Plan d’étude pour les écoles professionnelles Formation d’assistant / assistante en pharmacie CFC

Introduction 3

Concept pédago-didactique 7

Tableau des leçons 11

1 ère année d'apprentissage, 1er semestre 12

1ère année d'apprentissage, 2e semestre 38

2e année d'apprentissage, 3e semestre 66

2e année d'apprentissage, 4e semestre 80

3e année d'apprentissage, 5e semestre 90

3e année d'apprentissage, 6e semestre 105

Deutsch 119

Français 169

italiano 228

English 276

Impressum 320

Introduction

Chères et chers enseignant·e·s, apprenti·e·s, lecteurs et lectrices, utilisateurs et utilisatrices,

À partir d'août 2022, la formation professionnelle initiale d'assistant·e en pharmacie CFC sera proposée dans les entreprises formatrices, dans les écoles professionnelles et dans le cadre des cours interentreprises (CI) selon le socle de formation révisé. Elle sera désormais mise en œuvre dans les trois lieux de formation avec un fort accent sur les compétences (orientation vers les compétences opérationnelles).

La formation professionnelle initiale vise à permettre l'acquisition des compétences nécessaires pour agir de manière ciblée, adéquate, autonome et flexible dans les situations professionnelles courantes. Pour atteindre ce résultat, les apprentis perfectionnent les compétences opérationnelles décrites dans le plan de formation tout au long de leur apprentissage. Ces compétences ont valeur d'exigences minimales pour la formation. Elles délimitent le cadre d'évaluation des procédures de qualification.

Dans le plan de formation, les compétences opérationnelles (CO) sont structurées en différents domaines (DCO). Ce document précise les compétences opérationnelles à acquérir sous la forme d'objectifs évaluateurs (Œ) pour les trois lieux de formation.

Plan d'étude pour l'école professionnelle

Le plan d'étude pour l'école professionnelle (PE EP) précise les compétences opérationnelles et les objectifs évaluateurs du nouveau plan de formation. Grâce à des modules d'enseignement et d'apprentissage (ME/MA) ad hoc, il jette les bases d'une formation orientée sur la pratique à l'école professionnelle. Chaque module s'articule autour d'exemples tirés du monde du travail, servant de point de départ et de fil conducteur pour le développement des ressources (connaissances, aptitudes/capacités et attitudes) nécessaires à la maîtrise de ces situations. Les études de cas concrets constituent la base du transfert entre théorie et pratique.

Lors de l'élaboration du plan d'étude pour l'EP, une importance particulière a été attachée à la coopération entre les lieux de formation. L'harmonisation des contenus d'apprentissage dans les entreprises, dans les écoles professionnelles et dans le cadre des cours interentreprises (CI) est indispensable pour assurer le succès de la formation. Par conséquent, les modules sont adaptés aux programmes de formation pour les entreprises et aux programmes des CI. Ils sont en outre coordonnés de sorte que l'apprentissage des différentes compétences opérationnelles soit progressif et hiérarchisé. Afin de faciliter la coopération entre les lieux de formation, il est systématiquement fait référence aux uns et aux autres au début de chaque module.

Les modules du PE EP sont structurés conformément aux quatre périodes ou positions faisant l'objet de notes définies dans l'ordonnance de formation. Les domaines de compétences opérationnelles d et e sont regroupés.

Domaines de compétences opérationnelles	1re année	2e année	3e année
DCO a Conseiller et servir la clientèle (y compris en langue étrangère)	180	80	80
DCO b Remettre des médicaments et des articles d'hygiène et de soins sur prescription médicale	200	60	80
DCO c Réaliser des examens et des actes médicaux	40	40	40
DCO d Gérer des médicaments et d'autres produits DCO e Organiser et réaliser des tâches administratives	100	20	0

Structure des modules

Le lien avec le domaine de compétences opérationnelles ou avec les compétences opérationnelles en question est établi au début de chaque module.

La coopération entre les lieux de formation est ensuite expliquée en faisant référence aux mandats pratiques en entreprise ou aux CI qui intègrent les CO simultanément, en amont ou en aval.

La situation professionnelle sert de point de départ et de fil conducteur pour le développement des ressources dans le module.

Les objectifs évaluateurs issus du plan de formation sont ensuite complétés par des objectifs d'apprentissage concrets pour l'EP. Ils définissent le volume et l'ampleur des ressources à développer dans le cadre du module.

L'illustration suivante présente la structure d'un module décrite supra.

Domaine de compétences opérationnelles c:
Réalisation des examens et des actes médicaux

Compétence opérationnelle c3: Organiser et assurer la prise en charge médicale et le traitement selon le mandat du pharmacien.

L'assistant en pharmacie réalise selon le mandat du pharmacien, quelle que soit la situation et de manière autonome ou sous délégation de la pharmacienne/du pharmacien, des actes médicaux (premiers secours, prise en charge des plaies) et des traitements et documente la procédure selon les directives internes. Il planifie le suivi et la prévention des complications selon les directives. L'assistant en pharmacie respecte les prescriptions légales et les normes d'hygiène, de protection de la santé et de sécurité de l'entreprise.

Mandat pratique Entreprise (4e semestre)	Contenu CIE (5e semestre)
Prendre en charge une plaie ▪ Red flags (plaies) ▪ Responsabilités (prise en charge des plaies) ▪ Exécution de la prise en charge des plaies ▪ Protection de l'hygiène, de la sécurité et de la santé ▪ Prise en charge consécutive et suivi	**Actes médicaux** ▪ BLS AED de l'Alliance des samaritains ▪ Matériel de pansement ▪ Mesures d'hygiène et de sécurité ▪ État de la plaie et prise en charge de la plaie

Prise en charge des plaies **20 périodes**

Situation

- Un enfant vient de faire une chute à vélo et présente des égratignures aux mains et à un genou.
- Un homme d'un certain âge est tombé dans les escaliers et présente une contusion à la tête. Il saigne au genou et se plaint de fortes douleurs à la cheville.
- Une femme appelle la pharmacie: elle était en train de faire de la confiture quand, alors qu'elle remplissait les pots, la cuillère lui a échappé des mains, projetant une importante quantité de confiture sur son avant-bras.

[c3.1] décrit les prescriptions légales relatives à la réalisation des actes médicaux et aux responsabilités correspondantes. (C2)

Conditions légales et exigences au niveau des locaux pour la réalisation d'actes médicaux (soin des plaies, premiers secours, vaccinations)

Fig. Structure d'un module d'apprentissage

La formation à l'école professionnelle

La formation à l'EP est axée sur les compétences à acquérir. En d'autres termes, l'enseignement n'est plus centré sur les matières, mais orienté vers les compétences opérationnelles. Les situations professionnelles issues de la pratique présentées au début des modules servent de point de départ et de fil conducteur pour l'enseignement. Les ressources (connaissances, aptitudes et capacités) correspondant à ces situations sont constituées grâce à des approches d'enseignement et d'apprentissage ad hoc, le but étant que les apprenti-e-s développent une compétence dans chaque situation professionnelle. Dans la mesure du possible, les connaissances préalables et les expériences des apprenti-e-s issues des autres lieux de formation sont activées, et les contenus sont

mis en relation grâce à des exercices et des tâches de transfert idoines. À l'instar des cours, les validations de compétences dans l'école professionnelle sont toujours axées sur les compétences opérationnelles et elles encouragent la pensée systémique, ainsi que la capacité à résoudre les problèmes. Le nombre de validations de compétences par module (notes), ou par position faisant l'objet de notes, dépend des directives cantonales.

Le plan d'étude pour l'EP comprend:

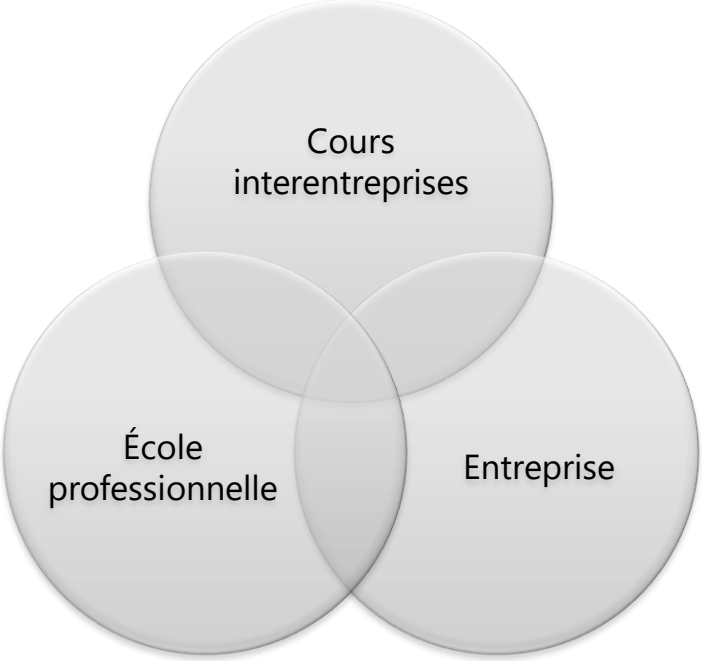
- un concept pédago-didactique
- un aperçu des compétences opérationnelles et de la répartition des périodes d'après l'ordonnance de formation (tableau des périodes d'enseignement)
- un aperçu des modules d'enseignement/d'apprentissage au début de chaque semestre
- une description des différents modules d'enseignement/d'apprentissage par semestre

Autres documents pertinents ou intéressants pour la coopération entre les lieux de formation et la mise en œuvre du plan d'étude de l'école professionnelle:

- plan de formation (PlaFo)
- ordonnance de formation (OrFo)
- dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification (examen final)
- programme de formation pour les entreprises
- programme de formation pour les cours interentreprises

Concept pédago-didactique

Le concept pédago-didactique comporte des lignes directrices élaborées en collaboration avec les responsables de la formation professionnelle des trois lieux de formation. Ces lignes directrices constituent une recommandation destinée à tous les enseignants, formateurs des CI et formateurs dans les entreprises. Elles formulent les valeurs pédagogiques et soutiennent la compréhension commune en vue de la mise en œuvre du nouveau socle de formation et d'une harmonisation optimale de la formation sur les trois lieux de formation.



Placer les apprentis au centre des préoccupations

La réussite des apprentis est la priorité. Les formateurs des CI, enseignants et formateurs dans les entreprises s'appuient sur les compétences existantes et tissent une relation positive avec les apprentis. Ils favorisent la responsabilité individuelle des apprentis tout en l'exigeant.

La réussite de chaque apprenti est importante. Les enseignants prennent au sérieux les demandes et les besoins des apprentis, et dans la mesure du possible, les traitent de manière individuelle. Les apprentis disposent déjà de nombreuses compétences. Dans tous les lieux de formation, ces compétences servent de point de départ et les nouvelles ressources sont mises en relation avec les anciennes.

Les enseignants, les formateurs des cours interentreprises et les formateurs dans les entreprises accompagnent les apprentis dans leur processus d'apprentissage à travers des retours constructifs. Ces retours aident les apprentis à évaluer leurs propres connaissances et aptitudes ainsi qu'à identifier leurs progrès. Les apprentis bénéficient d'un soutien notamment à travers la plateforme de formation Konvink, les entretiens semestriels avec les formateurs de l'entreprise et des évaluations formatives et sommatives ou validation de compétences dans les CI et à l'école professionnelle.

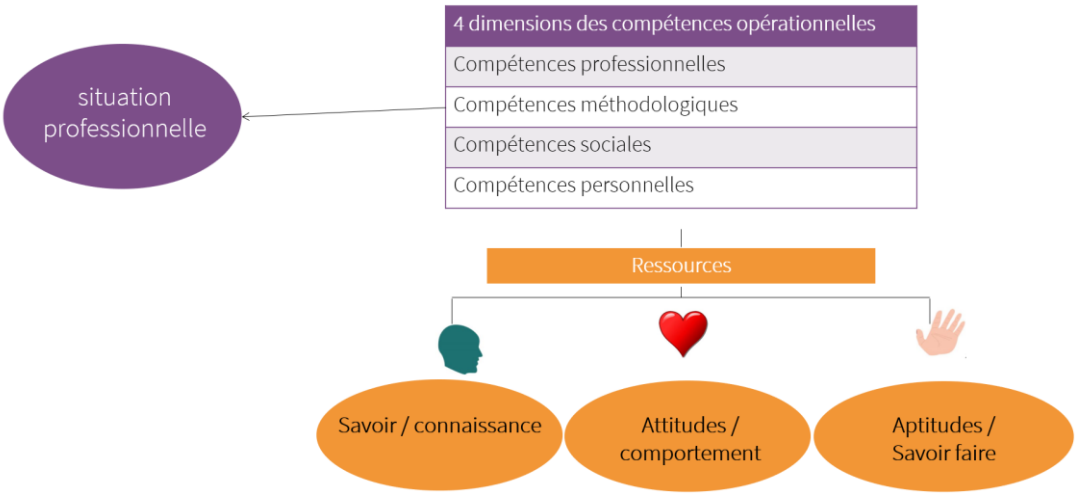
Les formateurs en entreprise, les formateurs des CI et les enseignants entretiennent avec les apprentis une relation valorisante, amicale et respectueuse. Outre les compétences spécialisées, la

formation favorise également les compétences sociales et personnelles, afin que les apprentis deviennent des professionnels sûrs d'eux et dotés d'un esprit critique. Créativité, communication, collaboration et capacité à résoudre les problèmes, mais aussi motivation personnelle et autonomie sont des atouts qui gagnent en importance dans l'exercice de la profession. Ils seront donc encouragés dans les trois lieux de formation.
Grâce à des formes d'apprentissage appropriées, les formateurs en entreprise, les formateurs des CI et les enseignants permettent aux apprentis de participer aux décisions, de faire des choix libres, de disposer d'une certaine marge de manœuvre et de champs d'expérimentation. Ils accompagnent ainsi les apprentis dans le parcours qui fera d'eux des professionnels compétents. Des acquis durables exigent un apprentissage de la part des apprentis. Les méthodes employées lors des cours dans les écoles professionnelles et dans les CI sont conformes aux différents besoins d'apprentissage et objectifs évaluateurs, et permettent d'apprendre à la fois en groupe et en autonomie. En outre, des outils numériques qui constituent une composante importante de l'univers des apprentis sont utilisés de manière ciblée pour soutenir les activités pédagogiques et d'apprentissage.

Dispenser une formation axée sur les compétences et la pratique

Les enseignants, formateurs des CI et formateurs dans les entreprises s'assurent que la formation est toujours orientée vers les compétences. La formation est axée sur des situations professionnelles concrètes et permet de développer les ressources nécessaires pour maîtriser ces situations.

La formation dans les trois lieux de formation est orientée vers les compétences[1], cela signifie que les situations professionnelles issues de la pratique qui sont définies et décrites dans le plan de formation (compétences opérationnelles) servent de point de départ. Les ressources correspondantes (connaissances, aptitudes/capacités et attitudes) sont développées pour ces compétences.



Ce sont les mandats pratiques donnés dans le cadre de la formation en entreprise, des programmes de CI et du plan de formation pour les écoles qui garantissent l'acquisition des ressources. Avec ces instruments harmonisés, l'acquisition des ressources se fait de manière

[1] Une compétence désigne la capacité à activer consciemment des ressources (connaissances, aptitudes/capacités et attitudes) et à la combiner de manière créative et fonctionnelle afin de maîtriser des situations concrètes. (Kompetenzorientiert unterrichten – Das AVIVA-Modell, hep Verlag, 2013)

coordonnée dans les trois lieux de formation, où les situations concrètes issues de la pratique quotidienne constituent le point de départ. Ainsi, les objectifs évaluateurs et leurs contenus sont définis à l'aide de ces situations, le but étant que les apprentis apprennent à agir comme il se doit dans ces cas. À chaque fois que possible, les contenus sont mis en relation et les connaissances préalables et expériences issues des autres lieux de formation sont activées.

Exploiter systématiquement la coopération entre les lieux de formation

Les formateurs en entreprise, les formateurs des CI et les enseignants veillent à mettre systématiquement en relation le développement des ressources. Ils s'orientent activement en fonction des autres lieux de formation à travers les contenus et la chronologie des processus d'apprentissage.

La coordination de la formation entre les différents lieux de formation est essentielle pour mettre en œuvre le modèle axé sur les compétences opérationnelles et permettre un processus d'apprentissage optimal. Chacun des trois lieux de formation contribue au développement des ressources conduisant à l'acquisition des compétences professionnelles des apprentis. Chaque lieu de formation possède ses particularités et ses points forts.
Chacun des trois partenaires de formation est conscient qu'il apporte sa contribution au succès de la formation professionnelle des apprentis. Il connaît ses possibilités et ses limites, et établit constamment des liens avec les autres lieux de formation. Si la qualité de la formation professionnelle initiale est à améliorer, cet objectif peut avant tout être atteint à travers une meilleure mise en relation des trois lieux de formation.
Les programmes des CI et le plan d'étude pour les écoles professionnelles indiquent les liens avec les autres lieux de formation dans les situations qui le permettent. La mise en relation des contenus de formation entre les lieux de formation est également prise en compte grâce à des mandats de préparation et de suivi des CI.
En outre, la plateforme Konvink favorise la coopération entre les trois lieux de formation par sa fonction même d'interface numérique entre ces entités: Autre la formation en entreprise, des documents et mandats de préparation et de suivi destinés aux CI sont également proposés sur Konvink.

Rendre visibles les acquis

Au cours de la formation, les progrès de l'apprentissage sont évalués à l'aide d'instruments appropriés dans les trois lieux de formation et rendus visibles. L'évaluation des progrès accomplis est axée sur les compétences ou les situations professionnelles définies.

Dans l'entreprise, les acquis sont évalués chaque semestre par l'apprenti lui-même et par des tiers à l'aide de la boussole des compétences. L'exécution des mandats pratiques est également évaluée dans ce cadre et sert de base pour l'entretien de qualification avec les apprentis.
Dans les écoles professionnelles, mais également dans les CI, des approches pédagogiques et d'apprentissage appropriées, des exercices et des tâches de transfert, ainsi que des bilans (formatifs) sont mis en œuvre afin de rendre les progrès visibles. À l'instar des cours, les validations de

compétences dans les écoles professionnelles et les CI (sommatives) sont toujours axées sur les compétences opérationnelles et encouragent la pensée systémique ainsi que la capacité à résoudre les problèmes. Les validations de compétences sont notées. Les apprentis reçoivent des retours sur les solutions sous une forme appropriée. L'évaluation des acquis et l'attribution des notes sont transparentes pour les apprentis. Ils connaissent les critères d'évaluation et l'échelle de notation et peuvent donc comprendre l'évaluation.

Tableau des leçons

Vue d'ensemble des compétences opérationnelles École professionnelle	Périodes par semestre					
	1ère année d'apprentissage		2e année d'apprentissage		3e année d'apprentissage	
	1	2	3	4	5	6
a. Conseil et service à la clientèle	**100**	**80**	**40**	**40**	**40**	**40**
a1 Accueillir les clients, identifier leurs besoins et organiser la suite de la prise en charge.	10	--	--	--	--	--
a2 Conseiller les clients en matière de promotion de la santé et de prévention des maladies et vendre les prestations et produits correspondants.	40	10	--	--	--	20[2]
a3 Conseiller les clients dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.	30	40	20	20	20	
a4 Prendre note des réclamations des clients et les régler.	--	10	--	--	--	--
Langue étrangère	20	20	20	20	20	20
b. Remise des médicaments et des articles d'hygiène et de soinssur prescription médicale	**100**	**100**	**20**	**40**	**40**	**40**
b1 Préparer les médicaments qui font l'objet d'une prescription médicale, expliquer leur utilisation et les remettre aux clients sous la responsabilité du pharmacien.	100	90	20	40	40	40
b2 Se procurer et préparer des médicaments conformément à la commande et les livrer sous la responsabilité du pharmacien. b3 Vendre ou louer des articles d'hygiène et de soins qui font l'objet d'une prescription médicale.	--	10	--	--	--	--
c. Réalisation des examens et des actes médicaux	**20**	**20**	**20**	**20**	**20**	**20**
c1 Déterminer l'état de santé et détecter les signes cliniques alarmants conformément aux dispositions applicables.		20	20	20		
c2 Collecter des paramètres diagnostiques conformément aux dispositions applicables.	--	--	--	--	10	--
c3 Organiser et assurer la prise en charge médicale et le traitement selon le mandat du pharmacien.	20	--	--	--	--	--
c4 Prendre en charge les malades chroniques conformément aux dispositions applicables.	--	--	--	--	10	20
d. Gestion des médicaments et des autres produits	**40**	**40**				
d1 Contrôler l'état des stocks de la pharmacie et commander les médicaments et les autres produits manquants.	20	10	--	--	--	--
d2 Réceptionner, contrôler et stocker les livraisons de médicaments et d'autres produits.	20	--	--	--	--	--
d3 Renvoyer ou éliminer en tant que déchets les médicaments et les autres produits non utilisés ou périmés.	--	10	--	--	--	--
d4 Ranger, utiliser, vendre et éliminer en tant que déchets les produits chimiques sous la responsabilité du pharmacien.	--	20	--	--	--	--
e. Organisation et réalisation des tâches administratives		**20**	**20**			
e1 Recueillir les données des clients et assurer le suivi de leur dossier.	--	10	--	--	--	--
e2 Gérer les créances liées à la vente de médicaments, de produits et de prestations.	--	--	10	--	--	--
e3 Préparer et présenter les médicaments et les produits en vue de leur vente.	--	10	--	--	--	--
e4 Organiser et optimiser les procédures de la pharmacie.	--	--	10	--	--	--

[2] L'objectif évaluateur a2.7 (maladies transmissibles) est étudié dans le domaine de compétences opérationnelles a3.

1 ère année d'apprentissage, 1er semestre

Compétence opérationnelle	Thèmes	Pé-riodes
a1 Accueillir les clients, **identifier leurs besoins** et organiser la suite de la prise en charge.	▪ Présentation et communication Recommandations et ventes complémentaires	10
a2 Conseiller les clients en matière de **promotion de la santé et de prévention des maladies** et vendre les **prestations et produits** correspondants.	▪ Alimentation ▪ Problèmes de peau et coups de soleil, médicaments semi-solides	20 20
a3 Conseiller les clients dans le **domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance** et vendre les médicaments et produits correspondants.	▪ Troubles gastro-intestinaux ▪ Ballonnements, maladie cœliaque, intolérance au lactose ▪ Anatomie et physiologie des troublesGI ▪ Affections cutanées ▪ Mycose des pieds/des ongles, chute de cheveux	20 10
b1 Préparer les **médicaments qui font l'objet d'une prescription médicale**, expliquer leur utilisation et les remettre aux clients sous la responsabilité du pharmacien.	▪ Maladies de peau: acné ▪ Groupes de substances actives: rétinoïdes, tétracyclines, anti-androgènes, acide azélaïque ▪ Loi sur les produits thérapeutiques, gestion des ordonnances, passage du médicament dans l'organisme, langage technique ▪ Maladies de peau: eczémas ▪ Groupes de substances actives: glucocorticoïdes topiques, antihistaminiques, anesthésiques locaux, antiprurigineux, immunomodulateurs, antibiotiques ▪ Assurances, gestion des ordonnances, RBP ▪ Maladies de peau: psoriasis ▪ Groupes de substances actives: dérivés de la vitamine D, immunomodulateurs ▪ Remise sans ordonnance ▪ Troubles du tractus gastro-intestinal: dyspepsie, nausées, diarrhées, constipation ▪ Groupes de substances actives: procinétiques, enzymes digestives, antidiarrhéiques, laxatifs, antiacides, IPP, antibiotiques ▪ Solutions de réhydratation orale, procinétiques, antihistaminiques, antiémétiques puissants ▪ Formes galéniques solides	30 20 10 40
c3 Organiser et assurer la prise en charge médicale et le traitement selon le mandat du pharmacien.	▪ Prise en charge des plaies, hygiène, sécurité ▪ Types de plaies	20
d1 Contrôler l'état des stocks de la pharmacie et commander les médicaments et d'autres produits manquants.	▪ Commandes spéciales en Suisse et à l'étranger ▪ Vérification et/ou optimisation de la gestion du stock	10 10
d2 Réceptionner, contrôler et stocker les livraisons de médicaments et d'autres produits.	▪ Traiter la livraison	20

Domaine de compétences opérationnelles a:
Conseil et service à la clientèle

Compétence opérationnelle a1: Accueillir les clients, identifier leurs besoins et organiser la suite de la prise en charge.

L'assistant en pharmacie accueille les clients sur place, par téléphone, par e-mail ou via d'autres médias et communique avec eux dans la langue nationale locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais. Il prend note des demandes des clients et clarifie leurs besoins. Sur cette base, et en conformité avec ses responsabilités et les directives internes, il organise la suite de la prise en charge. S'il a des doutes éventuels au sujet de la bonne décision, il s'adresse au pharmacien.
Quand il discute avec les clients, l'assistant en pharmacie respecte les règles de la communication verbale et non verbale. Il mène l'entretien conformément à la situation et de manière axée sur l'obtention de résultats en posant des questions ciblées.

Mandat pratique Entreprise (1er Semestre)	Mandat pratique CIE (2e semestre)
Accueillir les clients dans la pharmacie et identifier leurs besoins ▪ Besoins de la clientèle ▪ Good welcoming practice (GWP) ▪ Responsabilités	**Introduction au domaine sans ordonnance** ▪ Typologie des clients ▪ Techniques de questionnement ▪ Good welcoming practice (GWP) ▪ LINDAAFF

Accueil, communication, recommandations et ventes complémentaires — 10 périodes

Situation

- Un client entre dans la pharmacie et demande un produit bien précis. Vous lui posez quelques questions pour cerner ses besoins. Le client vous répond agacé: «Cela ne vous regarde pas!».
- Une cliente demande un produit contre ses symptômes qu'elle vous décrit de manière confuse.
- Vous répondez au téléphone et avez du mal à comprendre la cliente.
- Le client est très soucieux de l'environnement et souhaite s'assurer que le lait maternel pour nourrisson qu'il va acheter ne contient pas d'huile de palme.

[a1.1] explique les conditions à remplir pour qu'un client se sente bien accueilli. (C2)

Comment l'atmosphère régnant dans la pharmacie influence la «première impression», attitude et présentation de l'assistant en pharmacie, accueil.

[a1.2] différencie les types de clients possibles et en déduit son propre comportement au contact de ces clients. (C4)

Types de clients (rationnel, dominant, hésitant, enthousiaste)
Attitude personnelle (communication verbale/non verbale)
Perception de soi et perception par les autres (propre comportement adapté aux différents types de clients)

[a1.3] détermine à partir d'exemples de cas les souhaits et les besoins des clients à l'aide de techniques de discussion et de questionnement appropriées et tout en tenant compte des messages non verbaux. (C4)

Communication avec les clients
Communication au sein de l'équipe
Communication avec les supérieurs
Appliquer les GWP et le principe LINDAAFF

[a1.4] évalue les souhaits et les besoins des clients, en respectant le cadre de ses propres responsabilités (tri). (C5)

Écoute active
Triage: développer la prise de conscience de ses propres limites / compétences; distinguer les tâches effectuées «sous la responsabilité», «conformément aux instructions» et «conformément au QMS».

[a1.5] .décrit des mesures de maintien de satisfaction de la clientèle et en déduit la mise en œuvre sur la base d'exemples de cas. (C3)

Satisfaction de la clientèle/fidélisation de la clientèle grâce aux mesures suivantes:
Recommandations complémentaires

[a1.6] explique la procédure, les techniques et les critères pour conclure avec succès un entretien de vente. (C2)

Argumentation : présenter le produit recommandé, mettre en avant les propriétés du produit, expliquer le bénéfice procuré, indiquer le prix.

[a1.7] décrit les différentes technologies de communication (e-mail, téléphone, en ligne, etc.) et leur importance pour les entretiens de conseil et de vente. (C2)

Règles de comportement selon la technologie de communication employée.
Prise en compte lors de la communication de l'absence des signes de communication non verbaux.

[a1.9] décrit des exemples de produits fabriqués de manière durable, leur adéquation comme alternative aux produits conventionnels et leurs avantages écologiques. (C2)

Influence des préférences du client sur le comportement d'achat p. ex. le client est vegan, préfère les produits non testés sur les animaux ou est soucieux de l'environnement (pas de microplastiques, ni d'huile de palme, souhaite uniquement des produits bio, etc.).

Compétence opérationnelle a2: Conseiller les clients en matière de promotion de la santé et de prévention des maladies et vendre les prestations et produits correspondants.

L'assistant en pharmacie informe les clients des possibilités individuelles de promotion de la santé en fonction de leurs besoins. Il explique à la clientèle les prestations correspondantes ainsi que les produits et les mesures spécifiques. Il vend les produits de son choix et explique comment les utiliser correctement.
L'assistant en pharmacie dispose en outre de vastes connaissances de base dans les domaines de la promotion de la santé et de la prévention ainsi que de différents partenaires en matière de prévention. Pour informer et conseiller la clientèle, il utilise les moyens de communication disponibles sur place ou en ligne.

Mandat pratique Entreprise	Contenu CIE (2e semestre)
	Conseil et vente dans la promotion de la santé et la prévention des maladies ▪ Alimentation équilibrée ▪ Différents besoins alimentaires ▪ Conseils pour se protéger du soleil

Alimentation — 20 périodes

Situation

- Une cliente souhaite s'informer sur différents types de régime. Elle souhaite suivre un régime lui permettant de perdre du poids de manière durable et de conserver son poids de forme.
- Un client d'une quarantaine d'années a été malade pendant plusieurs jours et avait perdu l'appétit. Peu à peu, il recommence à s'alimenter, mais il remarque qu'il ne peut pas encore manger normalement.
- Une jeune personne souhaite modifier son alimentation et renoncer autant que possible à la consommation de produits d'origine animale. Elle vous demande conseil.
- Une dame d'un certain âge n'a plus beaucoup d'appétit et ne peut rien manger. Son médecin lui a conseillé de suivre un régime riche en protéines.

[a2.1] utilise ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie, ainsi que celles sur l'influence de l'alimentation, de l'exercice physique et de la gestion du stress sur la santé, pour proposer des actions visant la promotion de la santé (C4)

Les besoins énergétiques (calculés à partir du métabolisme de base et de la dépense énergétique) dépendant du type d'activité physique / de stress et de leur fréquence ou intensité.
Permet de produire de l'énergie (combustion de nutriments à l'aide d'oxygène).
Permet idéalement d'obtenir un IMC de 20 à 25.
Comporte, selon les recommandations de la pyramide alimentaire:
Protéines: animales/végétales; éléments constitutifs (anticorps, hormones), fournisseurs d'énergie, maintien de la masse musculaire, constitution cellulaire.
Lipides: acides gras saturés/insaturés, cholestérol; fournisseurs d'énergie, éléments constitutifs (hormones, membranes cellulaires), isolants, très riches en calories, importants pour l'absorption des vitamines.
Glucides: polysaccharides, monosaccharides; sucres rapides (index glycémique élevé, sucres lents (index glycémique faible) ; fournisseurs d'énergie pour la fonction cérébrale et musculaire, régulation du transit intestinal.
Eau: élément constitutif, rôle de transport, régulation thermique.

Vitamines: importance et présence des vitamines liposolubles (A, D, E et K) et hydrosolubles (vitamines du groupe B, C, acide folique et biotine).
Sels minéraux: importance et présence de calcium, magnésium, sodium et potassium.
Oligo-éléments: importance et présence de fer, zinc, fluor, iode et sélénium.

Promotion de la santé: atteindre un poids normal, prévenir le surpoids (obésité) et l'insuffisance pondérale (anorexie, boulimie).
Symptômes: IMC supérieur à 25 ou inférieur à 20.
Anatomie/physiologie: métabolisme de base de l'organisme et importance de la production d'énergie par les glucides (énergie rapide, combustion dans les cellules), les protéines (les acides aminés sont les composants endogènes nécessaires aux liaisons protéiques), les lipides (stockage d'énergie / importance notamment des acides gras insaturés).
Pathologie: conséquence du manque d'activité physique, stress, comportement au sein d'un groupe de référence.

Gestion du stress: hormones du stress impliquées (adrénaline, cortisone), technique de respiration, méditation.

Activité physique: selon l'OMS, 2,5 heures d'activité physique ou de sport d'intensité moyenne par semaine ou 75 minutes à une intensité plus élevée sont nécessaires pour rester en bonne santé. Sont considérés comme activité physique: le vélo, le fitness, la marche, le football. À cela s'ajoutent différents entraînements de type endurance, musculation et exercices d'assouplissement. Personnes âgées: exercices de musculation, entraînement de l'équilibre, exercices d'assouplissement. Enfants et adolescents: au moins une heure de sport permet de renforcer les os, stimule de système cardiovasculaire, développe les muscles, améliore l'agilité et contribue au maintien de la forme physique.

Alimentation chez l'adolescent: besoins énergétiques des adolescents, besoin accru en calcium, importance du petit déjeuner, boissons de type eau minérale ou eau du robinet. Impact sur la santé des boissons énergisantes, boissons light, coca-cola, limonade, thé glacé, alcool et du fast-food. Alimentation équilibrée sans viande, sans sucreries ni snacks. Idéal de beauté et activité sportive excessive, régimes, laxatifs ou coupe-faim.

Alimentation chez l'adulte: besoins énergétiques selon l'activité et le sexe, besoins en protéines généralement couverts; surveiller la consommation de graisses, privilégier les glucides complexes, veiller à un apport élevé en fibres, vitamines et minéraux, boire suffisamment.

Alimentation des seniors: adapter l'apport énergétique aux besoins, veiller à une bonne hydratation, à des protéines en quantité suffisante, au besoin en vitamine D, identifier les carences alimentaires, stimuler le plaisir de manger, l'appétit (identifier les problèmes liés à de mauvaises dents, une altération du goût et de l'odorat, des problèmes psychiques, des difficultés de transit). Faciliter la prise alimentaire, la mastication, prévenir la constipation.

[a2.2] explique l'importance des compléments alimentaires pour la santé et en déduit des recommandations pour la promotion de la santé. (C3)

Promotion de la santé en rappelant le besoin accru en micronutriments
- Lors de la prise de contraceptifs, d'antibiotiques, en cas de chimiothérapie
- Nutrition basée sur différentes formes d'alimentation
- Alimentation pendant la grossesse: besoin accru en acide folique (réduit le risque de spina bifida), en fer (augmentation de la quantité de sang), en calcium, en vitamine D (constitution des os du fœtus)

Formes d'alimentation
Types d'aliments (alimentation complète, végétarienne, vegan, dissociée, functional food).
Types de régime (régime sans lactose, régime pauvre en purines, régime pauvre en sel, régime riche en calcium, régimes protéinés, régimes riches en glucides, régimes amaigrissants, alimentation mixte).
Diète à la suite d'une intervention, maladie.

Cas spécifiques
Carence en vitamine A (rétinol): héméralopie; vitamine D3 (cholécalciférol): rachitisme; vitamine K: trouble de la coagulation; vitamine C (acide ascorbique): retard de cicatrisation, susceptibilité accrue aux infections; vitamines

du groupe B: susceptibilité accrue au stress; vitamine B12: anémie; acide folique: anémie; acide pantothénique: mauvaise cicatrisation; biotine: chute de cheveux.
Carence en calcium: ostéoporose; magnésium: crampes musculaires; sodium: influence le volume sanguin.
Carence en fer: anémie; zinc / sélénium: déficience immunitaire; fluor: tendance accrue aux caries; iode: trouble de la fonction thyroïdienne.
Importance des acides gras insaturés pour le développement du cerveau, influence positive sur le métabolisme des lipides.
Acides aminés: composants de base pour la production de protéines endogènes telles que les anticorps, les enzymes, les hormones, les muscles.

[a2.5] tire des mesures de prévention et des produits appropriés de la connaissance des déclencheurs, des symptômes et des facteurs de risque des maladies non transmissibles. (C4)

Maladies non transmissibles dont l'apparition peut être influencée par des mesures de prévention et par certains produits.

Alimentation, système digestif:
Surpoids: modification du style de vie, plus d'exercice, alimentation hypocalorique.
Constipation: alimentation riche en fibres, activité physique.
Hyperacidité, reflux: éviter le stress, le café et la nicotine.

[a2.6] décrit le bénéfice des prestations et des campagnes de prévention et explique le lien avec la vente de prestations. (C2)

La population est sensibilisée à certains problèmes de manière ciblée. Le dépistage et l'offre de prestations permettent d'éviter les maladies graves et de réaliser des économies.

Cancer du côlon: symptômes (douleurs, diarrhée, présence de sang dans les selles), prévalence à partir de 50 ans; prestation: conseil nutritionnel (consommation de fibres pour prévenir le cancer du côlon); analyse de selles en laboratoire.
Éviter le risque de chute chez les seniors par des exercices d'équilibre et de musculation et des articles d'hygiène pour leur permettre de rester mobiles.

Problèmes de peau — 20 périodes

Situation

- Un père souhaite un produit de protection solaire pouvant convenir à toute la famille. Comme ils partent en vacances en Australie, il souhaite surtout un produit offrant une bonne protection contre les UV-A.
- Un homme a un coup de soleil sur les épaules. Sa peau est très rouge et il ressent des brûlures.
- Un client a une peau très sensible ayant tendance à démanger facilement. Il souhaite un traitement qu'il puisse utiliser à long terme lui permettant de réduire la fréquence de ces démangeaisons.
- Une mère de famille souhaite acheter des produits cosmétiques pour sa fille de 14 ans afin d'éviter les impuretés.
- Un homme vous montre une tache de pigmentation qu'il a sur le front et souhaite savoir s'il y a lieu de s'inquiéter. Il aimerait également quelque chose contre les rides du visage.

[a2.3] explique l'importance des crèmes solaires et des produits de soins pour le maintien de la santé de la peau. (C2)

Une peau saine:
Anatomie: (épiderme avec couche germinative et couche cornée, derme, hypoderme, glandes sébacées et glandes sudoripares, film hydrolipidique, vaisseaux sanguins, nerfs, tissu conjonctif constitué de collagène et de fibres élastiques).

Fonctions: thermorégulation (circulation sanguine, sudation, tremblements, rôle isolant), organe sensoriel, protection solaire (pigmentation, kératose, système de réparation), protection contre les infections (film hydrolipidique), synthèse de la vitamine D.
Une peau saine, c'est aussi des cheveux et des ongles en bonne santé.

Peau à problèmes:
Couperose (peau du visage extrêmement sensible avec de petits vaisseaux apparents) favorisée par la chaleur, la friction, le stress, etc. / Produits de soin contenant des additifs visant à renforcer le tissu conjonctif, pigments verdâtres.
Cellulite (trouble de l'hypoderme) suite à un surpoids, des troubles circulatoires, un manque d'exercice, etc. / Produits de soin contenant des additifs stimulant la circulation sanguine et raffermissant le tissu conjonctif.
Vergetures entraînées par une distension excessive de la peau, des changements hormonaux (grossesse) / Produits de soin contenant des additifs visant à renforcer le tissu conjonctif.

Causes de lésion de la peau:
Les rayons UV activent la pigmentation, provoquent des mutations cellulaires, des troubles de la pigmentation, des photodermatoses; les UV-A favorisent plus particulièrement le vieillissement de la peau; les UV-B sont notamment responsables du cancer de la peau.
Substances agressives (p. ex. produits d'entretien), air sec: déshydratation de la peau, diminution de la barrière lipidique, savon, en particulier altération du film hydrolipidique.
Frottement (durillons, cors).
Transpiration excessive.

Coup de soleil:
Symptômes: rougeur, douleur (brûlure au 1er degré), évent. formation de cloques (brûlure au 2e degré).
Anatomie/physiologie: protection solaire grâce à la formation de kératose (couche cornée) et grâce à la pigmentation (mélanocytes dans la couche germinative).
Pathologie: incidence des rayons UV sur la peau. Complications: pathologies dues à la chaleur, mélanome, lésion cutanée irréversible, vieillissement de la peau.
Produits: anesthésiques locaux.
Mesures à prendre: émollients, choix d'une forme galénique rafraîchissante, surveillance de la déshydratation de la peau, prise en charge des plaies, antalgiques.

Protection de la peau contre :
Les rayons UV: filtres chimiques, filtres minéraux (micropigments), importance de l'indice de protection solaire (IPS et de l'indice UV).
Le vieillissement: antioxydants (p. ex. vitamine E, coenzyme Q10, acide hyaluronique).
La déshydratation: produits relipidants (p. ex. céramides, huile d'amande douce).
Altération du film hydrolipidique: syndets légèrement acides.
Transpiration excessive et mauvaises odeurs: antitranspirants, déodorants.

[a2.4] décrit les différents types de peau et en déduit les besoins relatifs aux formes galéniques en tenant compte de leurs avantages et de leurs inconvénients. (C4)

On distingue différents types de peau selon la taille des pores, l'élasticité de la peau, son degré d'hydratation, sa teneur en graisse, sa sensibilité.
Évolue avec l'âge et selon les conditions extérieures.

Forme galénique: médicaments semi-solides: action en profondeur; choisir la forme galénique en fonction de l'état de la peau, de l'inflammation ou de l'endroit.

Distinction établie sur la base de:
- Teneur hydrique et teneur lipidique: pommade grasse (au sens littéral), émulsion E/H, émulsion H/E, emulgel, gel.
- Composition solide: pâte, pâte-crème.
- Consistance, viscosité: lotion, crème, pâte.

Avantages procurés par une teneur hydrique et une teneur lipidique élevées et une consistance légère.
Importance de l'émulsifiant, composition à base de tensioactifs, syndets.

Forme spéciale: préparations contenant des liposomes.

[a2.5] tire des mesures de prévention et des produits appropriés de la connaissance des déclencheurs, des symptômes et des facteurs de risque des maladies non transmissibles. (C4)

Maladies non transmissibles dont l'apparition peut être influencée par des mesures de prévention et certains produits.

Peau
Eczémas: veiller aux mesures d'hygiène, préserver le film hydrolipidique, préserver la barrière lipidique.

Acné: éviter le stress, éliminer les peaux mortes (peeling), les préparations à base d'alcool éliminent le sébum et sont légèrement antiseptiques.

Coup de soleil:
Produits de protection solaire en prophylaxie, et également des produits après soleil (pour apaiser la peau).
Chapeau, parasol, lunettes de soleil
Éviter les rayons UV.
Adapter la protection solaire aux besoins des enfants, voyageurs et sportifs.

[a2.6] décrit le bénéfice des prestations et des campagnes de prévention et explique le lien avec la vente de prestations. (C2)

La population est sensibilisée à certains problèmes de manière ciblée. Le dépistage et l'offre de prestations permettent d'éviter les maladies graves et de réaliser des économies.

Cancer de la peau (mélanome): règle ABC, taches de pigmentation qui évoluent soudainement; autres formes de cancers de la peau.

Compétence opérationnelle a3: Conseiller les clients dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants

L'assistant en pharmacie cerne les besoins des clients en posant des questions ciblées et en menant des investigations. Sur cette base, il informe la clientèle des produits qui existent et qui sont délivrés sans ordonnance ainsi que dans le domaine de la phytothérapie et de la médecine complémentaire. Il présente les médicaments et produits disponibles aux clients, les soutient dans leur décision d'achat et leur explique comment les utiliser correctement. Il délivre les médicaments et produits ou organise leur commande et leur livraison.
L'assistant en pharmacie dispose de connaissances professionnelles actuelles sur ces médicaments et produits, leurs propriétés, leur adéquation, leurs possibilités et leurs limites d'utiliasation. Pour informer et conseiller la clientèle au sujet des produits délivrés sans ordonnance, de phytothérapie et de médecine complémentaire, il utilise les moyens de communication disponibles sur place ou en ligne.

Mandat pratique Entreprise	Contenu CIE (2e semestre)
	Conseil et vente dans le domaine des médicaments disponibles sans ordonnance (maladies de peau) ▪ Poux ▪ Verrues ▪ Mycoses de la peau et des ongles ▪ Chute de cheveux

Recoupement possible avec le cours ECG:
- Avantages et inconvénients des différentes méthodes de paiement

Troubles gastro-intestinaux — 20 périodes

Situation

- Une cliente vous demande un produit contre les maux de ventre.

[a3.1] conclut à des maladies possibles (courantes) sur la base des symptômes décrits par les clients et de ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie. (C4)

Ballonnements
Symptômes: renvois, flatulences, crampes abdominales.
Anatomie/physiologie: voir compétences opérationnelles b1.
Pathologie: aliments crus métabolisés par des bactéries, formation de gaz, stress, boissons gazeuses, laxatifs.

Intolérance au lactose
Symptômes: diarrhée, crampes abdominales, ballonnements.
Anatomie/physiologie: concentration en lactase réduite dans l'intestin grêle. Le lactose se retrouve dans le gros intestin et absorbe l'eau par osmose. Il est alors métabolisé par la flore bactérienne ce qui entraîne la formation de gaz.
Cause: déficit en lactase.
Facteurs de risque: appartenance ethnique, âge.
Complication: de lésions de la muqueuse (malabsorption), carence en calcium

Maladie cœliaque
Symptômes: diarrhée, vomissements, ballonnements, perte d'appétit.
Cause: le gluten est difficile à digérer et peut passer à travers la barrière épithéliale de l'intestin et provoquer une **réaction immunitaire** inflammatoire chez les personnes prédisposées. Lésion de la muqueuse de l'intestin grêle, aplatissement des villosités et augmentation de la taille des cryptes. Prédisposition génétique, sexe, appartenance ethnique.
Facteur déclencheur: aliments contenant du gluten.
Complications: mauvaise absorption de certains nutriments essentiels.
Anatomie/physiologie: digestion mécanique et chimique.
Œsophage, estomac: digestion mécanique et chimique, pepsine, acide chlorhydrique, production de mucus, péristaltisme. Duodénum: digestion chimique, amylases, lipases, protéases, acide biliaire.
Pancréas: fonction exocrine avec production d'amylases, lipases et protéases.
Foie/vésicule biliaire: excrétion, métabolisme, désintoxication, veine porte, effet de premier passage, sécrétion de bile, synthèse du cholestérol.

[a3.2] se base sur la symptomatologie pour en déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. (C4)

Produits contre les ballonnements médicaments contre les flatulences (siméticone), spasmolytiques / fruits du fenouil, cumin, probiotiques.
Mesures: éviter les aliments crus.

Produits contre l'intolérance au lactose: administrer de la lactase en cas de consommation de produits laitiers, proposer des produits sans lactose (forme galénique).
Mesures: adapter son alimentation, renoncer aux aliments contenant du lactose.

Produits contre la maladie cœliaque: proposer des produits sans gluten.
Mesures: adapter son alimentation (renoncer au gluten, à savoir au blé).

[a3.3] décrit les interactions, les effets indésirables et les contre-indications des principaux médicaments non soumis à ordonnance et en déduit leur utilisation dans une langue que le client comprend. (C4)

Toutes les maladies: explication de l'utilisation des médicaments actuellement délivrés sans ordonnance conformément à la compétence a3.2.

[a3.4] décrit les besoins spécifiques des différents groupes-cibles (p. ex. enfants, femmes enceintes, personnes actives, seniors, voyageurs) et en déduit des produits et recommandations complémentaires adaptés en conséquence. (C4)

[a3.6] décrit les besoins spécifiques des clients qui aimeraient se faire soigner par la médecine complémentaire et explique les méthodes et produits correspondants. (C4)

[a3.7] explique les techniques et critères pour conclure correctement un entretien de vente et décrit les différentes méthodes de paiement ainsi que leurs avantages et inconvénients. (C2)

Formules pour la conclusion de la vente.
Avantages et inconvénients des différentes méthodes de paiement → également étudié dans le cadre d'ECG.

Affections cutanées 10 périodes

Situation

- Un client se plaint de fortes démangeaisons entre les orteils.
- Une jeune femme avec un enfant de deux mois se plaint de chutes de cheveux.

[a3.1] conclut à des maladies possibles (courantes) sur la base des symptômes décrits par les clients et de ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie. (C4)

Mycose des pieds
Symptômes: démangeaisons entre les orteils, sensation de brûlure, rougeur, desquamation, ampoules.
Cause: infection cutanée causée par une mycose qui s'étend. Facteur favorisant: climat chaud et humide.

Mycose des ongles
Symptômes: coloration jaunâtre et épaississement de l'ongle.
Cause: infection à Candida. À distinguer du psoriasis unguéal.

Chute de cheveux
Symptômes: le patient perd ses cheveux.
Anatomie/physiologie: structure du cheveu, cycle et fonction du cheveu.
Pathologie: alopécie héréditaire, chute de cheveux après un stress intense, alopécie en plaque, chute de cheveux due à la prise de cytostatiques, alopécie liée à l'âge.

[a3.2] se base sur la symptomatologie pour en déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. (C4)

Mycose des pieds
Antifongiques topiques: antifongiques azolés et terbinafine.

Onychomycose
Antifongiques topiques et systémiques (RX), kératolytiques, stylet contre la mycose des ongles contenant des acides et des huiles essentielles.

Chute de cheveux
Produits: minoxidil, compléments alimentaires (acides aminés, biotine, minéraux, extrait de millet, poudre de silice, huile de germe de blé, levure)

[a3.3] décrit les interactions, les effets indésirables et les contre-indications des principaux médicaments non soumis à ordonnance et en déduit leur utilisation dans une langue que le client comprend. (C4)

Toutes les maladies: explication de l'utilisation des médicaments actuellement délivrés sans ordonnance conformément à la compétence a3.2; plus spécifiquement:

Glucocorticoïdes locaux: EI: retard de cicatrisation, atrophie cutanée, augmentation du risque d'infection (en particulier mycose et virus) – CI: enfants, ne surtout pas appliquer sur le visage ni sur de grandes surfaces.

[a3.5] montre le bénéfice des traitements complémentaires au moyen d'exemples de cas. (C4)

Mycose des pieds
Prévention: porter des sandales de bain à la piscine, bien se sécher les pieds, opter pour des chaussures où le pied respire, recommander des anti-transpirants, lavage des chaussettes à haute température, spray pour chaussures.

Domaine de compétences opérationnelles b:
Remise des médicaments et des articles d'hygiène et de soins sur prescription médicale

Compétence opérationnelle b1: Préparer les médicaments qui font l'objet d'une prescription médicale, expliquer leur utilisation et les remettre aux clients sous la responsabilité du pharmacien.

L'assistant en pharmacie prend l'ordonnance, vérifie sa validité et la disponibilité des médicaments prescrits, prépare les médicaments et les étiquettes selon la prescription médicale. Avant de délivrer les médicaments aux clientèles, il les soumet au pharmacien pour validation. Il remet ensuite les médicaments au client et lui explique la prise correcte, l'informe des précautions éventuelles, des effets secondaires connus et du comportement à adopter s'ils se manifestent. Il informe le client des différentes modalités de paiement.

Mandat pratique Entreprise	ContenuCIE

Maladies de peau: acné — 30 périodes

Situation

- Une jeune femme souhaite quelque chose contre les boutons. La dernière fois, on lui a vendu un produit qui a taché ses draps. Elle veut donc autre chose.
- Une cliente se présente avec une ordonnance pour des médicaments contre une acné sévère.
- Elle aimerait savoir si les comprimés prescrits sont vraiment plus efficaces que les préparations à appliquer localement utilisées jusqu'ici.
- Elle doit payer les médicaments de sa poche à la pharmacie. Elle souhaite qu'ils soient le moins cher possible pour une qualité identique.

[b1.1] décrit les dispositions légales relatives à la remise de médicaments (p. ex. LPTh, LStup, LAMal). (C2)

[b1.5] nomme les sources d'information habituelles, actualisées et spécifiques à un sujet, et explique la répartition des médicaments et son importance pour leur délivrance. (C2)

[b1.11] décrit les modalités de paiement possibles par rapport à la couverture d'assurance du patient (LAMal, LCA, LAA, RBP). (C2)

Importance de la LPTh: établir la distinction entre les termes suivants: médicaments (dans ce contexte au sens de la pharmacopée), dispositifs médicaux, spécialités pharmaceutiques; établir la distinction entre origine des principes actifs, autorisation par Swissmedic, classification des médicaments par liste (A, B, D, E, B- et B+). Compendium, Pharmavista, liste rouge.

Langage technique: définition des termes indication, contre-indication, interaction, effets secondaires, adhésion thérapeutique, dosage, dose.

[b1.2] décrit les critères et exigences relatifs à la vérification d'une ordonnance. (C2)

Structure d'une ordonnance standard, domaine de validité, validation d'ordonnance, abréviations importantes, règles en matière de renouvellement.
Reconnaître les différentes ordonnances: étrangères, dentiste, vétérinaire, naturopathe, comportement en cas de contrefaçons.

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Groupes de substances actives:
Par voie systémique: rétinoïdes (réduisent la production de sébum, empêchent la kératinisation), tétracyclines (ont une action antibiotique, éliminent les bactéries), anti-androgènes (réduisent la production de sébum).
Application locale: rétinoïdes, acide azélaïque.
Autres applications locales: antibiotiques, peroxyde de benzoyle.
Indication: acné moyenne à sévère.
Anatomie/physiologie: fonction des glandes sébacées.
Pathologie: séborrhée, particulièrement favorisée à la puberté par les hormones sexuelles mâles (inhibition par les anti-androgènes / réduction de la production de sébum par les rétinoïdes), trouble de la kératinisation (rétinoïdes, kératolytiques), et de ce fait mauvaise élimination du sébum, présence de bactéries (traitement par antibiotiques).
Symptômes: comédons, papules, pustules, boutons.

Groupe de substances actives: kératolytiques, peroxyde de benzoyle.
Indication: acné légère.
Symptômes: comédons se transformant en bouton. Sont surtout présents dans le visage et en haut du dos.

[b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

Rétinoïdes:
CI: grossesse → tératogénicité

EI: sécheresse de la peau et des muqueuses, saignements de nez, douleurs musculaires, céphalées, dépressions (risque suicidaire), toxicité hépatique, photosensibilité.

Tétracyclines:
EI: photosensibilité.
IA: antiacides, préparations multivitaminées, calcium, fer, magnésium.
CI: grossesse et enfants de moins de 8 ans.
Peroxyde de benzoyle:
EI: photosensibilité accrue.

[b1.6] explique l'importance des génériques et décrit les critères applicables en rapport avec la décision de remplacer les médicaments prescrits par des génériques. (C2)

Pression des coûts dans le système de santé.
Type de prescription sur l'ordonnance (principe actif, mention «sic»), liste de génériques (LAMal).
Différences entres les génériques et les préparations originales avec biodisponibilité.
Raisons expliquant les différences de prix.
Conséquences pour les patients en cas de refus (augmentation de la quote-part).

[b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

Utilisation correcte des spécialités mentionnées.

En particulier: rétinoïdes:
Précautions d'emploi: éviter l'hypervitaminose A, contrôler les valeurs hépatiques.
Traitements complémentaires: produits hydratants et relipidants notamment pour les lèvres; larmes artificielles pour les yeux; solutions isotoniques pour le nez.

Antibiotiques: prise correcte de tétracyclines, ne pas administrer en position allongée ou avant le coucher.

Anti-androgènes: uniquement pour les femmes, schéma posologique de la pilule contraceptive.

Peroxyde de benzoyle: décoloration du linge.

Mesures à prendre: nettoyage, élimination du sébum et désinfection: application de toniques pour le visage contenant de l'alcool, syndets légèrement acides; peeling afin de réduire les comédons (ne pas exercer de pression pour les faire sortir).

[b1.10] décrit les formes galéniques, leurs propriétés (avantages et inconvénients) et justifie leur utilisation en fonction des besoins des clients. (C4)

Les formes galéniques permettent l'administration des principes actifs.
Administration de médicaments: Voies d'administration; absorption, distinction entre action locale et systémique, effet (distinction causal/symptomatique); voies d'élimination (par le foie, les reins, la peau, les poumons); métabolisme.

Maladies de peau: eczéma — 20 périodes

Situation

- Un client souhaite savoir si les produits de soin pour la peau prescrits par son médecin contre la dermite atopique sont remboursés par la caisse-maladie.
- Pour que la cliente utilise correctement les médicaments prescrits, vous notez les instructions sur la boîte. Après vérification par le pharmacien, vous lui remettez les médicaments et lui expliquez la posologie et le mode d'emploi.

[b1.1] décrit les dispositions légales relatives à la remise de médicaments (p. ex. LPTh, LStup, LAMal). (C2)

[b1.5] nomme les sources d'information habituelles, actualisées et spécifiques à un sujet, et explique la répartition des médicaments et son importance pour leur délivrance. (C2)

[b1.11] décrit les modalités de paiement possibles par rapport à la couverture d'assurance du patient (LAMal, LCA, LAA, RBP). (C2)

Types d'assurance (LAMal, LAA, AI, AM)
Listes de la LAMal: LS, LN, HL, LPPA
Distinction entre l'assurance de base et l'assurance complémentaire
Vérifier la quote-part et les limitations dans la liste des spécialités

Signification de la validation par l'AM
Validation par la caisse-maladie du numéro d'assurance
Accident: employeur, date de l'accident, numéro d'accident
Assurances-maladie, assurance-maladie pour demandeurs d'asile

RBP actuelle: principe du tiers garant/payant; dispositions tarifaires (concerne les médicaments soumis à ordonnance de la LS), justification des différentes positions de facturation (p. ex. validation médicament, validation traitement, taxe de substitution).

Limitations, participations aux coûts LiMA → étudié dans le cadre des compétences opérationnelles b3 au 2e semestre

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Groupes de substances actives: glucocorticoïdes topiques (antiphlogistiques, antiallergiques, immunosuppresseurs), antihistaminiques (antiallergiques, antiprurigineux), anesthésiques locaux (lidocaïne), antiprurigineux (menthol, polidocanol).
Autres: émollients
Indication: eczéma
Anatomie/physiologie: fonction de barrière, en particulier film hydrolipidique et épiderme (couche cornée: réservoir d'hydratation / couche germinative: régénération cellulaire).
Symptômes généraux: maladie inflammatoire de la peau s'accompagnant de rougeurs, tuméfaction, prurit, cloques et peau sèche allant jusqu'à la formation de croûtes et de squames.

Indication eczéma craquelé
Cause: peau sèche (sollicitation extrême due à un lavage fréquent, des substances irritantes, aux facteurs environnementaux, à une faible production de sébum, au diabète, au vieillissement de la peau, aux médicaments)
Indication: eczéma de contact allergique
Symptômes: réaction allergique retardée s'accompagnant de rougeurs, papules, œdèmes, cloques prurigineuses.
Causes: allergie de type IV déclenchée par un allergène de contact.
Allergènes de contact les plus fréquents: nickel, cobalt, chrome, graisse de laine, baume du Pérou.

Groupes de substances actives supplémentaires: immunomodulateurs, acides gras
Indication: dermatite atopique (névrodermite)
Symptôme: d'affection cutanée inflammatoire et chronique.
Causes: facteurs génétiques, barrière cutanée altérée, facteurs inflammatoires et immunitaires, allergies.
Complications: complications psychosociales, surinfections de la peau présentant déjà des lésions. Le patient présente bien souvent également de l'asthme, une rhinite allergique, de l'urticaire.
Mesures complémentaires: éviter le stress, se couper les ongles courts, veiller à ce que la peau ne se dessèche pas.

Groupes de substances actives supplémentaires: oxyde de zinc, antifongiques, antibiotiques.
Indication: intertrigo (eczéma intertrigineux)
Symptômes: inflammation cutanée qui apparaît dans les plis de la peau, démangeaisons, sensation de brûlure, douleurs. Cause: frottements de la peau, forte humidité et chaleur.
Facteurs de risque: surpoids, obésité, activité sportive.
Mesures: opter pour des formes galéniques rafraîchissantes ou relipidantes.

[b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

Antihistaminiques systémiques: HBP, prudence en cas d'asthme, fatigue, sécheresse buccale

Glucocorticoïdes: retard de cicatrisation, susceptibilité accrue aux infections

[b1.7] décrit les prescriptions légales relatives à l'étiquetage des médicaments à délivrer, (C2)

Conformément au QMS, renseignements concernant: le point de remise, l'identification du patient, la posologie, le mode d'emploi, le numéro d'identification, la date de remise, la date de péremption, le prix, le stockage, les mesures de précaution.

[b1.8] décrit la nécessité de la validation par le pharmacien. (C2)

S'effectue conformément au QMS: contrôle de l'ordonnance, identification: patient, médicament, IA à l'aide de l'historique du patient, CI, principe du double contrôle.
Responsabilités légales de la pharmacie.
Responsabilité du pharmacien (erreur de prescription du médecin, erreur de validation d'ordonnance par la pharmacie).
Loi sur les professions médicales: pharmacien (tâches, responsabilités).

[b1.9] décrit les groupes de substances actives qui sont prescrites trop fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

Utilisation correcte des spécialités mentionnées.

Traitements complémentaires: huile d'onagre, produits de soin pour la peau.

Maladies de peau: psoriasis — 10 périodes

Situation

- Une cliente vous demande une crème à base de cortisone contre le psoriasis dont elle souffre depuis longtemps et ne comprend pas qu'elle ait besoin d'une ordonnance. Elle veut que vous lui remettiez le produit et ne souhaite pas se rendre expressément chez le médecin pour cela.

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Groupes de substances actives: dérivés de vitamine D, immunomodulateurs
Autres groupes de substances actives: glucocorticoïdes topiques, rétinoïdes (kératolytiques), émollients.
Indication: psoriasis
Pathologie: maladie auto-immune, altération des cellules cutanées, hyperprolifération et différenciation incomplète, dilatation des vaisseaux sanguins, migration des cellules immunitaires.
Symptômes: d'affection cutanée non infectieuse se présentant sous forme de plaques à délimitation nette, rouges claires, sèches, recouvertes de squames argentées. Au niveau des coudes, des genoux et du cuir chevelu. Démangeaisons, brûlures, douleurs.
Complication: atteinte des articulations, des ongles.
Causes: facteur héréditaire, réaction immunitaire et inflammatoire, facteur déclencheur.

[b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

Utilisation correcte des spécialités mentionnées.

Traitements complémentaires: émollients, bains (sel de mer), photothérapie.

[b1.12] décrit les bases, les règles et la procédure pour les avances d'ordonnance et les remises de médicaments sans ordonnance médicale. (C2)

Remise conformément à la loi sur les produits thérapeutiques, aux directives pour les remises en urgence, situations d'urgence (week-end, service de nuit).
Absence du médecin
Obligation de documentation
Prise de contact avec le médecin
ListeB+ et B-

Troubles du tractus gastro-intestinal: dyspepsie, nausées, vomissements, diarrhées et constipation 40 périodes

Situation

- Un patient est un nouvel assuré de sa caisse-maladie et celle-ci exige qu'il règle ses médicaments en pharmacie. Son ordonnance comporte des médicaments contre les maux d'estomac. Il s'étonne des nombreuses positions supplémentaires qui s'ajoutent au prix des médicaments.
- Une cliente vient avec une ordonnance pour différents laxatifs qu'elle doit prendre avant une coloscopie.
- Un client présente une ordonnance sur laquelle figurent du pantoprazole et un phytomédicament à base de substances amères. Il aimerait savoir s'il doit continuer à prendre son antiacide et se renseigne sur le temps nécessaire avant de pouvoir constater une amélioration.
- Un client suivant un traitement anticancéreux se voit prescrire un antiémétique puissant. Mais il n'arrive pas à avaler les comprimés.

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Groupes de substances actives: procinétiques, enzymes digestives
Indication: troubles digestifs

Symptômes: ballonnements, douleurs épigastriques, inconfort.

Groupes de substances actives: antiacides, IPP.
Indication: brûlures d'estomac, reflux
Symptômes: brûlures derrière le sternum et renvois acides, enrouement, toux, nausées.
Causes: faiblesse du sphincter œsophagien, hyperacidité.
Facteurs de risque: alimentation, alcool, café, tabac, médicaments, stress, surpoids, grossesse.

Groupes de substances actives: IPP, antiacides, antibiotiques (traitement d'Helicobacter pylori)
Indication: gastrite (inflammation de la muqueuse de l'estomac)
Symptômes: sensation de compression, lourdeurs d'estomac, douleurs, perte d'appétit, nausées, vomissements.
Cause: infection à Helicobacter pylori, substances agressives telles que l'alcool, les antidouleurs (AINS), les cytostatiques, les glucocorticoïdes.

Groupes de substances actives: solutions de réhydratation orale, procinétiques, antihistaminiques, antiémétiques puissants.
Autres groupes: phytomédicaments (gingembre), homéopathie: Nux vomica, Colchicum, Ipecacuanha.
Indication: nausées et vomissements.
Symptômes: sensation désagréable provoquant le vomissement. Réaction autonome du corps. Mécanisme de protection contre les aliments toxiques et non comestibles, ainsi que les substances nocives. La nausée peut entraîner une pâleur, l'accélération du rythme cardiaque, de la transpiration, une salivation excessive et l'alternance entre une sensation de froid et de chaud.

Complication: déshydratation.
Causes: grippe intestinale, maladies infectieuses, fièvre, grossesse, médicaments (chimiothérapie), alcool, vertiges, migraine, douleurs.

Groupes de substances actives: antidiarrhéiques, ralentisseurs de la motilité intestinale (lopéramide), adsorbants (charbon), solutions d'électrolytes, probiotiques / tanins (thé noir).
Anatomie/physiologie: importance du microbiome intestinal / processus d'absorption, en particulier concentration des selles dans le côlon.
Pathologie: dérèglement du microbiome intestinal suite à la prise de médicaments (antibiotiques), infections/troubles de l'absorption dus à des aliments laxatifs (influence de l'osmose), processus inflammatoires. Mesures: boire suffisamment (préparation de solutions à d'électrolytes), suppression de certains aliments, diète.
Indication: diarrhées.
Symptômes: selles plus fréquentes, consistance molle ou liquide.

Groupe de substances actives: laxatifs. Laxatifs à action osmotique (sucres-alcools et sel); macrogols liant l'eau (PEG); laxatifs de lest, lubrifiants, laxatifs de contact (bisacodyl) en situation aiguë / graines de plantain, graines de lin, figues, anthraquinones (feuilles de séné, fruits).
Anatomie/physiologie: importance du péristaltisme intestinal. Pathologie: ralentissement du péristaltisme intestinal dû au manque d'activité physique, à des médicaments (p. ex. les opiacés), à une grossesse / à des selles trop dures, p. ex. en raison d'un régime alimentaire pauvre en fibres.
Indication: constipation.
Symptômes: la fréquence des selles est inférieure à trois fois par semaine, consistance dure et sèche.
Complication: troubles hémorroïdaires, les veines situées à proximité du sphincter augmentent de volume, ce qui entraîne des saignements, des démangeaisons; occlusion intestinale.

[b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

Antiacides: forment des liaisons avec certains autres médicaments qui nuisent à l'absorption (fer, tétracyclines)

Ralentisseurs de la motilité intestinale.
EI: constipation.
CI: ne pas utiliser en cas d'infection, de fièvre.

Charbon
EI: coloration noire des selles.
IA: lie d'autres médicaments.

Laxatifs de lest
EI: ballonnements.

[b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

Utilisation correcte des spécialités mentionnées.

Troubles digestifs: mode de vie sain, activité physique.
Reflux gastro-œsophagien: surélever la tête du lit, perdre du poids, réduire le stress, manger de petites portions.
Gastrite: éviter les boissons et les aliments irritants tels que l'alcool, le tabac et le café.

Vomissements et nausées: veiller à une hydratation suffisante, techniques de relaxation, un peu d'exercice physique, des repas en petites quantités, de l'acupuncture.

Chez la femme enceinte également possibles:
Diarrhée: solutions d'électrolytes, probiotiques.
Constipation: laxatifs de lest, magnésium (non autorisés: laxatifs de contact / anthraquinones).

Nourrissons et enfants:
Diarrhée: charbon (est également un antidote), solutions d'électrolytes (veiller à une hydratation suffisante, contrôler le poids), probiotiques (les ralentisseurs de la motilité intestinale sont contrindiqués).

Voyageurs: problèmes digestifs fréquents dus au changement de nourriture, diarrhée ou constipation, prophylaxie à base de probiotiques.

Cliente souffrant de douleurs abdominales → diarrhée suite à un traitement antibiotique: probiotiques, compléments alimentaires afin de compenser la perte de nutriments.

Diarrhée/constipation: régénération intestinale à l'aide de probiotiques.

[b1.10] décrit les formes galéniques, leurs propriétés (avantages et inconvénients) et justifie leur utilisation en fonction des besoins des clients. (C4)

Formes galéniques solides
Comprimés: peuvent être avalés en entier ou mâchés, être dissous, sucés ou orodispersibles, question de la sécabilité. Fabrication: par compression d'une poudre, granulés sous haute pression. Excipients: agent de remplissage souvent lactose, liant, diluant, lubrifiant. Avantages: prise simple, rapide et discrète, facilité de stockage, quantité de principe actif précise). Inconvénients: problèmes de déglutition, retard d'action), enrobage pour contrôler la libération du principe actif (en particulier gastro-résistance), masquage du goût.

Comprimés effervescents: sont mis dans l'eau avant la prise et forment une solution ou une suspension; l'effet effervescent est dû à une réaction chimique lors de laquelle du dioxyde de carbone est produit. Excipients: édulcorants, liants, conservateurs, colorants. Avantages: action rapide, en cas de difficultés de déglutition Inconvénients: peu discret, eau indispensable, doit être protégé de l'humidité, problème de goût, sécabilité.

Capsules dures: l'enveloppe de la capsule est à base de gélatine ou de cellulose, l'intérieur contient le principe actif et l'agent de remplissage (lactose, mannitol, amidon et lubrifiant). Fabrication: les capsules se composent d'un corps et d'un capuchon, et sont remplies de poudres, de granulés, de pellets, de micro-comprimés ou de préparations semi-solides. Avantages: prise discrète, simple, facilité de stockage, le goût ou l'odeur désagréable sont enfermés à l'intérieur de la capsule. Inconvénients: problème de déglutition, action retardée. Certaines capsules peuvent être ouvertes. Avaler les capsules: humidifier les capsules avec un peu d'eau avant de les avaler.

Capsules molles: comportent une enveloppe renfermant un liquide ou un contenu semi-solide. L'enveloppe est en gélatine. Fabrication, plus compliquée que pour les capsules dures. Les capsules molles peuvent être avalées facilement, le contenu est déjà dissous. Le goût ou l'odeur désagréable sont masqués. Forme spéciale: capsules à mâcher.

Poudre/granulés: définition: composés de grains solides et secs, les granulés contiennent le principe actif et les excipients. Distinction entre les granulés effervescents, les granulés enrobés, les granulés gastro-résistants, les granulés avec libération modifiée. Les granulés sont importants pour la fabrication de comprimés ou le remplissage des capsules. Ils peuvent fondre en bouche, être mâchés, avalés ou dissous dans l'eau ou encore être dilués pour forme de suspension. Inconvénients: dosage imprécis.

Chewing-gums: préparations en doses unitaires à base de gomme, destinées à être mâchées. Le principe actif est libéré lors de la mastication.

Comprimés orodispersibles: comprimés non enrobés qui se dissolvent en bouche. Avantage: prise sans eau, en cas de difficultés de déglutition. Inconvénients: les comprimés ne peuvent pas être sortis de leur blister.

Comprimés sublinguaux. Avantages: action rapide, absorption via la muqueuse buccale.

Langage technique: définition des termes suivants: indication, contre-indication, interaction, effets secondaires, adhésion thérapeutique, abus, accoutumance, addiction.

Domaine de compétences opérationnelles c: Réalisation des examens et des actes médicaux

Compétence opérationnelle c3: Organiser et assurer la prise en charge médicale et le traitement selon le mandat du pharmacien.

L'assistant en pharmacie réalise selon le mandat du pharmacien, quelle que soit la situation et de manière autonome ou sous délégation de la pharmacienne/du pharmacien, des actes médicaux (premiers secours, prise en charge des plaies) et des traitements et documente la procédure selon les directives internes. Il planifie le suivi et la prévention des complications selon les directives. L'assistant en pharmacie respecte les prescriptions légales et les normes d'hygiène, de protection de la santé et de sécurité de l'entreprise.

Mandat pratique Entreprise (4e semestre)	Contenu CIE (5e semestre)
Prendre en charge une plaie ▪ Red flags (plaies) ▪ Responsabilités (prise en charge des plaies) ▪ Exécution de la prise en charge des plaies ▪ Protection de l'hygiène, de la sécurité et de la santé ▪ Prise en charge consécutive et suivi	**Actes médicaux** ▪ BLS AED de l'Alliance des samaritains ▪ Matériel de pansement ▪ Mesures d'hygiène et de sécurité ▪ État de la plaie et prise en charge de la plaie

Prise en charge des plaies — 20 périodes

Situation

- Un enfant vient de faire une chute à vélo et présente des égratignures aux mains et à un genou.
- Un homme d'un certain âge est tombé dans les escaliers et présente une contusion à la tête. Il saigne au genou et se plaint de fortes douleurs à la cheville.
- Une femme appelle la pharmacie: elle était en train de faire de la confiture quand, alors qu'elle remplissait les pots, la cuillère lui a échappé des mains, projetant une importante quantité de confiture sur son avant-bras.

[c3.1] décrit les prescriptions légales relatives à la réalisation des actes médicaux et aux responsabilités correspondantes. (C2)

Conditions légales et exigences au niveau des locaux pour la réalisation d'actes médicaux (soin des plaies, premiers secours, vaccinations)

[c3.2] explique les prescriptions relatives à l'hygiène, à la sécurité et à la protection de la santé pour la réalisation des actes médicaux. (C2)

Hygiène
Définition des termes (hygiène, nettoyage, désinfection, stérilisation, septique, aseptique, hygiène personnelle, hygiène au travail).

Hygiène personnelle (désinfection des mains, hygiène des cheveux et des ongles).
L'hygiène du travail (www.sgah.ch/fr/27.7.16).
Gestion des déchets (matériaux courants, déchets médicaux/infectieux).

Sécurité et protection de la santé pour les clients et les assistants en pharmacie (dépliant de la Suva 2869/20)
Risque d'infection par contact avec des liquides biologiques (sang, pus, suintement de la plaie, salive) et mesures de prévention possibles.
Mesures immédiates en cas de contact avec du sang ou des liquides biologiques contenant du sang conformément au dépliant de la SUVA 2865
Blessures perforantes, coupures, éraflures, morsures: lavage de la plaie à l'eau et au savon, désinfection p. ex. avec de l'alcool à 70%.
Projection sur les muqueuses (bouche, nez, yeux): rincer abondamment à l'eau ou avec une solution physiologique.
Contact avec la peau lésée (ulcérations, exanthème, etc.): lavage à l'eau et au savon, désinfection p. ex. avec de l'alcool à 70%.

Démarche à suivre lors d'exposition accidentelle : si coupure, injection avec saignements, si liquides biologiques sur les muqueuses ou plaies ouvertes : suivre les mesures du protocole d'urgence post-exposition (Hépatite B, C et VIH)

[c3.5] détecte et désigne les différents types de plaie et les possibilités de les soigner (pansements). (C2)

Types de plaies
Blessures saignant peu: écorchures, égratignures, écrasement, brûlures, corrosion, nécrose.
Blessures saignant abondamment: coupures, blessures perforantes, morsures.

Brûlures thermiques: brûlures, gelures.
Blessures chimiques: acides et solutions alcalines.

Plaies chroniques: escarre, ulcère de jambe

Pansements: problème d'adhérence avec la sécrétion de la plaie.
En cas de saignement léger: pansement rapide, compresses sèches et imprégnées, pansement film, hydrocolloïde.
En cas de saignement plus important: pansement absorbant, pansement compressif.

Fixations: sutures cutanées par des bandes adhésives, sparadrap, bande de gaze, bandes élastiques, tape.

[c3.6] distingue les différents types de plaies et conclut aux mesures adaptées pour leur traitement d'urgence (C4)

[c3.7] différencie les avantages et les inconvénients de matériaux adéquats pour le traitement aigu des plaies et en déduit l'utilisation des matériaux. (C4)

Égratignures:
Symptomatologie: saignements punctiformes, douloureux, suintement.
Traitement: nettoyage, désinfection, pansement spray, compresses imprégnées de pommade, vaccin contre le tétanos.

Coupures:
Symptomatologie: lésion du muscle, des tendons, des nerfs, des vaisseaux.
Traitement: nettoyage et inspection de la plaie, suture chirurgicale.

Morsures:
Symptomatologie: combinaison entre blessure perforante, écrasement et déchirure.
Traitement: plaie contaminée, rinçage antiseptique, prophylaxie antibiotique, vaccin contre la rage.

Brûlure:
Symptomatologie: brûlure du 1er, 2e et 3e degré.

Traitement: refroidir la plaie, retirer le tissu nécrosé, mettre un pansement ne collant pas à la plaie, prendre un traitement antidouleur.

Brûlures chimiques:
Symptomatologie: douleurs, hémorragies.
Au niveau de l'œil: perte de vision.
Traitement: rincer abondamment.

Ampoules:
Symptomatologie: vésicule remplie de liquide.
Traitement: ne pas percer l'ampoule, appliquer un pansement pour ampoules hydrocolloïde.

Complications avec un haut risque d'infection: septicémie, tétanos (recommander la vaccination).
Plaies chez certains groupes de patients spécifiques: personnes prenant des anticoagulants / patients diabétiques / personnes immunodéprimées.

Mesures:

Hémostase: alginates, pansement compressif.

Nettoyage de la plaie: solution physiologique, solution de Ringer.

Désinfection de la plaie: octénidine, chlorhexidine, PVP iodé, argent (l'alcool ne convient pas vraiment pour la désinfection des plaies).

Substances favorisant la cicatrisation: dexpanthénol, acide hyaluronique, vitamine A

Substances recommandées pour le soin des cicatrices: glucocorticoïdes, silicone, protection solaire.

Choix du pansement

Spécialement indiqué en cas de brûlures: selon le degré de la brûlure (1er au 4e degré) et la surface brûlée (règle de la paume de la main) / rafraîchir (p. ex. en cas de coup de soleil, choisir la forme galénique adaptée), couvrir et désinfecter le cas échéant (composés à base d'argent).

[c3.8] explique les procédures et l'importance sur le plan médical du Basic Life Support en cas d'urgence; explique les droits et les obligations d'un secouriste. (C2)

Mesures BLS actuelles (donner l'alerte, utilisation du défibrillateur, RCP, respiration artificielle)
Aide d'urgence: l'article 128 du code pénal requiert de prêter secours quand cela peut raisonnement être exigé.

Domaine de compétences opérationnelles d:
Gestion des médicaments et des autres produits

Compétence opérationnelle d1: Contrôler l'état des stocks de la pharmacie et commander les médicaments et les autres produits manquants.

L'assistant en pharmacie suit et met à jour l'état des stocks des produits et des médicaments et observe leurs statistiques chiffres de vente. Il déclenche sur cette base les commandes nécessaires pour garantir la disponibilité. Il optimise la gestion du stock sur la base de l'offre et de la demande. Il agit de manière autonome selon les directives de l'entreprise.

Mandat pratique Entreprise (1e semestre)	Contenu CIE
Exécuter une commande journalière ▪ Commande chez les grossistes ▪ Réglementations spéciales en cas de commandes ▪ Gestion des stocks	

Commandes spécifiques en Suisse et à l'étranger **10 périodes**

Situation

- Une cliente souhaite un médicament/produit que vous n'avez pas en stock.
- Une cliente souhaite un médicament/produit pouvant uniquement être obtenu à l'étranger.

[d1.1] décrit les principes de gestion de la marchandise, les caractéristiques d'un système de gestion des marchandises assisté par logiciel et nomme des solutions de branche disponibles. (C2)

Organisation des commandes
Saisie des entrées/sorties
Comparer les spécifications opérationnelles et identifier les points communs

[d1.2] décrit à l'aide d'un exemple l'importance du moment optimal de la commande p. ex. pour les produits saisonniers et les conditions de commande particulières, etc. (C2)

Facteurs d'influence concernant le moment de passage des commandes (disposition à vendre, rythme de commande/moment de passage des commandes, offre et demande, cote d'alerte/réserve de secours, état des stocks/rotation des stocks, article indisponible/invendus, réductions à l'achat/conditions d'achat).

[d1.3] décrit le flux de médicaments et de produits entre le fabricant et la pharmacie, les paramètres critiques et les répercussions sur les réserves. (C2)

Chaîne commerciale
Produits alternatifs/produits de remplacement
Rythme de commande/moment du passage de commande
Délais de livraison/disponibilité
Prescriptions légales
Droits de douane, remboursement de TVA

[d1.7] explique les bases, la procédure et l'obligation de documentation pour les commandes à l'étranger. (C2)

Prescriptions internes
OAMéd (ordonnance sur les autorisations dans le domaine des médicaments), obligation de documentation
Système de gestion de la qualité (QMS)

Vérification et/ou optimisation de la gestion du stock 10 périodes

Situation

- En pharmacie, l'inventaire des stocks est effectué selon les prescriptions.
- Il vous est demandé de contrôler soigneusement les processus de gestion des stocks.

[d1.1] décrit les principes de gestion de la marchandise, les caractéristiques d'un système de gestion des marchandises assisté par logiciel et nomme des solutions de branche disponibles. (C2)

Optimisation de la gestion des stocks
Contrôle des stocks
Comparer les prescriptions internes et identifier les similitudes

[d1.2] décrit à l'aide d'un exemple l'importance du moment optimal de la commande p. ex. pour les produits saisonniers et les conditions de commande particulières, etc. (C2)

Facteurs d'influence concernant les stocks (p. ex. offre et demande, réduction à l'achat/conditions d'achat)

[d1.3] décrit le flux de médicaments et de produits entre le fabricant et la pharmacie, les paramètres critiques et les répercussions sur les réserves. (C2)

Rotation des stocks/durée des stocks
Stock
Lieu de stockage/taille des stocks, stocks spécifiques

Compétence opérationnelle d2: Réceptionner, contrôler et stocker les livraisons de médicaments et d'autres produits.

L'assistant en pharmacie réceptionne les livraisons de médicaments et de produits. Il vérifie qu'elles soient complètes et conformes à la commande, contrôle les dates de péremption, l'état et l'emballage des médicaments et produits ainsi que le respect de la chaîne du froid.
Il entrepose les produits et médicaments livrés selon le principe «first expired, first out» (FEFO), veille à leur stockage adapté et contrôle notamment les conditions de stockage.

Mandat pratique Entreprise (1e semestre)	Mandat pratique CIE
Traiter l'entrée des marchandises des commandes du jour ▪ Réception de la livraison ▪ Gestion/stockage de certains produits ▪ Système de gestion de l'entreprise	

Recoupements possibles avec le cours ECG:
Droit contractuel, droit des obligations, réclamations pour défauts
Taxe sur la valeur ajoutée (TVA)

Traiter la livraison — 20 périodes

Situation

- Le grossiste livre les médicaments et les produits commandés. Vous devez réceptionner la livraison correctement, contrôler, étiqueter et stocker les articles.

[d2.1] décrit le caractère systématique des étapes de travail, y c. le traitement administratif, de la livraison de médicaments et de leurs sorties. (C2)

Réception des marchandises (contrôle des marchandises, contrôle visuel).
Documents d'accompagnement (bon de livraison, lettre de transport, facture).
Comparaison commande/livraison/facture.
Saisie dans le système de gestion des marchandises.
Préparation pour la distribution selon les lieux de stockage.
Obligations juridiques lors de la réception des marchandises (obligation de vérification, obligation de dénoncer, obligation de conserver; système de gestion de la qualité).

[d2.3] explique la procédure et les règles à respecter pour le traitement des erreurs de livraison. (C2)

Contrôle des marchandises (contrôle interne/ouvert, vices cachés)
Expiration des retours/échanges
Responsabilité du fait des produits en cas de défauts
Réclamation pour défauts (formelle/remplacement, réduction de prix, résolution du contrat)

[d2.4] décrit les conditions de stockage, les prescriptions de conservation et la manipulation des médicaments et produits lors de leur entreposage selon les prescriptions légales et les indications des fabricants. (C2)

Principes de stockage (système de gestion de la qualité, prescriptions légales)
FIFO/FEFO

Lieux de stockage (site, sécurité, accès)
Conditions de stockage/risques de stockage (respect de la chaîne du froid, protection contre la chaleur, la lumière, la poussière, le vol)
Gestion des produits
Stockage des retours conformément au QMS

[d2.5] décrit les prescriptions relatives au stockage de médicaments spéciaux selon la loi sur les stupéfiants. (C2)

Lieux de stockage (site, sécurité, accès)
Conditions de stockage/risques de stockage
Principes de stockage pour les retours

[d2.6] explique les directives, les bases et la procédure de fixation des prix et calcule les prix de vente de médicaments au moyen d'exemples. (C3)

Calcul de prix (rabais escompte, coûts d'approvisionnement et coûts indirects, profit)
Réglementation des prix/prescriptions LAMal (OITPTh)
Formation des prix (orientation vers la demande, concurrence nationale et internationale, coûts, profit)
Types de prix (prix d'appel, prix indicatifs, prix exorbitants, réglementation des prix, prix psychologiques)
Facteurs de fixation des prix
Ordonnance sur l'indication des prix
Fixation des prix de produits légèrement endommagés/défectueux vendus aux clients avec une remise de prix

[d2.7] explique l'importance de la TVA et la calcule au moyen d'exemples tirés de la pratique quotidienne. (C3)

Assujettissement
Taux de TVA

1ère année d'apprentissage, 2e semestre

Compétence opérationnelle	Thèmes	Périodes
a2 Conseiller les clients en matière de **promotion de la santé et de prévention des maladies** et vendre les **prestations et produits** correspondants.	▪ Allergie	10
a3 Conseiller les clients dans le **domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance** et vendre les médicaments et produits correspondants.	▪ Système digestif ▪ Utilisation de Ceres, phytothérapie, spagyrie pour toutes les maladies gastro-intestinales abordées ▪ ORL ▪ Aphtes, gingivite, maux de gorge ▪ Rhume, rhinite allergique, rhume avec congestion nasale ▪ Bouchon de cérumen ▪ Appareil locomoteur ▪ Blessures sportives, crampes musculaires	15 15 10
a4 Prendre note des **réclamations** des clients et les régler	▪ Comportement à adopter en cas de réclamations	10
b1Préparer les **médicaments qui font l'objet d'une prescription médicale**, expliquer leur utilisation et les remettre aux clients sous la responsabilité du pharmacien.	▪ Douleurs ▪ Groupes de substances actives: analgésiques à action périphérique, analgésiques à action centrale, triptans, substances vasoactives ▪ Loi sur les stupéfiants, LPTh, médicaments sous forme liquide ▪ ORL ▪ Groupes de substances actives: antibiotiques (systémiques, locaux), vasoconstricteurs (locaux, administration systémique également possible), glucocorticoïdes, phytomédicaments, AINS ▪ Applications nasale et auriculaire, inhalation ▪ Appareil locomoteur ▪ Groupes de substances actives: disphosphonates, hormones, micronutriments, antiphlogistiques systémiques, antiarthrosiques, médicaments contre la goutte, AINS locaux, myorelaxants, phytomédicaments ▪ Allergie ▪ Groupes de substances actives: antihistaminiques (locaux ou systémiques), glucocorticoïdes (locaux ou systémiques), adrénaline	25 30 25 10
b2 Se procurer et préparer des **médicaments conformément** à la commande et les livrer sous la responsabilité du pharmacien	▪ Vérifier la commande Dispositions légales concernant l'achat et l'envoi	5
b3 Vendre ou **louer des articles d'hygiène et de soins** qui font l'objet d'une prescription médicale.	▪ Prise en charge des coûts	5

c1 Déterminer l'état de santé et détecter les signes **cliniques alarmants** conformément aux dispositions applicables.	▪ Algorithmes et red flags concernant les sujets étudiés dans le cadre des compétences opérationnelles a et b lors du 1er et du 2e semestre.	20
d1 Contrôler l'état des stocks de la pharmacie et commander les médicaments et les autres produits manquants.	▪ Gestion des stocks ▪ Vérification et/ou optimisation de la gestion du stock	5 5
d3 Renvoyer ou éliminer en tant que déchets les médicaments et les autres produits non utilisés ou périmés ainsi que les retraits de lots.	▪ Reprise de médicaments périmés ▪ Reprise de produits, élimination de médicaments, retrait de lots	5 5
d4 Ranger, utiliser, vendre et éliminer en tant que déchets les produits chimiques sous la responsabilité du pharmacien.	▪ Stockage et gestion corrects des produits chimiques	20
e1 Recueillir les données des clients et assurer le suivi de leur dossier.	▪ Traitement du dossier du patient	10
e3 Préparer et présenter les médicaments et les produits en vue de la vente.	▪ Planification et/ou mise en œuvre de la promotion des ventes, présentation des marchandises	10

Domaine de compétences opérationnelles a:
Conseil et service à la clientèle

Compétence opérationnelle a2: Conseiller les clients en matière de promotion de la santé et de prévention des maladies et vendre les prestations et produits correspondants.

L'assistant en pharmacie informe les clients des possibilités individuelles de promotion de la santé en fonction de leurs besoins. Il explique à la clientèle les prestations correspondantes ainsi que les produits et les mesures spécifiques. Il vend les produits de son choix et explique comment les utiliser correctement.
L'assistant en pharmacie dispose en outre de vastes connaissances de base dans les domaines de la promotion de la santé et de la prévention ainsi que de différents partenaires en matière de prévention. Pour informer et conseiller la clientèle, il utilise les moyens de communication disponibles sur place ou en ligne.

Mandat pratique Entreprise (3e semestre)	Contenu CIE
Mener des entretiens de conseil pour la promotion de la santé et la prévention des maladies ▪ Besoins les plus fréquents dans le domaine de la promotion de la santé et prévention des maladies ▪ Exécution de l'entretien de conseil ▪ Recommandations adaptées	**Conseil et vente dans la promotion de la santé et la prévention des maladies** ▪ Prévention du tabagisme ▪ Conseils aux voyageurs ▪ Conseils pour se protéger du soleil ▪ Conseil en nutrition

Allergies — 10 périodes

Situation

- Un client a peur des guêpes car il craint une réaction allergique en cas de piqûre. Il aimerait savoir ce qu'il peut faire pour prévenir une éventuelle allergie.

[a2.5] tire des mesures de prévention et des produits appropriés de la connaissance des déclencheurs, des symptômes et des facteurs de risque des maladies non transmissibles. (C4)

Symptômes d'allergie: eczéma limité localement (eczéma de contact) ou eczéma systémique (urticaire); formation accrue de sécrétion, douleurs, démangeaisons (yeux, nez); détresse respiratoire, collapsus (choc anaphylactique).
Anatomie/physiologie: fonction du système immunitaire (les antigènes déclenchent une réaction immunitaire, ce qui entraîne une immunité: macrophages, production d'anticorps, mastocytes).
Pathologie: sensibilisation par des allergènes, réaction allergique immédiate / réaction allergique retardée.
Facteurs de risque: les allergènes sont des pollens (graminées, fleurs, arbres), poils d'animaux (salive), déjections d'acariens, venin d'insecte (abeilles, guêpes), médicaments, irritations physiques, facteurs psychiques.
Mesures de prévention: éviter les allergènes et effectuer un test d'allergie pour les identifier, observer le calendrier pollinique (veiller à ce que le pollen ne s'infiltre pas dans la chambre: de retour de l'extérieur, se rincer le nez, les yeux, changer de vêtements et se laver les cheveux), déjections d'acariens (éliminer la poussière, opter pour des housses de matelas spéciales) / une trousse d'urgence; voir les compétences opérationnelles b. Le risque d'allergies diminue chez le bébé en cas d'allaitement prolongé (au moins 3 mois).

→ La conjonctivite allergique est étudiée dans le cadre des compétences opérationnelles a3 en 2e année d'apprentissage au 3e semestre.

[a2.8] élabore des arguments pour motiver et convaincre les clients par rapport au respect permanent et durable des mesures de promotion de la santé ou de prévention. (C3)

Application continue ou à court terme de mesures de promotion de la santé (il s'agit d'aider les clients à prendre des décisions judicieuses pour leur santé ou de proposer des offres ciblées, de permettre aux clients de prendre soin de leur santé et de les encourager sur cette voie).

Attirer l'attention sur la possibilité d'une désensibilisation (immunothérapie allergénique, hyposensibilisation).

Compétence opérationnelle a3: Conseiller les clients dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants

L'assistant en pharmacie cerne les besoins des clients en posant des questions ciblées et en menant des investigations. Sur cette base, il informe la clientèle des produits qui existent et qui sont délivrés sans ordonnance ainsi que dans le domaine de la phytothérapie et de la médecine complémentaire. Il présente les médicaments et produits disponibles aux clients, les soutient dans leur décision d'achat et leur explique comment les utiliser correctement. Il délivre les médicaments et produits ou organise leur commande et leur livraison.
L'assistant en pharmacie dispose des connaissances professionnelles actuelles sur ces médicaments et produits, leurs propriétés, leur adéquation, leurs possibilités et leurs limites d'utilisations. Pour informer et conseiller la clientèle au sujet des produits délivrés sans ordonnance, de phytothérapie et de médecine complémentaire, il utilise les moyens de communication disponibles sur place ou en ligne.

Mandat pratique Entreprise	Contenu CIE (2e semestre)
	Conseil et vente dans le domaine des médicaments disponibles sans ordonnance ▪ Maladies de peau ▪ Dermocosmétique

Système digestif — 15 périodes

Situation

- Une cliente vous demande un produit contre les maux de ventre, toutefois en version végétale.

[a3.1] conclut à des maladies possibles (courantes) sur la base des symptômes décrits par les clients et de ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie. (C4)

Maux de ventre: reprendre toutes les maladies abordées au 1er semestre en lien avec l'utilisation de produits de phytothérapie ou de médecine complémentaire.

[a3.2] se base sur la symptomatologie pour en déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. (C4)

Bases de phytothérapie
Médicaments à base de plantes contenant des extraits végétaux secs tels que des feuilles, des fleurs, de l'écorce ou des racines. Les phytomédicaments sont un mélange de plusieurs substances. Leur efficacité résulte d'une interaction complexe entre différents composants. Le traitement est basé sur différents groupes de substances actives (huiles essentielles, alcaloïdes, glycosides, tanins, substances amères, saponines, substances mucilagineuses). Description des groupes de substances actives. Classification comme drogues médicinales. Les phytomédicaments sont administrés sous forme de drogues médicinales, mélanges de thés et d'extraits. Transformés sous forme de gouttes, comprimés, médicaments semi-solides.

Produits pour toutes les maladies gastro-intestinales abordées au 1er semestre

[a3.3] décrit les interactions, les effets indésirables et les contre-indications des principaux médicaments non soumis à ordonnance et en déduit leur utilisation dans une langue que le client comprend. (C4)

Toutes les maladies: explication de l'utilisation des médicaments actuellement délivrés sans ordonnance conformément à a3.2.

[a3.6] décrit les besoins spécifiques des clients qui aimeraient se faire soigner par la médecine complémentaire et explique les méthodes et produits correspondants. (C4)

Besoins spécifiques: médicaments acceptables d'un point de vue biologique et écologique activant les mécanismes d'autoguérison

Philosophie des teintures mères Ceres
Fondateurs, essence et signature des plantes médicinales (odeur, goût, couleur, forme, structure, texture, durée de vie). Fabrication des teintures: culture, transformation des plantes, broyeur mortier (l'information de la plante est transférée à la solution), maturation (l'énergie est complétée de manière harmonieuse et amplifiée). Dosage standard. Principes actifs matériels et immatériels. Principes actifs immatériels (Énergie: émotions et sentiments ont une influence sur notre psychisme. Information: principe spirituel, principe actif dilué de manière homéopathique). Principe matériel: principes actifs des plantes. Ceres unit ces trois mécanismes d'action. Sélection des plantes selon les mêmes indications que pour les phytomédicaments, mais aussi selon l'essence de la plante (relation avec la plante). Posologie normale.
Crampes abdominales, troubles digestifs: Ceres Taraxacum, Gentiana, Cynara

Philosophie de la spagyrie
Définition du terme de spagyrie. Principe de la spagyrie et de son fondateur. Explication du mécanisme (niveau matériel: certaines substances ont un effet clair sur l'organisme. Application de l'essence (posologie: cas aigus et chroniques et selon l'âge, usage interne / externe). Réactions au traitement (aggravation initiale), différenciation avec la gemmothérapie (macérat glycériné obtenu à partir de bourgeons).
Les mélanges spagyriques sont fabriqués individuellement.
Proposition: mélange de sauge officinale (Salvia officinalis), Matricaria, Arnica montana en cas de pharyngites, d'aphtes.

ORL 15 périodes

Situation

- Un client se plaint de douleurs dans la bouche
- Cela fait plusieurs fois qu'un client vous achète un spray (contenant un agent vasoconstricteur) contre le rhume.
- Une cliente se plaint d'une sensation de pression dans l'oreille, elle dit également mal entendre.

[a3.1] conclut à des maladies possibles (courantes) sur la base des symptômes décrits par les clients et de ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie. (C4)

Troubles de la cavité buccale: aphtes, gingivite, maux de gorge
Symptômes: douleurs, tuméfactions, ulcération, formation de lésions dans la région de la bouche et du pharynx.
Pathologie: des substances irritantes et divers agents pathogènes sont responsables de l'inflammation; les gencives enflammées se rétractent, ce qui peut provoquer une sensibilité des dents, de la parodontose.

Rhume (rhinite), rhinite allergique saisonnière (rhume des foins)
Symptômes: production accrue de sécrétions aqueuses à visqueuses, tuméfaction de la muqueuse nasale, démangeaisons (éternuements).
Anatomie/physiologie: préparation de l'air inspiré par les cils vibratiles (nettoyage), muqueuses (humidification, réchauffement); odorat.
Pathologie: souvent provoqué par les virus du rhume / Rhume des foins: réaction allergique aux pollens de graminées, des arbres, aux poils d'animaux, aux déjections d'acariens.
Complication: évolution.

Rhume avec congestion nasale
Symptômes: sécheresse de la muqueuse nasale, saignement, formation de croûtes.
Anatomie/physiologie: voir Rhume.
Pathologie: l'air froid et sec assèche les muqueuses; l'utilisation fréquente de vasoconstricteurs assèche fortement la muqueuse nasale et la modifie, tout comme d'autres médicaments.

Bouchon de cérumen
Symptômes: gêne auditive d'un seul côté, douleurs de l'oreille.
Anatomie/physiologie: (voir compétences opérationnelles b).
Pathologie: le conduit auditif est obstrué par du cérumen.

[a3.2] se base sur la symptomatologie pour en déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. (C4)

Troubles de la cavité buccale: aphtes, gingivite, maux de gorge
Produits: antiseptiques (chlorhexidine), anesthésiques locaux (lidocaïne), antiphlogistiques (flurbiprofène local; analgésiques systémiques), produits hydratants (glycérine, acide hyaluronique, solutions salines) / Sauge (effet astringent, anesthésique local), clous de girofle (anesthésique local), échinacée, mauve.
Mesures: hygiène buccale.

Rhume
Produits: vasoconstricteurs locaux et systémiques (xylométazoline, phényléphrine), huiles essentielles.
Mesures: rinçage à l'aide de solutions salines isotoniques ou hypertoniques; application de préparations administrées par voie nasale, applications par jet à pression variable.

Rhume des foins
Produits: antihistaminiques (locaux, systémiques) / feuilles de pétasite, nigelle, ectoïne.
Mesures non médicamenteuses: éviter les allergènes, ne pas laisser les vêtements dans la chambre, se laver les cheveux → voir également compétence opérationnelle a2.5.
Rinçage à l'aide de solutions salines (isotoniques ou hypertoniques).
Rhume avec congestion nasale
Produits: dexpanthénol, acide hyaluronique, aloé vera.

Mesures: humidification à l'aide de solutions salines isotoniques.

Bouchon de cérumen
Produits: substances permettant de ramollir le cérumen.
Mesures: hygiène des oreilles, ramollir le bouchon, rincer à l'eau.

[a3.3] décrit les interactions, les effets indésirables et les contre-indications des principaux médicaments non soumis à ordonnance et en déduit leur utilisation dans une langue que le client comprend. (C4)

Toutes les maladies: explication de l'utilisation des médicaments actuellement délivrés sans ordonnance conformément à a3.2, et plus particulièrement:

Vasoconstricteurs
EI locaux: assèchent fortement et altèrent la muqueuse, accoutumance
EI systémiques: troubles du sommeil, agitation
CI systémiques: hypertension

[a3.4] décrit les besoins spécifiques des différents groupes-cibles (p. ex. enfants, femmes enceintes, personnes actives, seniors, voyageurs) et en déduit des produits et recommandations complémentaires adaptés en conséquence. (C4)

Femme enceinte
Rhume: préférer les solutions salines, évent. vasoconstricteurs locaux.

Nourrisson et enfant
Rhume: préférer les solutions salines, mouche-bébés.

Seniors
Vasoconstricteurs: attention à l'hypertension artérielle.

[a3.5] montre le bénéfice des traitements complémentaires au moyen d'exemples de cas. (C4)

Un client se plaint de douleurs dans la bouche
Produits d'hygiène buccale: brosses à dents (aussi souples que possible), brosses interdentaires, fil dentaire, dentifrices (avec fluor, abrasivité accrue pour des dents plus blanches), solutions de rinçage (contenant du fluor, un antiseptique).

Achat fréquent de vasoconstricteurs
Recommander des solutions salines isotoniques ou hypertoniques comme alternative ou en alternance et des produits avec des additifs offrant une protection de la muqueuse (dexpanthénol, acide hyaluronique, aloé vera).

Appareil locomoteur 10 périodes

Situation

- Un client souhaite un produit contre les douleurs dans les jambes.

[a3.1] conclut à des maladies possibles (courantes) sur la base des symptômes décrits par les clients et de ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie. (C4)

Blessures sportives
Symptômes: douleurs, tuméfaction, hématome, crampes musculaires (douleurs apparaissant avec le gonflement/dégonflement des jambes et affectant temporairement la mobilité).
Anatomie/physiologie: os du squelette (péroné, tibia, fémur, ceinture pelvienne; radius, cubitus, humérus, colonne vertébrale, côtes, omoplate, clavicule; os du crâne), structure des os longs (spongiosa, moelle osseuse), mobilité grâce aux articulations (les ligaments relient les os entre eux, le cartilage réduit les frictions), transmission de force (les tendons relient les muscles croisés avec les os).

Pathologie: la sursollicitation dans le sport peut entraîner des contusions, des fractures, une dislocation de l'articulation, une entorse ou une luxation; inflammation des ligaments, des tendons; usure des articulations; élongation et déchirure des fibres musculaires; apparition de douleurs musculaires.

[a3.2] se base sur la symptomatologie pour en déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. (C4)

Blessures sportives
Produits: AINS locaux (et systémiques), héparinoïdes / arnica, consoude / huiles essentielles (surtout chauffantes) pour les massages .
Mesures:
Cas aigus: rafraîchir, protocole GREC
Cas chroniques: l'application de chaud a un effet myorelaxant et améliore la circulation sanguine

Crampes musculaires
Produits: magnésium
Mesures: boire abondamment (boissons sportives isotoniques)
Pathologie: carence en magnésium p. ex. chez les sportifs (transpiration).

[a3.3] décrit les interactions, les effets indésirables et les contre-indications des principaux médicaments non soumis à ordonnance et en déduit leur utilisation dans une langue que le client comprend. (C4)

Toutes les maladies: explication de l'utilisation des médicaments actuellement délivrés sans ordonnance conformément à la compétence a3.2.

Magnésium:
EI: diarrhée possible

[a3.5] montre le bénéfice des traitements complémentaires au moyen d'exemples de cas. (C4)

Blessures sportives
Compresses froides dans les cas aigus ou chaudes le cas échéant, notamment en cas de tensions musculaires, également des produits de massage (huiles essentielles) (voir compétences opérationnelles b).

[a3.6] décrit les besoins spécifiques des clients qui aimeraient se faire soigner par la médecine complémentaire et explique les méthodes et produits correspondants. (C4)

Blessures sportives: arnica, traitement de secours (fleurs de Bach, préparation d'urgence).
Crampes musculaires, crampes abdominales: sels de Schlüssler nº 7.

Compétence opérationnelle a4: Prendre note des réclamations des clients et les régler

L'assistant en pharmacie prend note des réactions et réclamations des clients et les clarifie en demandant des précisions de manière ciblée. Il évalue la réclamation, clarifie les variantes de solution possibles, discute d'elles avec les clients et convient avec eux d'une solution adaptée, constructive et consensuelle.
L'assistant en pharmacie gère les difficultés et les conflits de manière calme et réfléchie. Il fait alors preuve de compréhension, de compétences et recherche une solution individuelle et gérable dans la situation donnée. Son comportement reste objectif et aimable. Dans son champ de compétences, il prend des décisions conformes aux directives de l'entreprise.

Mandat pratique Entreprise (4e semestre)	Contenu CIE (2e et 3e semestre)
Gérer une réclamation avec professionnalisme ▪ Directives internes relatives à la gestion des réclamations ▪ Réception de la réclamation ▪ Fournir des variantes de solution ▪ Documentation interne (gestion des erreurs)	**Gestion des réclamations** ▪ Introduction à la gestion des réclamations simples (2e semestre) ▪ Approfondissement de la gestion des réclamations (3e semestre) ▪ Écouter et expliquer ▪ Éviter les réclamations

Comportement à adopter en cas de réclamations — 10 périodes

Situation

- La veille, un client a acheté un produit à la hâte puis une fois à la maison, il a réalisé qu'il s'agissait de comprimés. Comme il éprouve des difficultés à avaler les cachets, il préférerait des comprimés effervescents. Il voudrait les rapporter et les échanger.

[a4.1] explique les causes et moyens d'identification possibles des objections et des réclamations de clients (C2)

- Réclamation fondée
- Réclamation injustifiée
- Réclamation «silencieuse»

[a4.2] explique au moyen d'un exemple concret issu de la pratique, le comportement à adopter en cas de réclamations et les principales étapes en vue de leur règlement. (C2)

- Comportement correct: se taire, écouter, s'excuser, réagir aussi rapidement que possible.
- Reconnaître les comportements inadaptés: pas de justification, ni d'agressivité, ni d'accusations.

[a4.3] explique l'avantage et les possibilités d'un traitement des objections et réclamations orienté vers les solutions et en déduit des mesures de maintien de la satisfaction de la clientèle (réparations, appareil de rechange, délais de livraison, etc.) (C4)

- Conditions d'échange.
- Produits pouvant être réparés (p. ex. possibilité de remplacer les piles).
- Informer clairement le client sur la marche à suivre ultérieure, éviter les malentendus.
- Possibilités d'excuse (cadeaux, échantillons, livraison gratuite).

Domaine de compétences opérationnelles b:
Remisse des médicaments et des articles d'hygiène et de soins sur prescription médicale

Compétence opérationnelle b1: Préparer les médicaments qui font l'objet d'une prescription médicale, expliquer leur utilisation et les remettre aux clients sous la responsabilité du pharmacien.

L'assistant en pharmacie prend l'ordonnance, vérifie sa validité et la disponibilité des médicaments prescrits, prépare les médicaments et les étiquettes selon la prescription médicale. Avant de délivrer les médicaments aux clientèles, il les soumet au pharmacien pour validation. Il remet ensuite les médicaments au client et lui explique la prise correcte, l'informe des précautions éventuelles, des effets secondaires connus et du comportement à adopter s'ils se manifestent. Il informe le client des différentes modalités de paiement.

Mandat pratique Entreprise	ContenuCIE

Douleurs — 30 périodes

Situation

- Une patiente se présente avec une ordonnance de sortie d'hôpital pour du paracétamol à 1 g, pour une prise jusqu'à 4 fois par jour et du métamizole au besoin, à la posologie 2-2-2-2.
- Un client souhaite acheter 3 boîtes d'une préparation d'ibuprofène sans ordonnance.
- Un client se présente avec une ordonnance sur laquelle figurent une boîte de Tramadol en gouttes et des patchs de Fentanyl.
- Un patient a une prescription pour un spray nasal contre la migraine. Il souhaite par ailleurs savoir ce qu'il peut faire pour éviter ses migraines.

[b1.1] décrit les dispositions légales relatives à la remise de médicaments (p. ex. LPTh, LStup, LAMal). (C2)

[b1.5] nomme les sources d'information habituelles, actualisées et spécifiques à un sujet, et explique la répartition des médicaments et son importance pour leur délivrance. (C2)

Ordonnance de stupéfiants: structure de l'ordonnance, restrictions en cas de remise, durée de validité, possibilités de renouvellement, contrôle des entrées et des sorties, conditions de commande, de livraison, et de stockage.

LPTh: décision d'autorisation en raison de la posologie par unité/boîte, forme galénique, indication.

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Groupe de substances actives: analgésiques à action périphérique: inhibiteurs de la synthèse des prostaglandines/AINS, ont une action analgésique, antiphlogistique et antipyrétique.

Principes actifs: acide acétylsalicylique, ibuprofène, diclofénac, naproxène, acide méfénamique, paracétamol (sans effet antiphlogistique).
Indication: notamment douleurs aiguës de type céphalées, douleurs dentaires, courbatures, dysménorrhée.
Anatomie/physiologie: déclenchement de la douleur (les prostaglandines et autres médiateurs se lient aux récepteurs de la douleur et déclenchent un stimulus nerveux qui est envoyé au cerveau et y est interprété).
Pathologie: différenciation de la douleur nouvelle par rapport à la douleur connue, selon son intensité et l'influence sur la qualité de vie.
Symptômes: sourde, lancinante, unilatérale, pulsatile ressentie à différents degrés d'intensité.

Principe actif: le métamizole a également un effet spasmolytique.

Groupe de substances actives: analgésiques à action centrale: opiacés, les opioïdes .
Principes actifs: morphine (stupéfiant), fentanyl (stupéfiant), oxycodone (stupéfiant), tramadol.
Indication: douleurs intenses, douleurs tumorales, antalgiques de niveau 2 et 3 si les analgésiques locaux périphériques ne suffisent pas.
Anatomie/physiologie: le seuil de douleur individuel détermine la sensibilité à la douleur. Le seuil de la douleur est augmenté.

Groupe de substances actives: triptans
Stimulent les récepteurs de la sérotonine (influencent la tonicité des vaisseaux du cerveau).
Indication: migraine en cas de douleur, cependant pas pendant l'aura (stade préliminaire).
Anatomie/physiologie: les déclencheurs (hormone, stress, changements physiologiques), tout comme la sérotonine, influencent la tonicité des vaisseaux.
Symptômes: aura avec/sans douleur s'accompagnant de signes d'irritation neurologiques (irritations visuelles, auditives, sensorielles), suivie de douleurs (pulsatiles, lancinantes, unilatérales ou bilatérales) persistant le plus souvent pendant 72 h maximum.

Groupe de substances actives: substances vasoactives (certains antihypertenseurs (voir 3e année d'apprentissage), magnésium), certains antiépileptiques.
Indication: prévention de la migraine

[b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

AINS en général
CI: ulcères gastriques et intestinaux, asthme sévère, insuffisance rénale; grossesse notamment au dernier trimestre
IA: avec les anticoagulants

Paracétamol
Femme enceinte: possible (mais avec beaucoup de retenue)
Enfants/nourrissons: à une posologie adaptée
CI: antécédents de lésion hépatique
IA: avec l'alcool car l'effet hépatotoxique se voit renforcé

Ibuprofène
Avec une posologie adaptée chez l'enfant à partir de 6 mois

[b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

Paracétamol: respecter la dose maximale journalière
EI: hépatotoxicité (d'où la CI de l'alcool)

AINS: respecter la dose maximale journalière (OTC), en particulier l'ibuprofène et le diclofénac sont prescrits à des doses nettement supérieures.
EI: toxicité gastrique (réduit la couche muqueuse protégeant l'estomac); néphrotoxicité.

Opiacés, opioïdes: accoutumance, risque d'addiction; nausée (disparaît généralement après quelques jours), constipation, rétention urinaire, dépression respiratoire.

Métamizole: en cas de symptômes pseudo-grippaux, il est impératif de consulter un médecin immédiatement.

[b1.10] décrit les formes galéniques, leurs propriétés (avantages et inconvénients) et justifie leur utilisation en fonction des besoins des clients. (C4)

Formes galéniques liquides: solutions (sirop, gouttes), suspensions

Utilisation de patchs transdermiques ou de préparations dépôts pour la prise en charge de base de la douleur, gouttes pour obtenir une action rapide le cas échéant.
Comprimés orodispersibles.
Spray nasal pour les principes actifs à action systémique.

ORL — 35 périodes

Situation

- Un patient se présente avec une ordonnance pour des gouttes auriculaires pour plongeurs.
- Une femme présente une ordonnance pour sa fille. La prescription porte sur un sirop antibiotique. La mère se demande pourquoi le médecin a prescrit un spray nasal en plus de l'antibiotique.

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Groupe de substances actives: les antibiotiques (systémiques, locaux) agissent contre les agents pathogènes.
Indication: otite moyenne/externe
Anatomie/physiologie: audition (les vibrations parviennent au tympan par le canal auditif et sont transmises à la cochlée par l'oreille moyenne. La transmission du stimulus est traitée par le cerveau.)
Pathologie: microlésions et atteinte bactérienne du conduit auditif (souvent observée chez les plongeurs); la trompe d'Eustache ne permet pas une bonne aération de la caisse du tympan, les bactéries prolifèrent et provoquent une infection qui peut également toucher le tympan.
Symptômes: baisse de l'audition, douleurs de l'oreille (douleurs lorsque l'on tire sur le lobe de l'oreille, le conduit auditif n'est pas douloureux, c'est davantage l'oreille moyenne qui est touchée).

Indication: sinusite:
Anatomie/physiologie: fonction des sinus (caisse de résonance).
Pathologie: souvent provoquée par les virus du rhume et des infections bactériennes secondaires.
Symptômes: voix fortement encombrée, voix nasillarde, maux de tête (surtout quand on se penche).

Indication: scarlatine / angine à streptocoques:
Anatomie/physiologie: fonction des amygdales (défense immunitaire).
Pathologie: bactéries (streptocoques), éruption cutanée également possible sur tout le corps, transmission par gouttelettes.
Symptômes: amygdales gonflées, douloureuses, évent. présence de dépôts purulents.
Complication: inflammation du cœur, des reins ou des articulations (fièvre rhumatismale).

Groupe de substances actives: vasoconstricteurs (locaux, administration systémique également possible):
En règle générale, administrés par voie nasale, effet décongestionnant, diminuant les sécrétions, au niveau de la muqueuse nasopharyngée, notamment dans la région de la trompe d'Eustache.

Indication: sinusite: permet une meilleure aération des sinus.

Indication: catarrhe tubaire:
Anatomie/physiologie: fonction de la trompe d'Eustache.
Pathologie: l'équilibrage des pressions assuré par la trompe d'Eustache est altéré, ce qui entraîne une compression douloureuse du tympan vers l'extérieur/l'intérieur.
Symptômes: troubles de l'acuité auditive, douleurs de l'oreille.
Recommandation complémentaire: des ballonnets sont également recommandés/prescrits afin d'entraîner le rééquilibrage des pressions.

Indication: otite moyenne:
Pathologie: l'ouverture de la trompe d'Eustache permet une meilleure aération de la caisse du tympan et peut donc empêcher une recolonisation bactérienne.

Groupe de substances actives: glucocorticoïdes (locaux) ont une action antiphlogistique.
Indication: otite externe

Groupe de substances actives: phytomédicaments, permettent de fluidifier les sécrétions.
Drogues médicinales: myrtol, huile d'eucalyptus, fleur de primevère, thym, racine de gentiane; inhalation de vapeur d'huiles essentielles.

Groupe de substances actives: AINS (voir douleurs) agissent de manière analgésique, antiphlogistique, ont également une action décongestionnante et antipyrétique.
Indication: otite moyenne, sinusite, scarlatine / angine à streptocoques notamment en raison de leur action antipyrétique.

[b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

Antibiotiques (systémiques)
CI: allergie (surtout à la pénicilline)

Vasoconstricteurs locaux (voir a3)

Vasoconstricteurs systémiques
EI: nervosité, troubles du sommeil
CI: hypertension
IA: médicaments hypotenseurs

AINS (voir rubrique concernée)

[b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

Antibiotiques (systémiques)
Problème de résistance: ne pas interrompre le traitement prématurément.

Vasoconstricteurs locaux (voir a3)

[b1.10] décrit les formes galéniques, leurs propriétés (avantages et inconvénients) et justifie leur utilisation en fonction des besoins des clients. (C4)

Utilisation de gouttes auriculaires
Fabrication d'antibiotiques en suspension et importance de la durée de conservation
Rinçage du nez avec des solutions salines (jet)
Inhalation de vapeur (huiles essentielles)
Préparations pour application nasale

Les conservateurs augmentent le risque d'allergie et agissent négativement sur la tolérance. Pour une application nasale, recommander si possible des préparations sans conservateurs. Elles sont conditionnées dans des flacons qui n'aspirent pas d'air; tenir les vaporisateurs en position verticale.

Préparations pour l'instillation auriculaire.
Instillation de gouttes auriculaires: à température du corps si possible (pas froides).
Prudence en cas de perforation du tympan.

Appareil locomoteur — 25 périodes

Situation

- L'ordonnance de la cliente indique une prise hebdomadaire de comprimés. La cliente se renseigne sur les alternatives existantes à son traitement de l'ostéoporose car elle trouve l'utilisation des comprimés compliquée.
- Le client s'est vu prescrire un nouveau médicament pour traiter ses rhumatismes, il s'agit d'un inhibiteur de la COX-2. Il s'étonne que le médecin ne lui ait pas prescrit de pantoprazole.
- Une patiente souffrant d'arthrose se voit prescrire un analgésique par son médecin. Elle souhaite acheter un autre produit qui pourrait freiner l'évolution de l'arthrose.
- Un patient s'est vu prescrire de la colchicine contre la goutte par son médecin.

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Groupe de substances actives: disphosphonates, stabilisent le métabolisme osseux, empêchent la perte de masse osseuse supplémentaire.
Indication: traitement de l'ostéoporose
Anatomie/physiologie: Les os se régénèrent et se dégradent en permanence. Les hormones féminines jouent un rôle important dans la formation des os. La fixation du calcium est favorisée par la vitamine D3, le sport stimule également la formation des os.
Pathologie: jusqu'à l'âge d'environ 25 ans, l'organisme fabrique du tissu osseux, ce patrimoine osseux reste ensuite plus ou moins stable jusqu'à environ 50 ans puis les os commencent à se dégrader, en particulier après la ménopause chez les femmes (baisse des œstrogènes).
Symptômes: les os deviennent poreux et se fracturent sous la moindre contrainte (les fractures du col du fémur, de vertèbres ou du poignet sont des exemples typiques); douleurs, diminution de la taille, déformation de la colonne vertébrale (bosse dans le dos).

Groupe de substances actives: hormones, différentes hormones régulent le métabolisme osseux dont-les œstrogènes.
Indication: traitement de l'ostéoporose
Anatomie/physiologie: voir Disphosphonates
Pathologie: voir Disphosphonates

Groupe de substances actives: micronutriments, la vitamine D3 contribue à l'absorption du calcium dans l'intestin et à sa fixation dans les os.
Indication: prophylaxie de l'ostéoporose
Anatomie/physiologie: voir Disphosphonates
Pathologie: voir Disphosphonates

Groupe de substances actives: antiphlogistiques systémiques, les AINS ont également un effet analgésique, en particulier les inhibiteurs de la COX-2 en raison d'une meilleure tolérance gastrique, les glucocorticoïdes ont notamment un effet immunosuppresseur.
Indication: rhumatismes (terme général pour les maladies inflammatoires et/ou dégénératives du tissu conjonctif et des articulations), arthrose, (poly)arthrite, hernie discale.

Pathologie: processus inflammatoires, sursollicitation (usure du cartilage, hernie discale), processus auto-immuns
Symptômes: douleurs, limitation de la mobilité.

Groupe de substances actives: antiarthrosiques, le sulfate de chondroïtine empêche la dégradation du cartilage. Les compléments alimentaires tels que la glucosamine, l'extrait de moules Perna, l'extrait de racine de curcuma sont également censés avoir des vertus stabilisatrices sur le cartilage
Indication: rhumatismes, notamment arthrose (forme dégénérative).
Symptômes: douleurs lors de la mise en mouvement, limitation de la mobilité.

Groupe de substances actives: médicaments contre la goutte, diminuent la production d'acide urique ou augmentent son excrétion. Antiphlogistiques pour cas aigus.
Indication: goutte
Pathologie: trouble du métabolisme entraînant une concentration surélevée d'acide urique, qui se dépose alors dans les articulations.
Symptômes: sous forme de poussées, inflammation grave, en particulier des orteils et des articulations des doigts, entraîne une limitation de la mobilité.

Groupe de substances actives: AINS locaux
Évent. combinés à des héparinoïdes

Groupe de substances actives: myorelaxants
Indication: tension dans la musculature squelettique (nuque, dos).
Anatomie/physiologie: aucun «ordre» du cerveau envoyé vers la musculature squelettique, celle-ci peut se détendre.

Groupe de substances actives: phytomédicaments, présentent un effet rafraîchissant ou réchauffant (hyperémiant).
Drogues médicinales: menthol, capsaïcine, huile essentielle de gaulthérie.
Indication: tensions musculaires, courbatures

[b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

Disphosphonates
IA: avec de nombreuses substances, en particulier le calcium; mauvaise absorption, il est donc impératif de les prendre à jeun, le matin ½ heure avant le repas avec de l'eau plate et de ne pas se recoucher après.

Œstrogènes
CI: risque de cancer du sein accru, en tant qu'alternative, il est possible de prescrire des analogues des œstrogènes.

AINS (voir rubrique concernée)

Glucocorticoïdes
CI: diabète, ostéoporose, glaucome

[b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

Groupe de substances actives diphosphates
EI: irritation de l'œsophage, par conséquent ne pas se recoucher après la prise.

AINS (voir rubrique concernée), les inhibiteurs de la COX-2 offrent une bonne tolérance gastrique.

Glucocorticoïdes
EI: susceptibilité accrue aux infections; réduction de la production endogène d'hormones, doivent être diminués progressivement en cas de traitement de plusieurs semaines et non pas stoppés soudainement.

Myorelaxants: fatigue, faiblesse musculaire, temps de réaction retardé, altération de la capacité de conduire et d'utiliser des machines.

[b1.10] décrit les formes galéniques, leurs propriétés (avantages et inconvénients) et justifie leur utilisation en fonction des besoins des clients. (C4)

Patchs chauffants ne contenant pas de principe actif
Patch contenant un principe actif pour une action locale

Allergies — 10 périodes

Situation

- Un client ne souhaite pas utiliser le spray nasal prescrit par son médecin car il contient de la cortisone, connue pour ses nombreux effets secondaires graves.
- Une cliente s'est vu prescrire une trousse d'urgence et des médicaments d'urgence pour son allergie aux piqûres d'abeilles et souhaite maintenant savoir comment l'utiliser.

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Groupe de substances actives: antihistaminiques (systémiques, locaux), bloquent l'histamine libérée lors d'une réaction allergique.
Indication: notamment allergie aiguë dans le cadre d'une rhinite allergique (systémiques et locaux, yeux, nez, urticaire) (systémiques).
Anatomie/physiologie: voir a2.5
Pathologie: voir a2.5

Groupe de substances actives: glucocorticoïdes (locaux), effet immunosuppresseur et anti-allergique.
Indication: traitement de l'allergie, utilisation régulière, à long terme, en cas de rhinite allergique , asthme (inhalation), utilisation à durée limitée en cas d'eczéma de contact .
Anatomie/physiologie: voir a2.5
Pathologie: voir a2.5

Groupe de substances actives: glucocorticoïdes (systémiques)
Indication: prophylaxie d'allergie
Trousse d'urgence (100 mg de prednisone et 2 comprimés d'antihistaminique), prise immédiatement après l'exposition à l'allergène.

Substance active: adrénaline
Indication: choc anaphylactique
Symptômes: situation potentiellement fatale avec collapsus circulatoire, détresse respiratoire.
Injecter le médicament d'urgence le plus vite possible après l'apparition des symptômes et appeler un médecin.

[b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

Antihistaminiques (systémiques)
CI: hyperplasie bénigne de la prostate, prudence en cas d'asthme

Glucocorticoïdes
CI: aucune en tant qu'élément de la trousse d'urgence

[b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

Antihistaminiques (systémiques)
Les antihistaminiques classiques entraînent de la fatigue (action centrale), c'est moins le cas des antihistaminiques de la nouvelle génération. Surveiller attentivement la survenue d'une telle réaction avant de prendre le volant ou de travailler avec des machines.

Glucocorticoïdes (locaux)
Administration nasale, aucun effet secondaire significatif (démangeaison, sensation de brûlure, léger saignement), rinçage de la bouche après inhalation (muguet).

[b1.10] décrit les formes galéniques, leurs propriétés (avantages et inconvénients) et justifie leur utilisation en fonction des besoins des clients. (C4)

Injection (médicaments d'urgence)

Compétence opérationnelle b2: Se procurer et préparer des médicaments conformément à la commande et les livrer sous la responsabilité du pharmacien.

L'assistant en pharmacie traite les commandes de médicaments prescrits, les prépare, les étiquettes selon l'ordonnance et les soumet au pharmacien pour validation. Il emballe les médicaments, les prépare pour leur livraison ou leur envoi et organise leur distribution.
Il réalise les tâches organisationnelles et administratives liées à la livraison de médicaments (enregistrement des ordonnances, livraison/distribution, emballage, facturation, etc.) selon les directives de l'entreprise.

Mandat pratique Entreprise (2e semestre)	Contenu CIE (3e semestre)
Traiter une commande écrite d'un EMS ou du service de soins à domicile ▪ Réception des commandes ▪ Vérification des commandes ▪ Préparation des commandes ▪ Responsabilités	**Commande de médicaments** ▪ Achat de médicaments ▪ Exécution des commandes

Vérification de la commande et des dispositions légales concernant l'achat et l'envoi5 périodes

Situation

- Plusieurs médicaments de médecine alternative ainsi qu'un mélange spécifique de tisanes ont été prescrit par le naturopathe. Ces produits ne sont pas en stock.
- Le client commande par téléphone plusieurs médicaments qui lui ont été prescrits et souhaite se les faire livrer. L'ordonnance correspondante sera envoyée à la pharmacie par le médecin par e-mail.
- Un EMS passe une commande de médicaments pour ses résidents.

[b2.1] décrit les critères et exigences relatifs à la vérification d'une commande de médicaments. (C2)

Identification de l'auteur de la commande et des patients.
Habilitation de l'auteur de la commande (médecin, institution, patient) à commander ces médicaments.
Clarification concernant le retrait/la distribution à l'auteur de la commande: respecter les directives QMS.
Modalités de paiement (assurance, facture, LS).

[b2.2] décrit la procédure d'achat de médicaments spéciaux et nomme les fournisseurs correspondants. (C2)

Les médicaments spéciaux sont ceux ne pouvant pas être achetés auprès des grossistes habituels: médicaments venus de l'étranger (voir b1.1 et d1), médicaments issus de la médecine complémentaire; préparations magistrales ne pouvant pas être préparées dans votre officine (pharmacies spécialisées).
Vérifier la disponibilité auprès du fournisseur ou du fabricant, clarifier les conditions de commande correspondantes (importation de médicaments de l'étranger).

[b2.6] décrit les dispositions légales de la loi sur les produits thérapeutiques (LPTh) au sujet de l'envoi de médicaments. (C2)

Vente par correspondance, obligation d'autorisation, pharmacies de vente en ligne
Envoi autorisé s'il existe une ordonnance médicale et que le conseil professionnel est garanti.
Différenciation: vente par correspondance versus livraison d'un client de la pharmacie

Compétence opérationnelle b3: Vendre ou louer des articles d'hygiène et de soins ainsi que des articles de santé selon les prescriptions médicales.

Sur la base de l'ordonnance, l'assistant en pharmacie vérifie la disponibilité des articles de santé ainsi que des articles d'hygiène et de soins prescrits. Il vérifie les fonctions respectives, prépare les articles pour la remise et explique aux clients leur utilisation et leur manipulation. Il réalise les tâches organisationnelles et administratives de la vente ou de la location selon les directives de l'entreprise.

Mandat pratique Entreprise (3e semestre)	Contenu CIE (3e semestre)
Traiter une ordonnance pour des bas de contention ▪ Traitement de l'ordonnance ▪ Prise des mesures ▪ Conseil sur les différents modèles, matériaux et coloris ▪ Instructions et informations sur l'entretien et le lavage ▪ Traitements complémentaires adaptés	**Conseil, vente, remise et instructions d'articles d'hygiène et de soins**: ▪ Dispositifs d'aide à la marche ▪ Tire-lait ▪ Chambres d'inhalation ▪ Produits pour l'incontinence ▪ Bas de contention

Prise en charge des coûts **5 périodes**

Situation

▪ Un jeune homme a eu un accident et se présente avec une ordonnance pour des pansements et des béquilles. Il souhaite que les coûts soient le plus possible pris en charge par l'assurance-accidents.

[b3.4] décrit les conditions de prise en charge des coûts des articles de santé ainsi que des articles d'hygiène et de soins par l'assurance de base des caisses-maladie ou l'assurance accident. (C2)

Importance de la LiMA, différences en matière de décompte par le biais de la caisse-maladie et de l'assurance-accidents, couverture des frais de location ou en cas d'achat, limitations.

Domaine de compétences opérationnelles c: Réalisation des examens et des actes médicaux

Compétence opérationnelle c1: Déterminer l'état de santé et détecter les signes cliniques alarmants conformément aux dispositions applicables.

L'assistant en pharmacie détermine l'état de santé du patient en lui posant des questions ciblées, selon les consignes du pharmacien. Il analyse les informations et détecte les signes cliniques alarmants. Il documente les résultats selon des directives internes et les soumet au pharmacien.

Mandat pratique Entreprise	Contenu CIE

Algorithmes et red flags — 20 périodes

Situation

- Une cliente se plaint de douleurs abdominales.
- Un client vous montre une tache sombre qu'il a sur le visage. Il l'a remarquée parce qu'elle le démangeait et qu'elle saigne légèrement car il ne peut s'empêcher de gratter.
- Une femme se plaint de forts maux de tête dont elle est régulièrement victime (env. une fois par mois) et qui la contraignent à rester au lit toute une journée. Elle ne sait pas si elle doit consulter un médecin.
- Une maman dont l'enfant vient de se faire piquer par une abeille craint qu'une réaction allergique puisse se produire.
- Une cliente appelle paniquée: ses selles sont anormalement foncées.

[C1.4] décrit les procédures/méthodes telles que la possibilité d'utiliser des algorithmes et les avantages des services pour mesurer l'état de santé des patients et surtout les signaux d'alerte. (C3)

Développer des algorithmes (procédure selon des étapes interdépendantes) afin de délimiter ses propres compétences par rapport à celles du pharmacien.

Les prestations concernant les domaines thématiques suivants:

- Contrôle, évaluation des modifications cutanées
- Test d'allergies
- Échelle de douleur

[c1.5] décrit des signes cliniques alarmants ou red flags et la suite à donner s'ils se manifestent. (C2)

Concernant les sujets abordés dans les compétences opérationnelles a/b

- Douleurs abdominales s'accompagnant de nausées et de tension de la paroi abdominale
- Caractéristiques du cancer de la peau (mélanome), distinction par rapport aux taches de pigmentation bénignes

- Céphalées soudaines (nouvelles, très violentes), rigidité de la nuque et fièvre
- Signes de paralysie en lien avec la migraine
- Signe de choc anaphylactique: état de faiblesse, palpitations et perte de connaissance
- Procédure en cas de suspicion d'otite moyenne

Domaine de compétences opérationnelles d: Gestion des médicaments et des autres produits

Compétence opérationnelle d1: Contrôler l'état des stocks de la pharmacie et commander les médicaments et les autres produits manquants.

L'assistant en pharmacie suit et met à jour l'état des stocks des produits et des médicaments et observe leurs statistiques de vente. Il déclenche sur cette base les commandes nécessaires pour garantir la disponibilité. Il optimise la gestion du stock sur la base de l'offre et de la demande. Il agit de manière autonome selon les directives de l'entreprise.

Mandat pratique Entreprise	Contenu CIE

Recoupement possible avec le cours ECG:
- Établir/interpréter des statistiques

Gestion du stock — 5 périodes

Situation

- Le pharmacien veut savoir quels sont les produits qui ne se vendent pas du tout (produits restant en rayon) et/ou les produits devant être admis dans l'assortiment (en raison de commandes trop fréquentes).
- Le pharmacien attend des suggestions de votre part sur la manière d'optimiser le stock de produits qui font l'objet d'une demande plus ou moins forte.

[d1.4] explique les statistiques de vente, décrit leur utilité et leur importance pour la commande de produits et médicaments et en déduit des mesures pour la conduite à adopter en matière de commande. (C4)

Interpréter les statistiques sur la base des ventes et des stocks (état des stocks, rotation et durée des stocks).
Lien entre la conduite à adopter en matière de commande, les statistiques de vente et de stocks.

[d1.5] réalise une feuille de calcul simple de statistiques de vente au moyen d'un exemple et en déduit des propositions d'organisation de l'assortiment et de promotion des ventes. (C4)

Établir des statistiques sur la base des chiffres de vente et des stocks (état des stocks, rotation et durée des stocks).
Composition de l'assortiment (assortiment de base, complémentaire, dimensions de l'assortiment).
Achat de marchandises, réassortiment.
Mesures pour promouvoir les ventes → étudiées au cours du 2e semestre dans le cadre des compétences opérationnelles e3.

Vérification et/ou optimisation de la gestion du stock — 5 périodes

Situation

- Il vous est demandé de calculer la réserve de secours des produits sélectionnés sur la base de la rotation des stocks/durée des stocks

[d1.4] explique les statistiques de vente, décrit leur utilité et leur importance pour la commande de produits et médicaments et en déduit des mesures pour la conduite à adopter en matière de commande. (C4)

Facteurs d'influence sur la gestion du stock (inventaire, tendances en matière de vente de médicaments, irrégularités).

Compétence opérationnelle d3: Renvoyer ou éliminer en tant que déchets les médicaments et les autres produits non utilisés ou périmés ainsi que les retraits de lots.

L'assistant en pharmacie vérifie régulièrement les dates de péremption des médicaments et produits. Il veille à ce que les médicaments et produits périmés ou ayant fait l'objet d'une erreur de commande ou de tri soient entreposés temporairement selon les indications du fabricant. Il organise les retours aux fournisseurs et traite les retraits de lots selon les directives officielles et les indications du fabricant. Il élimine les déchets selon les prescriptions légales. Il documente les retours et l'élimination dans le respect des prescriptions légales et des directives internes.

Mandat pratique Entreprise (1er et 5e semestres)	Contenu CIE
Traiter les médicaments ne pouvant plus être utilisés (1er semestre) ▪ Réception des médicaments pour leur élimination ▪ Gestion durable des médicaments ▪ Élimination des médicaments ▪ Cas particuliers (stupéfiants) ▪ Responsabilités **Traiter un retrait de lot (5e semestre)** ▪ Exemples de retraits actuels de lots ▪ Réception du mandat ▪ Prescriptions QM ▪ Traitement du renvoi ▪ Circulation des informations	

Reprise de médicaments périmés — 5 périodes

Situation

- Une cliente rapporte un sac entier de médicaments périmés. Le sac contient également des seringues usagées.

[d3.1] décrit les prescriptions légales relatives à la récupération de médicaments et d'autres produits par la pharmacie. (C2)

Obligation légale de reprendre les médicaments
Taxe pour la reprise de médicaments

[d3.2] décrit les prescriptions légales et la procédure d'élimination des déchets spéciaux et nomme les médicaments et autres produits qui rentrent dans cette catégorie. (C2)

Incinération de médicaments périmés
Élimination de seringues usagées / aiguilles conformément au QMS
Contamination de l'eau en cas de médicaments liquides
Accidents/abus de médicaments dans les déchets ménagers
Élimination directe au centre de collecte
Les stupéfiants doivent être envoyés au pharmacien cantonal pour élimination
Élimination via les fournisseurs

[d3.4] décrit les mesures de prévention relatives à la protection de la santé, à la sécurité au travail et à la protection de l'environnement en cas de retour et d'élimination de médicaments et d'autres produits. (C2)

Reprise de seringues, stupéfiants, produits chimiques, principes actifs dotés d'une action pharmacologique
Brochures SUVA (2869-18/11030)
Dépliant d'infochim (fiche de données de sécurité sur les produits chimiques/nouveaux symboles pour les risques quotidiens).

Reprises de produits, élimination de médicaments, retrait de lots — 5 périodes

Situation

- Un client a acheté un thermomètre défectueux et le rapporte.
- Un médicament qui expire dans 3 mois se trouve parmi les livraisons.
- Le fabricant rappelle un médicament au niveau du commerce de détail / du client final.

[d3.1] décrit les prescriptions légales relatives à la récupération de médicaments et d'autres produits par la pharmacie. (C2)

Obligations de reprise des médicaments spécifiques au cas par cas
Reprise en cas de produit défectueux

[d3.3] explique le caractère contraignant et l'importance des dates de péremption des médicaments et autres produits. (C2)

Responsabilité du fait des produits
FIFO - first in, first out/FEFO - first expired, first out
Contrôle des dates de péremption
Importance de la date de péremption, délai d'utilisation

[d3.6] explique les retraits de lots, leur importance et la procédure relative à leur traitement. (C2)

Information (clients connus/inconnus)
Échange/remboursement
Retour/avoir, remboursement des frais
Procédure conformément au QMS
Information des clients (téléphone, e-mail, courrier, site web)

Compétence opérationnelle d4: Ranger, utiliser, vendre et éliminer en tant que déchets les produits chimiques sous la responsabilité du pharmacien.

L'assistant en pharmacie gère les matières premières et les produits chimiques selon les prescriptions légales et les fiches de données de sécurité des fabricants. Cela englobe le stockage sûr, l'utilisation respectueuse de l'environnement, la vente et l'élimination correcte des produits chimiques. Il fabrique des préparations propres à l'établissement. Il documente le stockage et l'élimination dans le respect des prescriptions légales. Il informe et conseille la clientèle au sujet du stockage, de l'utilisation, du retour et de l'élimination des produits chimiques.

Mandat pratique Entreprise	Contenu CIE
Manipuler correctement les produits chimiques (3e semestre) ▪ Produits chimiques le plus fréquemment demandés ▪ Traitement de la réception des produits chimiques ▪ Remplissage et étiquetage ▪ Élimination des produits chimiques **Fabriquer un gel hydroalcoolique (4e semestre)** ▪ Directives relatives aux BPF ▪ Responsabilités ▪ Fabrication du gel hydroalcoolique	

Stockage et gestion des produits chimiques en bonne et due forme — 20 périodes

Situation

- Vous devez stocker une livraison de produits chimiques.
- Vous devez éliminer les produits chimiques retournés par un client.
- Vous fabriquez pour une cliente une solution de peroxyde d'hydrogène diluée. Des éclaboussures sont projetées sur votre peau.

[d4.1] décrit les prescriptions légales sur le stockage, la remise et l'utilisation des produits chimiques ainsi que sur l'élimination des déchets spéciaux. (C2)

Objectif de la loi sur les produits chimiques, définition d'un produit chimique, distinction par rapport aux produits thérapeutiques (p. ex. alcool propre à la consommation, alcool pour préparation, vente à l'emporter d'alcool, alcool industriel).
Fiches pertinentes pour les pharmacies de chemsuisse/infochim.

[d4.2] explique l'importance et le caractère contraignant des fiches de données de sécurité et des mesures de protection dans la manipulation des produits chimiques. (C2)

Structure et importance pratique des fiches de données de sécurité pour la pharmacie.

[d4.3] décrit le système de classification et d'étiquetage, l'étiquetage des dangers et la signification des pictogrammes de danger des préparations et substances chimiques concernées par les prescriptions de remise et de vente et en déduit les obligations particulières pour leur délivrance. (C3)

Pictogrammes, mentions de danger (phrases H), conseils de prudence (phrases P).
Cf. Notices de chemsuisse

[d4.4] décrit les bases et directives relatives à la fabrication de mélanges (substances, méthodes, ustensiles, etc.) et effectue les calculs correspondants. (C3)

Les bonnes pratiques pour la fabrication de préparations médicinales en petites quantités conformément à la pharmacopée, abréviations pertinentes pour la fabrication (p. ex. aa, q.s., ad). Décompte AM (tarif selon LMT)
Calcul: concentrations, proportions de mélange, densité.

[d4.5] décrit les mesures et moyens auxiliaires relatifs à la protection de la santé, à la sécurité et à la protection de l'environnement lors de la manipulation de produits chimiques ainsi que les mesures spécifiques de premiers secours. (C2)

Mesures de protection conformément au QMS
Tox Info Suisse (appel d'urgence 145)
Mesures de premiers secours en cas de brûlure chimique

Domaine de compétences opérationnelles e: Organisation et réalisation des tâches administratives

Compétence opérationnelle e1: Recueillir les données de la clientèle et assurer le suivi des dossiers de la clientèle de la pharmacie.

L'assistant en pharmacie contribue à tenir à jour en permanence les dossiers clients de la pharmacie sur le plan du contenu et des dates. Il saisit en permanence les informations individuelles provenant du conseil, de la vente, des examens pharmaceutiques et des traitements (médicaments, thérapies). Il vérifie régulièrement les données client (p. ex. données de correspondance et d'assurance) et les modifie en conséquence.
L'assistant en pharmacie ouvre des dossiers pour les nouveaux clients et collecte les données de base correspondantes. Il traite les informations sur les clients de manière confidentielle et respecte l'obligation de confidentialité ainsi que les dispositions légales relatives à la protection des données et les directives de l'entreprise sur la sauvegarde des données.

Mandat pratique Entreprise (2e semestre)	Contenu CIE
Ouvrir et traiter le dossier du patient ▪ Ouverture de dossiers de patients ▪ Collecte de données auprès des clients ▪ Protection des données	

Recoupements possibles avec le cours ECG:
- Protection des données
- Droit d'auteur

Traiter le dossier du patient — 10 périodes

Situation

- Vous devez enregistrer un nouveau client.
- Une cliente se présente avec une ordonnance pour sa voisine.
- Un client aimerait savoir où, comment et pourquoi ses données sont enregistrées.

[e1.1] décrit quelles informations et données externes (DEP) sont importantes et nécessaires pour les dossiers client de la pharmacie ainsi que comment et où il est possible de se les procurer. (C2)

[e1.2] explique comment les informations sont vérifiées et récupérées. (C2)

Données du client: nom, date de naissance, adresse, caisse-maladie, numéro de téléphone, autres informations telles que allergies, grossesse, pathologies chroniques.
Demande de précisions au client, au médecin traitant, aux autorités officielles.

[e1.3] décrit les raisons des modifications des données client et explique l'importance et la nécessité de leur actualisation (C2)

Antécédents médicaux
Changement d'adresse, de caisse-maladie

[e1.4] explique les dispositions légales relatives à la protection des données, à l'obligation de confidentialité et leur importance pour la pharmacie dans le traitement des informations sur les clients et leur transmission. (C2)

Dispositions en matière de protection des données, secret professionnel, secret commercial.

[e1.6] explique l'importance de la sécurité des données et de la sauvegarde des données et en déduit des mesures immédiates en cas d'irrégularités. (C4)

Stockage stationnaire versus stockage dans le cloud (prix, accessibilité, sécurité, sauvegarde, gestion des fichiers).
Sécurité des données (autorisation d'accès, mot de passe, mise à jour, pare-feu, logiciel antivirus, pages web sécurisées, cookies).
Sauvegarde de données (support, fréquence, lieu).
Défaut de mémoire (défauts techniques, chaleur, malware/logiciel malveillant).
Perte de données liée à un cas de force majeure (dégât des eaux, incendie).

Compétence opérationnelle e3: Préparer et présenter les médicaments et les produits en vue de leur vente.

Rendre attrayants les espaces de vente et les vitrines grâce à une belle présentation des médicaments, produits et prestations, est l'un des facteurs de succès d'une pharmacie et contribue à informer la clientèle. L'assistant en pharmacie réalise dans ce domaine des tâches conformes aux directives de marketing de l'entreprise. À cette fin, il dispose de connaissances de base dans les domaines de la promotion des ventes et du merchandising.

Mandat pratique Entreprise (2e semestre)	Contenu CIE
Disposition sur un point de vente ▪ Marketing spécifique aux pharmacies ▪ Planification et évaluation des mesures de marketing ▪ Aménagement d'un point de vente	

Recoupements possibles avec le cours ECG:
- Publicité, modèle AIDA

Planifier et/ou mettre en œuvre la promotion des ventes, présenter les marchandises — 10 périodes

Situation

- Votre tâche consiste à aménager un point de vente en pharmacie pour un produit donné.
- Vous faites de la publicité sur les réseaux sociaux pour une dégustation prévue.

[e3.1] décrit les bases du marketing et élabore des exemples de mesures de marketing simples. (C3)

4 P (Product, Price, Promotion, Place)
Marketing instore
Marketing mix
ECR (Efficient Consumer Response)

[e3.2] décrit les mesures de promotion des ventes, par exemple par la présentation des articles sur place et par des informations en ligne (Internet, réseaux sociaux), et explique leurs possibilités et leurs limites. (C2)

Présentation des marchandises (espaces dédiés, emplacements en rayon, choix de la mise en place des produits, guidage des clients).
Promotion des ventes (entrée de la pharmacie, vitrine, espace de vente, guidage des clients, éclairage, musique de fond, atmosphère).
Publicité (outil publicitaire, support publicitaire, AIDA): publicité autorisée, interdite (selon la LPTh).
PR (Public Relations).
Marketing d'influence, bouche-à-oreille.
Messages publicitaires via différents canaux (marketing croisé, marketing en ligne/hors ligne).
Marketing événementiel: communication avec les acheteurs potentiels.

[e3.3] explique la sélection et l'obtention du matériel d'information et justifie son utilisation et son efficacité pour la promotion des ventes. (C4)

Outils et supports publicitaires (dépliants, affiches, spots radiophoniques, annonces, mailings directs, échantillons).
Principes de la publicité (p. ex. vraie, claire, efficace, répétitive).
Publicité suggestive et informative.
Étude de marché (sources internes/externes, étude de marché primaire/secondaire.
Mesures de promotion des ventes (aspect extérieur du magasin, aménagement de l'espace de vente, présentation des marchandises, ventes croisées, ventes additionnelles).

2e année d'apprentissage, 3e semestre

Compétences opérationnelles	Thèmes	Périodes
a3 Conseiller les clients dans le domaine des médicaments et produits disponibles **sans ordonnance** et vendre les médicaments et produits correspondants.	▪ Yeux, médecine anthroposophique ▪ Conjonctivite (irritative, allergique) ▪ Sécheresse oculaire ▪ Système respiratoire ▪ Refroidissement, toux, mucolytiques, antitussifs	10 10
b1: Préparer les médicaments qui font l'objet d'une **prescription médicale**, expliquer leur utilisation et les remettre aux clients sous la responsabilité du pharmacien.	▪ Yeux ▪ Groupes de substances actives AINS, glucocorticoïdes, antiseptiques, antibiotiques locaux, virostatiques, médicaments antiglaucomateux, diurétiques ▪ Formes pharmaceutiques ophtalmiques ▪ Système respiratoire ▪ Groupes de substances actives glucocorticoïdes, bronchodilatateurs, antibiotiques ▪ Préparations médicamenteueuses à inhaler ▪ Documentation liste B+/-	10 10
c1 Déterminer l'état de santé et **détecter les signes cliniques alarmants** conformément aux dispositions applicables.	▪ Toux (y compris virostatiques), dyspnée, symptômes de refroidissement (enfant), affections oculaires	20
e2 **Gérer les créances** liées à la vente de médicaments, de produits et de prestations.	▪ Facturer les prestations ▪ Rédiger la correspondance	10
e4 **Organiser et optimiser les procédures** de la pharmacie.	▪ Organiser et optimiser les processus de travail	10

Domaine de compétences opérationnelles a:
Conseil et service à la clientèle

Compétence opérationnelle a3 : Conseiller les clients dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.

L'assistant en pharmacie cerne les besoins des clients en posant des questions ciblées et en menant des investigations. Sur cette base, il informe la clientèle des produits qui existent et qui sont délivrés sans ordonnance ainsi que dans le domaine de la phytothérapie et de la médecine complémentaire. Il présente les médicaments et produits disponibles aux clients, les soutient dans leur décision d'achat et leur explique comment les utiliser correctement. Il délivre les médicaments et produits ou organise leur commande et leur livraison.
L'assistant en pharmacie dispose des connaissances professionnelles actuelles sur ces médicaments et produits: leurs propriétés, leur adéquation, leurs possibilités et leurs limites d'utilisation. Pour informer et conseiller la clientèle au sujet des produits délivrés sans ordonnance, de phytothérapie et de médecine complémentaire, il utilise les moyens de communication disponibles sur place ou en ligne.

Mandat pratique Entreprise (3e semestre)	Contenu CIE (3e semestre)
Recommander et vendre un médicament délivré sans ordonnance pour soulager des troubles fréquents ▪ Thèmes fréquents dans le domaine de la promotion de la santé et de la prévention ▪ Conseils individuels ▪ Responsabilités	**Conseil et vente dans le domaine des médicaments disponibles sans ordonnance** ▪ Méthodes et produits de médecine complémentaire ▪ Traitement des ordonnances de médecine complémentaire

Yeux — 10 périodes

Situation

- Un client aurait besoin d'un collyre parce qu'il a souvent les yeux légèrement rouges. Il préférerait un produit naturel.

[a3.1] conclut à des maladies possibles (courantes) sur la base des symptômes décrits par les clients et de ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie. (C4)

Conjonctivite non infectieuse
Conjonctivite par irritation
Symptômes: rougeur, brûlure, larmoiement clair, sensation de sable dans les yeux.
Causes: agressions mécaniques, substances irritantes (fumée, poussière, chaleur, froid, lumière du soleil)

Conjonctivite allergique
Symptômes: yeux rouges, larmoyants, qui démangent, écoulement nasal aqueux ou muqueux, éternuements.
Causes: conjonctivite allergique saisonnière (due à l'allergie au pollen) et conjonctivite allergique perannuelle (causée par les déjections d'acariens, les poils d'animaux).

Anatomie/physiologie: conjonctive, cornée, sclérotique, choroïde, iris, pupille, humeur aqueuse, chambre antérieure, chambre postérieure, corps ciliaire, muscles oculaires, corps vitré, nerf optique, rétine et macula, tache aveugle, adaptation de la pupille (iris=régulation de la lumière), accommodation (cristallin=mise au point), formation de l'image (rétine → image à l'envers, réduite), cônes (vision des couleurs), bâtonnets (vision noir, dégradé gris, blanc), fovéa (tache jaune → partie de la rétine où l'acuité visuelle est la meilleure), tache aveugle (pas de cellules photosensibles, jonction des fibres nerveuses et formation du nerf optique), nerf optique (conduction de l'influx nerveux au cerveau), interprétation de l'influx nerveux dans le cerveau. Croisement des nerfs optiques. Troubles de la fonction visuelle (myopie, hypermétropie, presbytie, astigmatisme) strabisme.
Physiologie: production et composition des larmes

Sécheresse oculaire
Symptômes: rougeur, brûlure, démangeaison, sensation de sable dans les yeux, larmoiement clair. Larmes paradoxales, yeux fatigués, processus inflammatoires. Distinction: conjonctivite
Causes: trouble au niveau de la formation du film lacrymal dû à un apport insuffisant en liquide (en raison de l'âge, des changements hormonaux, de vasoconstricteurs locaux, de spasmolytiques systémiques, de psychotropes, de diurétiques, de contraceptifs) et évaporation accrue du liquide lacrymal sur la surface oculaire (dysfonctionnement des glandes de Meibomius, faible taux de battements des paupières, port de lentilles de contact) et facteurs environnementaux (rareté du clignement, faible taux d'humidité de l'air)

[a3.2] se base sur la symptomatologie pour déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. (C4)

Conjonctivite par irritation
Produits: vasoconstricteurs, substituts lacrymaux. Mesures: ménager les yeux et éviter de les exposer à de nouvelles sources d'irritation, les rafraîchir avec des compresses
Phytothérapie: feuilles d'hamamélis, thé noir (compresses)

Conjonctivite allergique:
Produits: antihistaminiques H1 locaux/systémiques, stabilisateurs de la membrane des mastocytes. Substituts lacrymaux, ectoïne.
Mesures: éviter l'allergène, ne pas se frotter les yeux, appliquer des compresses rafraîchissantes

Sécheresse oculaire
Produits: solutions de substitution lacrymale/larmes artificielles: acide hyaluronique, dexpanthénol, rétinol (vitamine A)

[a3.3] décrit les interactions, les effets indésirables et les contre-indications des principaux médicaments non soumis à ordonnance et en déduit leur utilisation dans une langue que le client comprend. (C4)

Toutes les maladies
Explication de l'utilisation des médicaments actuellement délivrés sans ordonnance, conformément à la compétence a3.2

Vasoconstricteurs
EI: dessèchent l'œil
CI: enfants, glaucome à angle fermé, personnes âgées, grossesse, allaitement

Antihistaminiques H1: → sont étudiés au 2e semestre dans le cadre des compétences opérationnelles a2 et b1 (allergies)

Larmes artificielles
EI: irritation due aux agents conservateurs
CI: recommander aux porteurs de lentilles de n'utiliser que des produits sans conservateurs

[a3.4] décrit les besoins spécifiques des différents groupes-cibles (p. ex. enfants, femmes enceintes, personnes actives, seniors, voyageurs) et en déduit des produits et recommandations complémentaires adaptés en conséquence. (C4)

[a3.5] montre le bénéfice des traitements complémentaires au moyen d'exemples de cas. (C4)

Conjonctivite allergique: substituts lacrymaux, traitements complémentaires selon 1re année d'apprentissage 2e semestre Domaine de compétences opérationnelles a Allergies
Sécheresse oculaire: bonne hydratation, éviter les locaux surchauffés/climatisés/enfumés

[a3.6] décrit les besoins spécifiques des clients qui aimeraient se faire soigner par la médecine complémentaire et explique les méthodes et produits correspondants. (C4)

Médecine anthroposophique
Développée par: Rudolf Steiner. Les produits anthroposophiques sont développés et fabriqués par des sociétés comme Weleda et Wala.
Principe: la médecine d'orientation anthroposophique s'appuie sur les compétences de la médecine conventionnelle, complétée par une démarche qui prend en considération l'être humain dans sa globalité. Les maladies sont considérées comme des processus qui surviennent en tant que changement ou trouble d'ordre physique ou mental quand l'interaction entre le corps, l'esprit et l'âme d'un patient n'est plus harmonieuse. Chaque patient est unique et chaque traitement l'est aussi. La médecine anthroposophique a pour but d'activer les forces vitales de l'individu, de stimuler ses forces d'autoguérison et d'influencer ainsi le processus de la maladie. La compréhension du rôle du patient dans la gestion de sa maladie est importante: il est considéré comme un partenaire actif qui s'implique délibérément dans son processus de guérison.
Remèdes: fabriqués à partir de substances végétales, minérales, animales et utilisés soit directement, soit sous forme homéopathique.

Produits pour les yeux: produits à base d'échinacée, d'hamamélis, de mauve

Système respiratoire — 10 périodes

Situation

- Un client souffre d'une toux gênante et aimerait s'en débarrasser le plus rapidement possible.

[a3.1] conclut à des maladies possibles (courantes) sur la base des symptômes décrits par les clients et de ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie. (C4)

Refroidissement
Symptômes: apparition lente et progressive, fièvre faible ou absente, fatigue, maux de tête, rhinite, toux, maux de gorge
Anatomie/physiologie: voies respiratoires supérieures: ORL; voies respiratoires inférieures: larynx, trachée, poumon, bronches, bronchioles, alvéoles pulmonaires; structure et rôle de la trachée et des bronches: muqueuse, cils vibratiles, mucus, + anneau cartilagineux pour la trachée + musculature lisse pour les bronches.
Physiologie: phonation, échange gazeux → est étudié au 3e semestre dans le cadre des compétences opérationnelles b
Causes: infection virale (p. ex. rhinovirus, coronavirus, adénovirus). Un refroidissement dure en moyenne 7-10 jours, la toux peut perdurer.
Complications: inflammation de l'oreille moyenne, pneumonie, bronchite

Toux irritative:
Symptômes: toux irritative gênante, toux aiguë pouvant durer jusqu'à trois semaines. À partir de huit semaines, la toux devient chronique.
Cause: maladie infectieuse de type refroidissement ou grippe, reflux, maladie coronarienne, substances irritantes, médicaments, asthme, BPCO.

La toux est une réaction de défense physiologique. Complications: troubles du sommeil, maux de tête, fracture costale.

Toux productive:
Symptômes: présence de mucus (glaires)

[a3.2] se base sur la symptomatologie pour déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. (C4)

Refroidissement
Produits: analgésiques, vasoconstricteurs locaux, systémiques; eau de mer, huiles essentielles à inhaler, bains anti-refroidissement, pommade pectorale. Stimulants immunitaires

Toux
Antitussifs – substances actives: Noscapine, butamirate, morclofone, codéine, dextrométhorphane
Mucolytiques / expectorants – substances actives: Bromhexine, acétylcystéine, ambroxol.

[a3.3] décrit les interactions, les effets indésirables et les contre-indications des principaux médicaments non soumis à ordonnance et en déduit leur utilisation dans une langue que le client comprend. (C4)

Toutes les maladies
Explication de l'utilisation des médicaments en vente libre actuels selon a3.2

Toux
IA: acétylcystéine/antibiotiques
CI: enfants de moins de 2 ans: uniquement sur ordonnance

Antitussifs: (codéine et dextrométhorphane)
EI: constipation, dépression respiratoire, accoutumance
CI: prudence en cas d'asthme
IA: administration simultanée à des mucolytiques controversée

[a3.4] décrit les besoins spécifiques des différents groupes-cibles (p. ex. enfants, femmes enceintes, personnes actives, seniors, voyageurs) et en déduit des produits et recommandations complémentaires adaptés en conséquence. (C4)

Pour tous les groupes-cibles: toux banale maximum 2 semaines de traitement en automédication, puis consultation médicale
Enfants: si respiration sifflante: asthme, faux croup → médecin

[a3.5] montre le bénéfice des traitements complémentaires au moyen d'exemples de cas. (C4)

Mesures complémentaires: inhalations et/ou diffusion, frictions, boire beaucoup
Prophylaxie: vitamine C, zinc, échinacée, médecine complémentaire

[a3.6] décrit les besoins spécifiques des clients qui aimeraient se faire soigner par la médecine complémentaire et explique les méthodes et produits correspondants. (C4)

Produits anthroposophiques pour la toux: à base d'eucalyptus, de plantain lancéolé, de thym, droséra, ipéca, racine de réglisse, anis
Produits homéopathiques: traitement des maladies grippales

Domaine de compétences opérationnelles b:
Remise des médicaments et des articles d'hygiène et de soins sur prescription médicale

Compétence opérationnelle b1: Préparer les médicaments qui font l'objet d'une prescription médicale, expliquer leur utilisation et les remettre aux clients sous la responsabilité du pharmacien

L'assistant en pharmacie prend l'ordonnance, vérifie sa validité et la disponibilité des médicaments prescrits, prépare les médicaments et les étiquettes selon la prescription médicale. Avant de délivrer les médicaments aux clientèles, il les soumet au pharmacien pour validation. Il remet ensuite les médicaments au client et lui explique la prise correcte, l'informe des précautions éventuelles, des effets secondaires connus et du comportement à adopter s'ils se manifestent. Il informe le client des différentes modalités de paiement.

Mandat pratique Entreprise (3e semestre)	Contenu CIE (3e semestre)
Délivrer à la clientèle un médicament soumis à ordonnance sans ordonnance valable ▪ Responsabilités ▪ Remise sans ordonnance ▪ Prescriptions légales	**Conseil et vente dans le domaine des médicaments disponibles sans ordonnance** ▪ Contraception. ▪ Dermocosmétique ▪ Conseils aux voyageurs

Yeux **10 périodes**

Situation

- Un client d'un certain âge s'est rendu chez l'ophtalmologue pour un contrôle et une ordonnance renouvelable une année lui a été délivrée pour un collyre. Il aimerait savoir comment utiliser ce collyre et se renseigne sur les effets secondaires potentiels.
- Une cliente a subi une intervention ophtalmologique et a reçu une ordonnance pour plusieurs collyres. Vous lui expliquez la manière correcte d'utiliser ces collyres ainsi que leur effet.

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Groupes de substances actives: AINS (anti-inflammatoires, analgésiques)
Indication: inflammations postopératoires et douleurs.

Groupes de substances actives: glucocorticoïdes locaux (anti-inflammatoires)
Indication: maladies inflammatoires non infectieuses. Souvent en association avec des antibiotiques
Symptômes: démangeaisons, enflure des paupières, rougeur, brûlure, larmoiement, sensation de sable dans les yeux.

Groupes de substances actives: antiseptiques, antibiotiques locaux, virostatiques.
Indication: conjonctivite infectieuse
Symptômes: paupières collées le matin, écoulement jaune, rougeur, sensation de sable dans les yeux

Causes: virus affectant généralement la cornée (conjonctivite herpétique due au virus herpès simplex) bactéries souvent à l'origine de l'orgelet (inflammation purulente d'un follicule pileux et de sa glande sébacée au niveau des cils); chalazion (contrairement à l'orgelet)
Autres maladies: Blépharite (inflammation du bord palpébral parfois causé par des champignons), occlusion du canal lacrymal (infection parfois causée par un virus).
Voies de transmission: infection par contact direct ou par gouttelettes par le biais des mains contaminées.

Groupes de substances actives: médicaments antiglaucomateux (inhibent la production de l'humeur aqueuseou favorisent l'écoulement de l'humeur aqueuse) et diurétiques (diminuer la pression de la chambre)
Indication: glaucome
Anatomie/physiologie: chambres (angle fermé / angle ouvert) remplies par l'humeur aqueuse. C'est l'équilibre entre la production et l'écoulement qui est déterminant.
Pathologie: augmentation de la pression intraoculaire dans la chambre de l'œil résultant d'un mauvais écoulement de l'humeur aqueuse.
Symptômes: glaucome chronique (angle ouvert): passe généralement inaperçu; diverses sensations optiques peuvent se manifester (foyers lumineux colorés, sensation de brouillard, perte de l'acuité visuelle); la maladie progresse de façon insidieuse.
Complications: dégénérescence des fibres du nerf optique due à la pression qui règne dans l'œil, entraînant une diminution du champ visuel pouvant conduire à la cécité.
Facteurs favorisants: l'âge (problème d'équilibre entre la production d'humeur aqueuse dans la chambre et son l'écoulement); certains médicaments (glucocorticoïdes) peuvent accélérer le processus (la pression intraoculaire doit toujours être surveillée lors du traitement)

Différenciation: glaucome à angle ouvert (chronique) / à angle fermé (aigu) → urgence

Glaucome à angle fermé -> est étudié au 3e semestre dans le cadre des compétences opérationnelles c1

[b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

Antiseptiques: CI → allergie à l'hexamidine
Antiseptiques: EI → irritation locale

Antibiotiques locaux: CI → infection virale
Antibiotiques locaux: EI → picotement ou légère douleur après l'application, photosensibilité/candidose, mycoses.

Glucocorticoïdes:
CI: infections virales, mycoses, ne doivent pas être utilisés seuls. EI: cataracte, glaucome si utilisation prolongée; ne sont pas utilisés en cas d'allergie en raison des effets indésirables.

Anti-inflammatoires locaux: EI → prurit, douleurs ou irritations oculaires, rougeur conjonctivale, kératite

Diurétiques per os: est étudié au 5e semestre dans le cadre des compétences opérationnelles b1

Médicaments antiglaucomateux:
EI: irritations oculaires, brûlures, hyperpigmentation de l'iris, modification durable de la couleur des yeux, changement au niveau des cils: augmentation de la longueur, de l'épaisseur et de la pigmentation.

[b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

Administration correcte des collyres: se laver les mains, bien agiter avant l'instillation s'il s'agit d'une suspension, tirer légèrement vers le bas la paupière inférieure avec l'index, incliner la tête vers l'arrière, éviter tout contact entre l'embout du flacon et l'œil, une à deux gouttes par instillation, relâcher la paupière et fermer l'œil, appuyer sur la paupière avec le doigt, se laver les mains. Si le traitement comporte plusieurs médicaments, il faut les administrer à intervalles de 5 à 15 minutes. Les pommades ophtalmiques sont appliquées en dernier. En cas

d'affection oculaire, les lentilles de contact sont à éviter. À défaut, il faut les enlever avant l'administration des médicaments puis attendre 15 minutes avant de les remettre.
À partir de 40 ans, la pression oculaire doit être contrôlée régulièrement.

[b1.10] décrit les formes galéniques, leurs propriétés (avantages et inconvénients) et justifie leur utilisation en fonction des besoins des clients. (C4)

Importance de la durée de conservation

Collyres: avantages: bonne répartition sur l'œil, ne trouble pas la vision, effet rapide. Inconvénients: effets secondaires systémiques en cas d'absorption des principes actifs.

Flacons multidoses: doivent être utilisés par la même personne, délai d'utilisation: 4 semaines; contiennent des agents conservateurs, risque d'allergie. Système Comod (COntinuous MOno Dose → système d'application AIRLESS intégré pour une instillation sans germes): pas d'agent conservateur. Délai d'utilisation: 3 mois.

Monodoses (SDU): pas d'agent conservateur, conviennent aux porteurs de lentilles de contact (sauf si excipient visqueux ou présence de vasoconstricteur), délai d'utilisation: 12 heures en général (voir indications spécifiques du fabricant); conviennent pour le voyage.

Pommades, gels ophtalmiques: préparations de viscosité plus ou moins élevée, produits adhérant mieux à l'œil, plus longue durée d'action, délai d'utilisation de 4 semaines pour les tubes multidoses et de 12 heures en principe pour les gels monodoses (se conformer aux indications spécifiques du fabricant). Inconvénient: les pommades altèrent la vision. Appliquer après un collyre le cas échéant.

Bains oculaires: solutions aqueuses destinées à baigner/rincer l'œil ou à imbiber des compresses/pansements oculaires. Contiennent des agents conservateurs. Délai d'utilisation: 4 semaines.

Porteurs de lentilles: distinction entre lentilles dures et souples, règles de base relatives à l'application de solutions ophtalmiques et de lentilles de contact, produits d'entretien des lentilles: solution désinfectante (solution de peroxyde), solution tout-en-un (nettoyage, rinçage, conservation)

Système respiratoire 10 périodes

Situation

- Un client s'est vu prescrire deux produits différents à inhaler. Vous lui expliquez comment utiliser ces produits correctement.

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Groupe de substances actives: glucocorticoïdes (anti-inflammatoires, anti-allergiques) et bronchodilatateurs
Autres: mucolytiques

Indication: asthme
Pour le traitement de fond: glucocorticoïdes seuls ou en association avec des bronchodilatateurs à longue durée d'action; pour le traitement de crise: bronchodilatateurs à action rapide mais courte.
Anatomie/physiologie: respiration: centre respiratoire au niveau du tronc cérébral, inspiration et expiration: rôle du diaphragme, des côtes et des muscles intercostaux, échange gazeux pulmonaire au niveau des alvéoles, capacité pulmonaire. Échange gazeux dans les alvéoles (respiration externe)
Symptômes: dyspnée, expiration sifflante, essoufflement, toux surtout la nuit, anxiété, éventuellement cyanose
Causes: effort, stress, infections, irritation des voies respiratoires, allergènes, médicaments.

Indication: BPCO = bronchopneumopathie chronique obstructive
Symptômes: toux chronique avec expectorations surtout le matin, dyspnée à l'effort, cyanose, état général diminué
Causes: bronchite chronique, asthme, tabagisme, exposition et inhalation répétée à la pollution et à la poussière.
Groupe de substances actives: antibiotiques, traitement symptomatique: expectorants, antitussifs (dextrométhorphane, codéine: agissent de manière centrale sur le centre respiratoire), bronchodilatateurs.

Documentation liste B+/-

[b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

Bronchodilatateur
Effets secondaires en cas de surdosage: troubles cardiovasculaires (tachycardie, arythmies, hypertension). Agitation, troubles du sommeil.

Corticostéroïdes inhalés
EI: mycoses buccales, enrouement

Corticostéroïdes systémiques: si asthme sévère ou BPCO en phase aiguë
EI: ostéoporose, baisse du système immunitaire

Mucolytiques → sont étudiés au 3e semestre dans le cadre des compétences opérationnelles a3

[b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

Toujours utiliser le bronchodilatateur en premier, puis les glucocorticoïdes. Intervalle entre 2 prises du même médicament et entre 2 médicaments différents. Se rincer la bouche ou manger après l'utilisation des glucocorticoïdes.
En cas de détresse respiratoire: administration d'oxygène

[b1.10] décrit les formes galéniques, leurs propriétés (avantages et inconvénients) et justifie leur utilisation en fonction des besoins des clients. (C4)

Préparations liquides pour inhalation
Nébuliseurs à air comprimé, à ultrasons ou à membrane oscillante (Mesh): inhalation de fines gouttelettes au travers d'un embout buccal ou d'un masque.
Avantage: finesse des particules, dosage précis, aussi possible chez le nourrisson à l'aide d'une chambre à inhaler et d'un masque.
Inconvénient: encombrant, prend du temps
Aérosol doseur: inhalation de gouttelettes de liquide d'une solution ou suspension. Ces gouttelettes sont dispersées à l'aide d'un gaz
Avantage: à portée de main
Inconvénient: coordination entre le déclenchement de la vaporisation et l'inspiration, l'utilisation de chambre à inhaler permet d'éviter cette synchronisation, bien agiter avant l'emploi.
Respimat
Avantage : La substance active atteint les zones pulmonaires plus profondes grâce à une libération plus lente (plus efficace qu'avec les aérosols doseurs). Aucun gaz propulseur nocif pour l'environnement n'est nécessaire comme pour les aérosols doseurs.
Inconvénient : Pour l'inhalation, le Respimat nécessite une préparation un peu plus compliquée que pour d'autres inhalateurs.

Poudres pour inhalation
Diskus et Ellipta: inhalation de poudre sèche
Avantage: on aspire par la bouche, l'opération peut être répétée
Inconvénient: le dispositif ne peut pas être rechargé
Turbuhaler: inhalation de poudre sèche
Avantage: convient pour le voyage
Inconvénient: le dispositif ne peut pas être rechargé et il n'indique pas précisément le nombre de doses restantes
Easyhaler: inhalation de poudre sèche
Capsules destinées à être utilisées avec un appareil inhalateur

Domaine de compétences opérationnelles c:
Réalisation des examens et des actes médicaux

Compétence opérationnelle c1: Déterminer l'état de santé et détecter les signes cliniques alarmants conformément aux dispositions applicables.

L'assistant en pharmacie détermine l'état de santé du patient en lui posant des questions ciblées, selon les consignes du pharmacien. Il analyse les informations et détecte les signes cliniques alarmants. Il documente les résultats selon des directives internes et les soumet au pharmacien.

Mandat pratique Entreprise	Contenu CIE

Toux sèche, asthme, glaucome à angle fermé, symptôme de rhume — 20 périodes

Situation

- Une cliente revient à la pharmacie car sa toux sèche dure depuis plus de 2 semaines et ne passe pas avec les antitussifs qu'on lui avait conseillés.
- En consultant l'historique du dossier du patient, vous remarquez que c'est déjà la 3e fois en deux mois que le client se procure des médicaments contre l'asthme.
- Un client vous décrit la détérioration soudaine de sa vue.

[c1.4] décrit les procédures/méthodes telles que la possibilité d'utiliser des algorithmes et les avantages des services pour mesurer l'état de santé des patients et surtout les signaux d'alerte. (C3)

[c1.5] décrit des signes cliniques alarmants ou red flags et la suite à donner s'ils se manifestent. (C2)

Développer des algorithmes pour la délimitation de ses propres compétences par rapport à celles du pharmacien.

- Red flags Toux: si plus de 2 semaines, si prise d'antihypertenseurs, si fièvre, si expectorations sanguinolentes/purulentes, si femme enceinte ou allaitante, si enfant en bas âge présentant un mauvais état général
- Toux sans symptôme de refroidissement
- Détresse respiratoire: asthme, BPCO; fonction pulmonaire réduite en dépit du traitement, test du débit expiratoire de pointe (peak flow), spirométrie
- Différence entre la grippe et le refroidissement: les symptômes se manifestent immédiatement avec une forte fièvre, causée par des virus de type influenza; traitement: virostatiques et immunothérapie (mélanges antigéniques)
- Pneumonie, bronchite: inflammation d'un lobe entier du poumon: fièvre, frisson, toux, dyspnée, douleurs thoraciques; causes: agents infectieux: virus ou bactéries (pneumocoques); traitement: antibiotiques et traitement symptomatique
- Grippe: prévention par le vaccin antigrippal
- Enfant en bas âge avec symptômes de refroidissement, toux, faux croup

- Red flags Yeux: en cas de corps étrangers, douleurs, troubles de la vue (apparition d'un voile, taches ou corps flottants dans le champ visuel, halo lumineux, flashs, épanchement sous-conjonctival), conjonctivite traitée depuis 3 jours ou plus et n'évoluant pas vers une guérison, glaucome aigu, cécité (décollement de la rétine, cataracte, dégénérescence maculaire, héméralopie, cécité des neiges)

Domaine de compétences opérationnelles e: Organisation et réalisation des tâches administratives

Compétence opérationnelle e2: Gérer les créances liées à la vente de médicaments, de produits et de prestations.

L'assistant en pharmacie réalise de manière autonome les tâches de gestion et de comptabilité lui étant attribuées. Il établit et vérifie les comptes journaliers de l'encaissement, facture les médicaments, les produits et les prestations remboursés aux fournisseurs de prestations correspondants. Il connaît à cette fin les fournisseurs de prestations compétents et les procédures de facturation correspondantes. Il garantit la vérification de ces transactions et des créances provenant des livraisons et prestations (respect des délais de paiement, conformité des montants) et déclenche au besoin les rappels correspondants.

Mandat pratique Entreprise (4e semestre)	Contenu CIE
Établir des décomptes pour des remises de médicaments complexes ▪ Modalités de paiement ▪ Vérification des modalités de facturation ▪ Facturation des médicaments via la caisse-maladie, l'assurance-accidents ou invalidité ▪ Explications fournies à la clientèle	

Recoupements possibles avec le cours ECG: e2.3, e2.4

Facturer les prestations et rédiger la correspondance — 10 périodes

Situation

- Une cliente commande des produits sur facture.
- Vous rédigez un rappel à l'intention d'une cliente qui, 10 jours après l'expiration du délai de paiement, n'a toujours pas payé la facture.

[e2.3] décrit les exigences formelles relatives aux factures complètes. (C2)

Approfondissement couverture par l'assurance de base, l'assurance complémentaire, l'assurance-accident : primes, franchises, quote-part

Approfondissement des listes: liste des spécialités, LN, LPPA, limitations et participations aux coûts
Positions de la facture, désignation exacte de la livraison ou de la prestation
Coordonnées (créancier, IDE, n° TVA/créancier à partir d'un certain montant)
Date de la facture, date de livraison, échéance
Relations de paiement, bancaires (facture QR, IBAN, BIC, SWIFT)
Prix brut, rabais, escompte, prix net
Montant de la taxe sur la valeur ajoutée, taux de la taxe sur la valeur ajoutée, calculs des prix
Différence entre quittance/ticket de caisse et facture
Signature

[e2.4] décrit les prescriptions légales sur le traitement des créances et la procédure d'encaissement, y compris en cas de poursuite. (C2)

Facture, rappel de paiement, sommation, procédure de poursuite

Compétence opérationnelle e4: Organiser et optimiser les procédures de la pharmacie

L'assistant en pharmacie organise son propre travail et contribue à l'aménagement des procédures à l'intérieur de la pharmacie ainsi que des interfaces avec les postes en amont et en aval. Il détecte les points faibles et le potentiel d'amélioration des procédures, des interfaces, de la collaboration et de la qualité. Il prend des mesures correspondantes d'amélioration continue dans son champ de compétences. Il soumet à son supérieur des propositions plus poussées relatives à l'optimisation des processus et interfaces ainsi qu'au respect des directives de qualité de l'entreprise.

Mandat pratique Entreprise (5e semestre)	Contenu CIE
Améliorer les processus qualité ▪ Déroulement des audits internes ▪ Proposition d'amélioration des processus ▪ Circulation des informations	

Recoupements possibles avec le cours ECG:
- Profils d'apprentissage, techniques de travail
- Documentation/présentation
- Développement durable, ressources
- Statistiques, diagrammes

Organiser et optimiser les processus de travail — 10 périodes

Situation

- Vous avez la tâche de représenter des processus de travail répétitifs sous la forme d'instructions (p. ex. visualisation) et de chercher des moyens pour les optimiser.

[e4.1] décrit sa technique de travail personnelle et l'organisation de sa place de travail et y réfléchit. (C4)

Bien agencer son poste de travail (mouvements, portée)
Garder son poste de travail propre (qu'il soit individuel ou partagé)

[e4.2] décrit les bases du système de gestion de la qualité et des exemples de mesures d'assurance qualité. (C2)

Systèmes qualité (p. ex. ISO 9001, QMS Pharma)

[e4.3] décrit des modèles simples de présentation de procédures dans une pharmacie et les critères de leur évaluation et en déduit leur application dans des situations concrètes. (C4)

Structures journalières, plans de travail Système de classement, obligation de documentation, obligation de conservation, Diagrammes de flux, listes de contrôle, protocoles de mesure

Analyses de la valeur d'usage (méthode de notation ou scoring, évaluation matricielle)

[e4.4] décrit les bases des possibilités d'amélioration continue en vue d'optimiser la collaboration, l'économicité, les performances, la qualité et l'écologie dans la pharmacie. (C2)

Organigramme
Méthodes (p. ex. cycle PDCA (Plan, Do, Check et Act), PAC (processus d'amélioration continue)

[e4.5] décrit des mesures d'amélioration par rapport à l'offre de produits, aux prestations et aux processus de réduction de la consommation de matériel et d'énergie et les justifie. (C3)

Critères relatifs à la composition écologique de l'assortiment
Impact sur le résultat d'exploitation (consommation de matériaux/d'énergie)

2e année d'apprentissage, 4e semestre

Compétences opérationnelles	Thèmes	Périodes
a3 Conseiller les clients dans le domaine des médicaments et produits disponibles **sans ordonnance** et vendre les médicaments et produits correspondants.	▪ Douleurs chez le nourrisson, médecine homéopathique ▪ Poussées dentaires ▪ Caries ▪ Coliques du nourrisson ▪ Érythème fessier/mycose du siège ▪ Muguet ▪ Problèmes d'allaitement ▪ Crevasses du sein ▪ Engorgement mammaire ▪ Laits infantiles	8 12
b1: Préparer les médicaments qui font l'objet d'une **prescription médicale**, expliquer leur utilisation et les remettre aux clients sous la responsabilité du pharmacien.	▪ Gynécologie ▪ Groupes de substances actives: œstrogènes, progestatifs, traitement de substitution hormonale, phytothérapie ▪ Administration vaginale ▪ Douleurs au niveau de l'appareil uro-génital ▪ Groupes de substances actives: médicaments utilisés en urologie, phytomédicaments, vasodilatateurs, antibiotiques, spasmolytiques vésicaux	20 20
c1 Déterminer l'état de santé et **détecter les signes cliniques alarmants** conformément aux dispositions applicables.	▪ Red flags chez le nourrisson, troubles liés à la grossesse, infections au niveau de l'appareil génital, suspicion de complications d'infection urinaire	20

Domaine de compétences opérationnelles a:
Conseil et service à la clientèle

Compétence opérationnelle a3: Conseiller les clients dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.

L'assistant en pharmacie cerne les besoins des clients en posant des questions ciblées et en menant des investigations. Sur cette base, il informe la clientèle des produits qui existent et qui sont délivrés sans ordonnance ainsi que dans le domaine de la phytothérapie et de la médecine complémentaire. Il présente les médicaments et produits disponibles aux clients, les soutient dans leur décision d'achat et leur explique comment les utiliser correctement. Il délivre des médicaments et produits ou organise leur commande et leur livraison.
L'assistant en pharmacie dispose des connaissances professionnelles actuelles sur ces médicaments et produits, leurs propriétés, leur adéquation, leurs possibilités et leurs limites d'utilisation. Pour informer et conseiller la clientèle au sujet des produits délivrés sans ordonnance, de phytothérapie et de médecine complémentaire, il utilise les moyens de communication disponibles sur place ou en ligne.

Mandat pratique Entreprise	Contenu CIE

Douleurs chez le nourrisson — 8 périodes

Situation

- Une maman explique que son nourrisson pleure beaucoup et qu'elle a du mal à le calmer.
- De jeunes parents sont inquiétés par les rougeurs que présente leur bébé au niveau du siège.

[a3.1] conclut à des maladies possibles (courantes) sur la base des symptômes décrits par les clients et de ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie. (C4)

Poussée dentaire
Symptômes: gencive rouge, gonflée et sensible, salivation, rougeur sur la joue, changement d'humeur, agitation et parfois troubles digestifs et fièvre.
Causes: poussée dentaire
Anatomie/physiologie: développement de la dentition
Entre le 6e et le 12e mois, six dents sortent chez la plupart des enfants.
Première dentition: 20 dents de lait. Dentition définitive: 32 dents

Coliques du nourrisson
Symptômes: l'enfant pleure et se tortille en repliant les jambes, son ventre est dur et gonflé
Causes: appareil digestif immature, ballonnements

Érythème fessier du nourrisson
Symptômes: peau rouge, brillante, tendue avec parfois apparition de vésicules
Causes: contact avec les selles et l'urine.
Facteurs favorisants: diarrhée, aliments acides (jus d'orange/pomme), antibiotiques, frottement des couches, sensibilité aux substances irritantes

Mycose du siège
Symptômes: rougeur, vésicules, squames, suintement, brûlures
Causes: colonisation par des levures du type Candida albicans. Développement favorisé par la chaleur, l'humidité

Muguet
Symptômes: taches blanches sur la langue et muqueuses buccales ne s'éliminant pas au frottement, prise d'aliments difficile, douleurs
Causes: affection due à la levure Candida albicans

Mycose → est étudiée au 1er semestre dans le cadre des compétences opérationnelles a3

[a3.2] se base sur la symptomatologie pour déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. (C4)

Poussées dentaires
Produits: antiphlogistiques, anesthésiques locaux; menthe, camomille, sauge, clous de girofle
Analgésiques systémiques (paracétamol)
Anneaux de dentition en silicone ou à réfrigérer
Éviter: colliers d'ambre → problème de strangulation, bâtons de guimauve → risque d'étouffement.

Caries
Lésion de la couronne dentaire: atteinte possible de l'émail, de la dentine, de la pulpe.
Symptômes: brèche, décalcification, creux noir dans la dent
Cause: dégradation des sucres par les bactéries, production d'acidité qui dissout l'émail et décalcifie la dent.
Produits: gel dentaire fluoré (respecter l'âge)
Mesure: utiliser du sel fluoré (mère qui allaite, lors de l'introduction des aliments)
Nettoyage mécanique des dents
Conseil alimentaire: éviter les sucres entre les repas, se rincer la bouche après la consommation d'aliments ou de boissons acides.

Coliques du nourrisson
Produits: antiflatulents
Mesures complémentaires: phytothérapie (fruit de fenouil, fruits d'anis, fleur de camomille)
Éviter que le nourrisson n'avale trop d'air lors du repas.
La maman doit également éviter de consommer des aliments provoquant de la flatulence. Faire un massage abdominal et mettre des compresses tièdes.
Application d'une source de chaleur sur le ventre: coussin de noyaux de cerises
Si persistance du problème au-delà de 3 ou 4 mois, penser à l'éventualité d'une intolérance au lactose.

Érythème fessier/mycose du siège
Produits: dexpanthénol, oxyde de zinc, antifongiques en cas de candidose
Mesures: principes hydratants, assouplissants et relipidants: huiles végétales (amande douce, avocat, rose musquée), massage à base d'huiles essentielles diluées dans de l'huile végétale
Vérifier la bouche (présence de muguet)
Consultation médicale si guérison difficile, risque de surinfection bactérienne. Hygiène stricte, reconsidérer l'alimentation (aliments acides, diarrhées)

Muguet
Produits: antifongiques (RX)
Mesures: bien laver/stériliser les biberons et tétines, laver souvent les jouets avec des produits adéquats; lavage des mains régulier et minutieux pour les adultes s'occupant de l'enfant

[a3.3] décrit les interactions, les effets indésirables et les contre-indications des principaux médicaments non soumis à ordonnance et en déduit leur utilisation dans une langue que le client comprend. (C4)

Toutes les maladies

Explication de l'utilisation des médicaments actuellement délivrés sans ordonnance conformément à la compétence a3.2

[a3.6] décrit les besoins spécifiques des clients qui aimeraient se faire soigner par la médecine complémentaire et explique les méthodes et produits correspondants. (C4)

Homéopathie
Principe: médecine globale et personnalisée reposant sur trois principes de base: le principe des similitudes, la dilution et la dynamisation des substances médicamenteuses ainsi que le portrait médicamenteux.
Méthodes: selon Hahnemann/Korsakov
Médicaments: origine végétale, minérale ou animale

Poussées dentaires
Homéopathie, Chamomilla, Belladonna
Éviter la pâte dentifrice à base de menthe en cas de traitement homéopathique

Problèmes d'allaitement — 12 périodes

Situation

- Une femme se présente à la pharmacie parce qu'elle souhaiterait arrêter l'allaitement. Elle aimerait aussi savoir si elle peut déjà commencer à introduire des aliments.

[a3.1] conclut à des maladies possibles (courantes) sur la base des symptômes décrits par les clients et de ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie. (C4)

Problèmes d'allaitement
Le bébé a encore faim après avoir pris le sein (causes: allaitement douloureux, position d'allaitement inadaptée, lactation insuffisante) → mesures pour favoriser la lactation: voir Objectif évaluateur a3.5 plus bas.

Crevasses du sein
Symptômes: fissures douloureuses du mamelon rendant la tétée très douloureuse
Causes: mauvaise technique d'allaitement, tétées trop longue, succion trop forte du nourrisson

Engorgement mammaire
Symptômes: zones dures et douloureuses au niveau du sein, se formant lorsque le sein n'est pas vidé entièrement → peut évoluer en mastite fièvre → médecin
Causes: vidange incomplète du sein → le nourrisson tète mal (rhume, etc.), tétées trop espacées, douleurs en cas de crevasses

[a3.2] se base sur la symptomatologie pour déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. (C4)

Crevasses du sein
Produits: lanoline, huiles végétales, huiles essentielles diluées dans de l'huile végétale

Engorgement mammaire → voir sous objective évaluateur a3.5 plus bas

Substituts du lait maternel
Avantages et inconvénients de l'allaitement / substituts du lait maternel; choix en fonction de l'âge du nourrisson, thématique des allergies (l'OMS recommande d'allaiter le plus longtemps possible); différence au niveau de la composition entre le lait de vache et le lait maternel: teneur en protéines, glucides, graisses, sels minéraux, vitamines, anticorps, allergènes.
Classification: à partir de la naissance: Pré, chiffre 1; à partir de 6 mois: lait de suite, chiffre 2 ou 3; à partir de 12 mois: junior; composition: teneur en glucides, protéines, graisses
Substances complémentaires
Glucides: lactose, dextrine
Acides gras polyinsaturés: importance pour le bon développement du système nerveux.

Prébiotiques: fibres alimentaires non digérables.
Probiotiques: micro-organismes vivants non pathogènes. Ils améliorent la digestion et stimulent les défenses immunitaires
Lait hypoallergénique: HA (les protéines sont «coupées»: hydrolyse)
En cas de régurgitation: AR (le lait est épaissi)
Intolérance au lactose: lait de soja.
Allergie au lait de vache (RX)

Diversification alimentaire dès 4 à 6 mois, dès que l'enfant se tient assis et tient sa tête.
Purées de fruits: pomme, poire, banane
Purées de légumes: carotte, panais, courgette, courge, fenouil.
Féculents: pomme de terre
Bouillies lactées et non lactées contenant
- des céréales sans gluten: maïs, riz, millet
- des céréales avec gluten: blé, avoine, orge, seigle, épeautre

Viandes, poissons et œufs
Huiles végétales
Vu leur richesse en protéines, les produits laitiers sont à introduire le plus tardivement et progressivement possible, idéalement pas avant 12 mois.
Suivre les recommandations de la Société Suisse de pédiatrie.

[a3.3] décrit les interactions, les effets indésirables et les contre-indications des principaux médicaments non soumis à ordonnance et en déduit leur utilisation dans une langue que le client comprend. (C4)

Toutes les maladies
Explication de l'utilisation des médicaments actuellement délivrés sans ordonnance conformément à la compétence a3.2

[a3.5] montre le bénéfice des traitements complémentaires au moyen d'exemples de cas. (C4)

Sevrage du nourrisson
Procédure médicamenteuse (RX) et non médicamenteuse en cas de sevrage

Crevasses des seins
Prévention: prendre garde à la position de bébé, éviter que le nourrisson ne tète que le mamelon, éviter les tétées trop longues, bien rincer les mamelons à l'eau avant/après la tétée, bien sécher puis appliquer une crème protectrice qui convient pour l'allaitement, lanoline, compresses d'allaitement.
Traitement: application de glace avant la tétée, téterelles en silicone, coupelles en argent, protège-mamelons, application de baume d'allaitement

Mesurer pour favoriser la lactation
Mettre le bébé plus souvent au sein, vider entièrement le sein, boire des tisanes favorisant la lactation, s'accorder un peu de repos.

Engorgement mammaire
Vider rapidement le sein en allaitant le nourrisson ou en utilisant un tire-lait, application de compresses/douches chaudes, massages pour favoriser l'écoulement du lait; consulter son médecin en l'absence d'amélioration.

[a3.6] décrit les besoins spécifiques des clients qui aimeraient se faire soigner par la médecine complémentaire et explique les méthodes et produits correspondants. (C4)

Préparations homéopathiques en cas de lactation insuffisante et lors du sevrage: sels de Schüssler n° 3. 11 en cas de crevasses/rhagades

Crevasses des seins: arnica

Engorgement mammaire: Phytolacca et Belladonna

Domaine de compétences opérationnelles b: Remise des médicaments et des articles d'hygiène et de soins sur prescription médicale

Compétence opérationnelle b1: Préparer les médicaments qui font l'objet d'une prescription médicale, expliquer leur utilisation et les remettre aux clients sous la responsabilité du pharmacien

L'assistant en pharmacie prend l'ordonnance, vérifie sa validité et la disponibilité des médicaments prescrits, prépare les médicaments et les étiquettes selon la prescription médicale. Avant de délivrer les médicaments aux clientèles, il les soumet au pharmacien pour validation. Il remet ensuite les médicaments au client et lui explique la prise correcte, l'informe des précautions éventuelles, des effets secondaires connus et du comportement à adopter s'ils se manifestent. Il informe le client des différentes modalités de paiement.

Mandat pratique Entreprise (4e semestre)	Contenu CIE
Traiter l'ordonnance d'une cliente présentant une multimorbidité ▪ Contrôle d'une ordonnance ▪ Indications ▪ Responsabilités	

Gynécologie — 20 périodes

Situation

- Une jeune fille vient avec une ordonnance pour sa contraception.
- Une femme d'âge mûr vous présente une ordonnance avec des substituts hormonaux à avaler. Elle se demande s'il n'y a pas un produit plus adéquat, car elle oublie souvent la prise quotidienne de ses comprimés.
- Sur l'ordonnance d'une dame figure une préparation qui contient du gattilier.

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Groupe de substances actives: œstrogènes, progestatifs
Contraceptifs hormonaux combinés : pilule combinée monophasique, pilule combinée à plusieurs phases, patch contraceptif, anneau vaginal
Mono-préparations de progestatifs: minipilule, implant, injection, stérilet hormonal
Indication: contraception

Contraception d'urgence
Anatomie/physiologie: appareil génital féminin, caractères sexuels primaires et secondaires; cycle ovarien de la femme: maturation du follicule, ovulation, formation du corps jaune ; au niveau de l'utérus: menstruation, phase proliférative. Rôle des œstrogènes et de la progestérone aux niveaux physiologique, contraceptif et de la fécondation
Évolution de la grossesse et tératogénicité traitées dans le cadre de la compétence opérationnelle c1

Groupe de substances actives: traitement de substitution hormonale
Œstrogènes, progestatifs, œstroprogestatifs; phytothérapie (actée à grappes noires, millepertuis, sauge)

Indication: ménopause
Symptômes: cycles irréguliers, aménorrhée, troubles climatériques: symptômes en relation avec la circulation sanguine, sueurs nocturnes, bouffées de chaleur, symptômes en relation avec le psychisme, irritabilité, déprime, troubles du sommeil, symptômes en relation avec le métabolisme → risques cardiovasculaires, ostéoporose, symptômes en relation avec la peau et les muqueuses, sécheresse (vagin, peau, yeux)

Groupes de substances actives: analgésiques (ibuprofène, acide méfénamique, métamizole → sont étudiés au 2e semestre dans le cadre de la compétence opérationnelle b1, phytothérapie (gattilier)
Indication: douleurs liées à la menstruation (SPM, dysménorrhée)
Symptômes: douleurs, humeur dépressive, tension mammaire, acné, migraine, prise pondérale.
Cause: fluctuations hormonales

[b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

Contraception hormonale:
CI: maladies cardiovasculaires, cancer du sein.
Interactions: antibiotiques, antiépileptiques, millepertuis.
Œstrogènes: augmentent le risque de thromboses veineuses et d'embolie pulmonaire, prise de poids, céphalées
Progestatifs: tension mammaire, maux de tête, spotting
Facteurs de risque: tabagisme, surcharge pondérale, âge
Délai de sécurité de la contraception hormonale.

Ménopause:
CI: cancers du sein hormonodépendants liés à la prise d'œstrogènes.

[b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

Contraception
Contraceptifs mécaniques: stérilet au Cu, préservatifs.
Méthodes de contraception naturelles: méthode de la T°.

Œstrogènes: prévention de l'ostéoporose et traitement des symptômes de la ménopause y compris la sécheresse des muqueuses
Progestatifs: pour induire l'exfoliation et l'élimination de la muqueuse utérine.
Substances combinées: assure une meilleure adhésion thérapeutique
Phytothérapie: actée à grappe, feuille de sauge, millepertuis

Traitements complémentaires
Sécheresse vaginale
Symptômes: prurit, brûlures, douleurs
Cause: modification hormonale, baisse du taux d'œstrogènes entraînant un dessèchement des muqueuses, modification de la flore vaginale augmentant le pH vaginal, risque d'infections
Produits: préparations hydratantes non hormonales: acide hyaluronique, acide lactique, huile de pépins de raisin et de grenade

Douleurs liées à la menstruation
Phytothérapie: fruit du gattilier
Mesures: application d'une source de chaleur.

[b1.10] décrit les formes galéniques, leurs propriétés (avantages et inconvénients) et justifie leur utilisation en fonction des besoins des clients. (C4)

Système thérapeutique transdermique STT
Action systémique avec libération régulière et continue de principe actif.

Deux types: le plus fréquent est le système à matrice qui est découpable. Il existe encore un système à réservoir ou membrane qui est non découpable (p. ex. Nicotinell).
Avantages: évite le tube gastro-intestinal et le premier passage par le foie, durée d'action prolongée, bonne adhésion thérapeutique, débit régulier.
Inconvénients: colle irritante, ne s'applique pas à tous les principes actifs.
Traitement de la ménopause: STT, gel, ovule, anneau vaginal, comprimé

Préparations vaginales
Comprimés, capsules, ovules vaginaux à introduire le soir au coucher avec un dispositif approprié ou avec des doigtiers
Crèmes, gels, pommades à introduire le soir au coucher à l'aide d'un applicateur
Irrigations vaginales destinées aux lavements vaginaux à l'aide d'une douche ou poire vaginale
Anneau vaginal flexible, circulaire libérant 1-2 principes actifs. Libération continue de PA sur la muqueuse vaginale pour une action locale ou systémique

Douleurs au niveau de l'appareil uro-génital — 20 périodes

Situation

- Vous aviez conseillé de la phytothérapie à un client de 55 ans présentant des troubles de la miction. Il a finalement dû se rendre chez son médecin et revient vers vous avec une ordonnance.
- Un monsieur d'environ 65 ans vous présente une ordonnance concernant des troubles de l'érection.
- Une dame présente une ordonnance pour des troubles de la miction.

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Groupe de substances actives: médicaments utilisés en urologie (tamsulosine: améliore la miction, finastéride: stoppe l'hyperplasie prostatique)
Phytothérapie (fruit du palmier nain)
Indication: hyperplasie de la prostate
Anatomie/physiologie: appareil génital masculin: testicules, spermatozoïdes, épididymes, canal déférent, vésicules séminales, pénis, corps caverneux, phénomène d'érection par afflux de sang, rôles de la prostate; régulateur entre l'urètre et les canaux déférents, sécrétion du liquide d'éjaculation
Pathologie: augmentation de volume liée à l'âge entraînant une obstruction de l'urètre
Symptômes: troubles de la miction (mictions fréquentes, jet urinaire faible, sensation de vidange incomplète avec risque d'infections) et troubles de l'éjaculation
Distinction: cancer de la prostate

Groupe de substances actives: vasodilatateurs
Indication: troubles de l'érection
Causes: maladies (diabète), médicaments (antidépresseurs), stress, alcool, âge

Groupes de substances actives: classe thérapeutique des antibiotiques (fosfomycine, ciprofloxacine, norfloxacine, nitrofurantoïne, cotrimoxazole; spécialités rattachées à la classe thérapeutique)
Indication: cystite
Anatomie/physiologie: structure du rein (capsule rénale, cortex, médulla, petits/grands calices, bassinet), structure du néphron (corpuscule rénal, tubules rénaux, uretères, vessie, urètre, sphincters). Fonctions: formation de l'urine, néphron → filtration glomérulaire, excrétion tubulaire et réabsorption, composition de l'urine primaire (filtrat composé d'eau, de sels minéraux et de glucose) et de l'urine définitive (eau, électrolytes, substances hydrosolubles → p. ex. urée, acide urique, métabolites de médicaments). Rein: organe d'élimination (déchets métaboliques hydrosolubles, électrolytes, eau) et de régulation (pH sanguin → 7,4, volume sanguin, équilibre hydrique et hydro-électrolytique), régulation bases-acides, régulation du volume sanguin
Pathologie: infection bactérienne (p. ex. E. coli)
Symptômes: douleurs, fièvre, sang dans les urines, brûlures lors de la miction, vessie hyperactive; pas de démangeaisons vaginales ni d'écoulement vaginal.

Complications: les cystites infectieuses peuvent entraîner une pyélonéphrite affectant le bassinet/rein ou une glomérulonéphrite affectant les glomérules/le rein, et peuvent provoquer une insuffisance rénale
Facteurs de risques: refroidissement local, rapports sexuels, grossesse, carence en œstrogènes

Groupe de substances actives: spasmolytiques vésicaux (anticholinergiques)
Indication: incontinence
Pathologie: vessie hyperactive (trop grande sensibilité de la vessie qui se contracte de façon excessive)

relâchement du sphincter (incontinence par impériosité, vessie irritable) / augmentation de la pression abdominale (p. ex. rire), musculature du plancher pelvien affaiblie (incontinence d'effort)
Symptôme: fuite involontaire des urines

Les infections génitales sont traitées dans le cadre de la compétence opérationnelle c1

[b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

Vasodilatateur en cas de troubles de l'érection
CI: chez patients sous dérivés nitrés, attention si problèmes cardiovasculaires

Antibiotique en cas de cystite
EI: réactions cutanées, troubles gastro-intestinaux
CI: allergie

[b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

Spasmolytiques: vasodilatation et hypotension, donc prudence chez les patients coronariens.
Antibiotiques: prudence à cause du problème de résistance. Suivre le traitement selon les instructions et éviter de l'interrompre prématurément.

Traitements complémentaires
Hyperplasie de la prostate
Phytothérapie: racine d'ortie, fruit de palmier nain, prunier d'Afrique, graine de courge.

Cystite
Phytothérapie: feuille de raisin d'ours, feuille de bouleau, feuille d'ortie, herbe de prêle
Complément alimentaire: D-mannose, airelles rouges (également appelées canneberges)
Distinction: prophylaxie, traitement
Mesures: test urinaire, bonne hygiène, augmenter les défenses immunitaires, boire beaucoup, application d'une source de chaleur sur le bas ventre

Domaine de compétences opérationnelles c:
Réalisation des examens et des actes médicaux

Compétence opérationnelle c1: Déterminer l'état de santé et détecter les signes cliniques alarmants conformément aux dispositions applicables.

L'assistant en pharmacie détermine l'état de santé du patient en lui posant des questions ciblées, selon les consignes du pharmacien. Il analyse les informations et détecte les signes cliniques alarmants. Il documente les résultats selon des directives internes et les soumet au pharmacien.

Mandat pratique Entreprise (4e semestre)	Contenu CIE
Conseiller le client ayant un problème médical et détecter les signes cliniques alarmants ▪ Autodiagnostics fréquents ▪ Checkliste appropriées ▪ Signes cliniques alarmants	**État de santé et signes cliniques alarmants** ▪ BSL AED de l'Alliance des samaritains ▪ Connaître et évaluer les signes cliniques alarmants (pression artérielle, cystite et choc anaphylactique) ▪ Détermination de la suite de la procédure en fonction des signes cliniques alarmants

Red flags chez le nourrisson, troubles liés à la grossesse, infections au niveau de l'appareil génital, suspicion de complications d'infection urinaire 20 périodes

Situation

- Une maman vous téléphone parce que son enfant de 2 ans a de la fièvre.
- Une femme demande un médicament contre ses troubles de grossesse.
- Une femme a des infections vaginales à répétition et aimerait recevoir un traitement adéquat.
- Une cliente présente des douleurs à la miction.

[c1.4] décrit les procédures/méthodes telles que la possibilité d'utiliser des algorithmes et les avantages des services pour mesurer l'état de santé des patients et surtout les signaux d'alerte. (C3)

[c1.5] décrit des signes cliniques alarmants ou red flags et la suite à donner s'ils se manifestent. (C2)

Développer des algorithmes pour la délimitation de ses propres compétences par rapport à celles du pharmacien.

- Nourrissons: fièvre, médicaments généralement autorisés / non autorisés
- Évolution de la grossesse et troubles liés à la grossesse: médicaments autorisés / non autorisés selon la liste positive
- Diverses infections au niveau de l'appareil génital : mycose, infections bactériennes, infections virales, infections par des parasites, distinction entre cystite et vaginite. Traitement: antifongiques et antiparasitaires
- Suspicion de complications d'infection urinaire (pyélonéphrite: si douleurs lombaires/au bas-ventre, fièvre, sang dans les urines)

3e année d'apprentissage, 5e semestre

Compétences opérationnelles	Thèmes	Leçons
a3 Conseiller les clients dans le **domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance** et vendre les médicaments et produits correspondants.	Système cardiovasculaire Varices, jambes gonflées Hypotension et anémie Système nerveux Troubles du sommeil Fluctuations de l'humeur, dépression légère	13 7
b1: Préparer les **médicaments qui font l'objet d'une prescription médicale**, expliquer leur utilisation et les remettre aux clients sous la responsabilité du pharmacien.	Système cardiovasculaire Groupes de substances actives contre les thromboses/embolies: dérivés nitrés, bêta-bloquants, hypolipémiants, antihypertenseurs, diurétiques Système nerveux Groupes de substances actives: antiépileptiques, anesthésiques locaux, antidépresseurs, neuroleptiques, benzodiazépines, Z-Drugs, lithium	20 20
c2 Collecter les **paramètres diagnostiques** conformément aux dispositions applicables.	Pression artérielle, glycémie et taux de cholestérol	10
c4 Prendre en charge les **malades chroniques** conformément aux dispositions applicables.	Maladies chroniques Syndrome métabolique Dépression, épilepsie	10

Domaine de compétences opérationnelles a:
Conseil et service à la clientèle

Compétence opérationnelle a3: Conseiller les clients dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants

L'assistant en pharmacie cerne les besoins des clients en posant des questions ciblées et en menant des investigations. Sur cette base, il informe la clientèle des produits qui existent et qui sont délivrés sans ordonnance ainsi que dans le domaine de la phytothérapie et de la médecine complémentaire. Il présente les médicaments et produits disponibles aux clients, les soutient dans leur décision d'achat et leur explique comment les utiliser correctement. Il délivre les médicaments et produits ou organise leur commande et leur livraison.
L'assistant en pharmacie dispose des connaissances professionnelles actuelles sur ces médicaments et produits, leurs propriétés, leur adéquation, leurs possibilités et leurs limites d'utilisation. Pour informer et conseiller la clientèle au sujet des produits délivrés sans ordonnance, de phytothérapie et de médecine complémentaire, il utilise les moyens de communication disponibles sur place ou en ligne.

Mandat pratique Entreprise	Contenu CIE

Système cardiovasculaire: varices, jambes gonflées — 13 périodes

Situation

- Une cliente enceinte aimerait trouver un moyen de soulager ses jambes lourdes et gonflées.

[a3.1] conclut à des maladies possibles (courantes) sur la base des symptômes décrits par les clients et de ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie. (C4)

Symptômes: jambes gonflées et lourdes avec veines saillantes
Anatomie/physiologie: différence veines/artères/capillaires, valvules veineuses, circulation générale, circulation pulmonaire, échange gazeux
Pathologie: insuffisance veineuse : reflux sanguin dans les veines, dysfonction des valvules insuffisance cardiaque, troubles de la microcirculation, processus inflammatoires

[a3.2] se base sur la symptomatologie pour en déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. (C4)

Produits : veinotoniques topiques ou oraux à base d'extrait de marron d'Inde, de vigne rouge, de petit houx, héparinoïde
Mesures: bas de compression, surélévation des jambes, sport, pas de position assise prolongée, perte de poids, application de froid

[a3.3] décrit les interactions, les effets indésirables et les contre-indications des principaux médicaments non soumis à ordonnance et en déduit leur utilisation dans une langue que le client comprend. (C4)

Explication de l'utilisation des médicaments actuellement délivrés sans ordonnance conformément à la compétence a3.2

[a3.4] décrit les besoins spécifiques des différents groupes-cibles (p. ex. enfants, femmes enceintes, personnes actives, seniors, voyageurs) et en déduit des produits et recommandations complémentaires adaptés en conséquence. (C4)

Grossesse: augmentation du volume sanguin, sécrétion accrue de prostaglandine et assouplissement des parois des vaisseaux, pression de l'utérus sur la veine cave inférieure

Système cardiovasculaire: hypotension et anémie

Situation

- Une jeune femme de 18 ans se plaint d'avoir souvent des vertiges et que de manière générale, elle a plutôt l'impression de manquer d'énergie.

[a3.1] conclut à des maladies possibles (courantes) sur la base des symptômes décrits par les clients et de ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie. (C4)

Hypotension
Symptômes: faiblesse, vertiges, palpitations, perte de connaissance.
Anatomie: anatomie du cœur avec oreillette/ventricule droit(e) et gauche, fonction des valves, le cœur en tant que pompe avec systole/diastole, pouls, fonction du muscle cardiaque, fréquence cardiaque, adaptation de la fréquence cardiaque via le système nerveux végétatif.
Pathologie:
Causes: hypotension primaire, hypotension secondaire causée par: médicaments, alcool, grossesse, insuffisance veineuse chronique, températures élevées, stress, déshydratation, position debout prolongée.

Anémie
Symptômes: pâleur, faiblesse physique, tachycardie, fragilité des ongles
Anatomie/physiologie: fonctions principales des érythrocytes/thrombocytes et leucocytes, lien entre hémoglobine et fer.
Pathologie:
Causes: saignements chroniques, problème d'absorption du fer ou apport en fer insuffisant, apport insuffisant en acide folique et en vitamine B12.

[a3.2] se base sur la symptomatologie pour en déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. (C4)

Hypotension
Produits: guarana, romarin, caféine, vasoconstricteurs
Mesures: sport, hydrothérapie Kneipp, alimentation riche en sel, veiller à une hydratation suffisante

Anémie
Produits: traitement oral et intraveineux avec des produits à base de fer, d'acide folique, de vitamine B12
Mesures: avoir une alimentation équilibrée

[a3.3] décrit les interactions, les effets indésirables et les contre-indications des principaux médicaments non soumis à ordonnance et en déduit leur utilisation dans une langue que le client comprend. (C4)

Explication de l'utilisation des médicaments actuellement délivrés sans ordonnance conformément à la compétence a3.2

Anémie
EI fer: douleurs abdominales, diarrhée, constipation, nausées, vomissements, selles de couleur noire
IA fer: diminution de l'absorption de certains antibiotiques, diphosphates, hormones thyroïdiennes. Inhibition de l'absorption par les antiacides, les préparations à base de sels minéraux, les aliments

[a3.4] décrit les besoins spécifiques des différents groupes-cibles (p. ex. enfants, femmes enceintes, personnes actives, seniors, voyageurs) et en déduit des produits et recommandations complémentaires adaptés en conséquence. (C4)

Anémie
Femmes ayant des règles abondantes

Hypotension
Adolescents: conseil de prévention

[a3.5] décrit les besoins spécifiques des clients qui aimeraient se faire soigner par la médecine complémentaire et explique les méthodes et produits correspondants. (C4)

Produits anthroposophiques, homéopathiques, sels de Schüssler

Système nerveux: troubles du sommeil — 7 Périodes

Situation

- Une personne âgée se plaint parce qu'elle se réveille régulièrement le matin vers 4 heures et ne parvient plus à se rendormir.

[a3.1] conclut à des maladies possibles (courantes) sur la base des symptômes décrits par les clients et de ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie. (C4)

Symptômes: troubles de l'endormissement et du maintien du sommeil (réveils nocturnes), fatigue, récupération insuffisante
Physiologie: phases du sommeil, régulation du sommeil, besoins de sommeil, fonction du sommeil
Pathologie: facteurs individuels, facteurs environnementaux comme le bruit, le stress psychique, les maladies et les médicaments, boissons alcooliques et tabac, stupéfiants

[a3.2] se base sur la symptomatologie pour en déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. (C4)

Produits: valériane, fleurs d'oranger, huile essentielle de lavande, feuilles de mélisse, herbe de passiflore, cônes de houblon, rhizomes de kava
Mesures: avoir une bonne hygiène de sommeil

[a3.3] décrit les interactions, les effets indésirables et les contre-indications des principaux médicaments non soumis à ordonnance et en déduit leur utilisation dans une langue que le client comprend. (C4)

Explication de l'utilisation des médicaments actuellement délivrés sans ordonnance conformément à la compétence a3.2

[a3.4] décrit les besoins spécifiques des différents groupes-cibles (p. ex. enfants, femmes enceintes, personnes actives, seniors, voyageurs) et en déduit des produits et recommandations complémentaires adaptés en conséquence. (C4)

Seniors: risque d'accident et de chute

[a3.5] décrit les besoins spécifiques des clients qui aimeraient se faire soigner par la médecine complémentaire et explique les méthodes et produits correspondants. (C4)

Philosophie du traitement des fleurs de Bach à l'instar des remèdes ou élixirs d'urgence: son fondateur est le docteur Bach. À partir de 38 élixirs floraux élaborés à base d'extraits de fleurs, l'équilibre et l'harmonie émotionnelle sont rétablis, les états d'âme négatifs régulés. Les essences florales agissent sur les états émotionnels négatifs en les transformant positivement. Les vibrations des plantes sont transmises. Les fleurs de Bach sont fabriquées selon deux méthodes, la méthode solaire et la méthode par ébullition. L'eau chargée en énergie des plantes est conservée à l'aide d'alcool et diluée dans du Brandy, puis conditionnée dans des flacons (teinture mère). Des mélanges adaptés aux besoins des clients (1 goutte pour de 10 ml de solution alcoolique) sont ensuite élaborés à partir de la teinture mère concentrée. Remède d'urgence (mélange d'élixirs floraux préconisé par le docteur Bach) recommandé dans les situations de crise et de stress: placer 2 à 4 gouttes de l'élixir d'urgence directement sous la langue. On parvient à associer les bonnes essences à l'aide de questionnaires, de la description des fleurs, intuitivement ou en faisant appel à un thérapeute.

Anthroposophie: Bryophyllum

Système nerveux: fluctuations de l'humeur, dépression légère

Situation

- Un client aimerait un produit car il manque d'entrain, et trouve cela très désagréable, surtout maintenant, avec les jours qui raccourcissent.

[a3.1] conclut à des maladies possibles (courantes) sur la base des symptômes décrits par les clients et de ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie. (C4)

Symptômes: tristesse, perte d'intérêt, ralentissement de l'état général et manque d'entrain
Pathologie: surmenage physique/psychique, fluctuations hormonales, manque de sommeil, mauvaises habitudes alimentaires, baisse de luminosité en automne/hiver

[a3.2] se base sur la symptomatologie pour en déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. (C4)

Produits: millepertuis, ginseng, mélisse, passiflore, houblon, valériane
Mesures: technique de relaxation, activité physique à l'air libre, luminothérapie

[a3.3] décrit les interactions, les effets indésirables et les contre-indications des principaux médicaments non soumis à ordonnance et en déduit leur utilisation dans une langue que le client comprend. (C4)

Explication de l'utilisation des médicaments actuellement délivrés sans ordonnance conformément à la compétence a3.2

Millepertuis
Différence entre extraits pauvres et riches en hyperforine.
IA extraits riches en hyperforine: immunosuppresseurs, médicaments VIH, cytostatiques, antagonistes de la vitamine K, digoxine, méthadone, contraceptifs hormonaux
IA indépendantes de l'hyperforine : certains antidépresseurs
EI: maux de tête, sudation, vertiges, photosensibilisation.
CI: hypersensibilité connue à la lumière

[a3.4] décrit les besoins spécifiques des différents groupes-cibles (p. ex. enfants, femmes enceintes, personnes actives, seniors, voyageurs) et en déduit des produits et recommandations complémentaires adaptés en conséquence. (C4)

Dépressions légères chez différents groupes de personnes

Domaine de compétences opérationnelles b:
Remise des médicaments et des articles d'hygiène et de soins sur prescription médicale

Compétence opérationnelle b1: préparer les médicaments qui font l'objet d'une prescription médicale, expliquer leur utilisation et les remettre aux clients sous la responsabilité du pharmacien.

L'assistant en pharmacie prend l'ordonnance, vérifie sa validité et la disponibilité des médicaments prescrits, prépare les médicaments et les étiquettes selon la prescription médicale. Avant de délivrer les médicaments aux clientèles, il les soumet au pharmacien pour validation. Il remet ensuite les médicaments au client et lui explique la prise correcte, l'informe des précautions éventuelles, des effets secondaires connus et du comportement à adopter s'ils se manifestent. Il informe le client des différentes modalités de paiement.

Mandat pratique Entreprise	Contenu CIE

Système cardiovasculaire — 20 périodes

Situation

- Un client habituel ayant fait un infarctus du myocarde vous remet une ordonnance de sortie d'hôpital. Il attire votre attention sur le fait que certains de ses anciens médicaments ont été changés.

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Groupes de substances actives: héparine, antagonistes de la vitamine K, AOD ont un effet anticoagulant.
Montrer les différences relatives au délai d'action, à la durée d'action, au risque et à la nécessité de surveillance du temps de coagulation. Classification des spécialités dans les groupes de substances actives.
Indication: prophylaxie des thromboses veineuses profondes
Anatomie/physiologie: plasma, sérum, hémostase, termes relatifs au processus de coagulation: antiagrégants plaquettaires, coagulation en tant que processus complexe, contrôlé via les facteurs de la coagulation
Pathologie: symptômes: douleurs dans les jambes, œdème, hyperthermie, coloration rougeâtre de la peau.
Cause: formation de caillots sanguins.
Facteurs de risque: immobilisation, contraceptifs oraux, grossesse, surpoids, tabagisme, vieillesse. Complication : embolie pulmonaire.

Groupes de substances actives: les antiagrégants plaquettaires (AAS et autres substances actives) empêchent l'agrégation des plaquettes.
Classification des spécialités dans les antiagrégants plaquettaires
Indication: prophylaxie et traitement d'un infarctus du myocarde
Anatomie/physiologie: apport en oxygène dans les artères coronaires, agrégation des plaquettes
Pathologie: symptômes: douleurs derrière le sternum qui irradient dans le cou, le bras, la mâchoire inférieure, le dos, la partie supérieure de l'abdomen; dyspnée, arythmies, vertiges, nausées, anxiété.
Cause: rétrécissement des artères coronaires par la formation de plaques, activation des plaquettes, développement d'un thrombus.

Facteurs de risque: athérosclérose, tabagisme, hypertension artérielle, hypercholestérolémie, diabète, manque d'exercice physique, stress.

Groupes de substances actives: les dérivés nitrés et les bêtabloquants ont un effet vasodilatateur en particulier des artères coronaires.
Autres groupes: antiagrégants plaquettaires, antagonistes du calcium
Classification des spécialités dans les groupes de substances actives
Indication: angine de poitrine
Pathologie: symptômes: douleurs aiguës et brutales dans la poitrine, sensations d'oppression, de lourdeur et d'étouffement.
Cause: rétrécissement d'une artère coronaire dans le contexte d'une athérosclérose. À distinguer de l'infarctus du myocarde.

Groupes de substances actives: hypolipémiants (statines, fibrates, inhibiteurs de l'absorption du cholestérol). Réduction de l'hypercholestérolémie. Les spécialités doivent pouvoir être classifiées dans le groupe thérapeutique, et pas dans les groupes de substances actives)
Autres groupes: antihypertenseurs, antiagrégants plaquettaires
Indication: athérosclérose
Pathogenèse: maladie dégénérative des parois vasculaires artérielles, dépôt de cholestérol avec réaction inflammatoire consécutive. Cycle du cholestérol avec les termes lipoprotéine de faible densité et lipoprotéine de haute densité. Facteurs de risque: âge, sexe, antécédents familiaux, manque d'exercice physique, tabagisme, obésité, hypertension artérielle.
Complications: infarctus du myocarde, accident vasculaire cérébral, artériopathie oblitérante périphérique, insuffisance rénale.

Groupes de substances actives: les antihypertenseurs peuvent être des vasodilatateurs (inhibiteurs de l'ECA, antagonistes de l'angiotensine (-sartans), inhibiteurs de la rénine, bêta-bloquants, antagonistes du calcium) ou des diurétiques. Pas d'information concernant les mécanismes d'action détaillés de tous les antihypertenseurs et diurétiques. Classification des spécialités dans les groupes thérapeutiques et non pas dans les groupes de substances actives. Importance de la description de l'effet et des différentes indications.
Indication: hypertension artérielle, insuffisance cardiaque

Pathologie: hypertension artérielle: asymptomatique, essentielle (primaire) et hypertension artérielle secondaire, facteurs de risque, complications
Insuffisance cardiaque: symptômes: dyspnée, fatigue, œdème, toux, vertiges.
Causes: infarctus, valvulopathie.
Pathogenèse: l'apport en oxygène n'est pas suffisant pour l'organisme.

Groupes de substances actives: diurétiques
Anatomie/physiologie: fuite de liquide du système vasculaire et accumulation de celui-ci dans les tissus interstitiels.
Indication: œdème pulmonaire, œdème des jambes
Pathologie: œdème pulmonaire: accumulation de liquide au niveau du poumon en cas d'insuffisance ventriculaire gauche.
Symptômes: dyspnée, toux, tachycardie.
Œdème des jambes: reflux veineux après une insuffisance veineuse chronique, une thrombose veineuse ou une insuffisance ventriculaire droite.

[b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

Antihypertenseurs:
EI: faible pression artérielle, IA: avec vasoconstricteurs

En particulier:
Inhibiteurs de l'ECA et sartans: CI grossesse
Inhibiteurs de l'ECA: EI toux irritative
Bêtabloquants: EI fatigue, vertiges

Statines:
CI: grossesse, myopathie
EI: douleurs musculaires et articulaires, céphalées

Dérivés nitrés:
CI: hypotension prononcée.
IA: remèdes contre la dysfonction érectile
EI: maux de tête, hypotension, nausées, flush/bouffées vasomotrices

Diurétiques: troubles de l'équilibre électrolytique

[b1.6] explique l'importance des génériques et décrit les critères applicables en rapport avec la décision de remplacer les médicaments prescrits par des génériques. (C3)

Possibilité de substitution par des génériques pour les groupes de substances actives mentionnées au point b1.3

[b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

Utilisation des spécialités mentionnées

En particulier: alimentation pauvre en sel en cas d'hypertension artérielle

[b1.12] décrit les bases, les règles et la procédure pour les avances d'ordonnance et les remises de médicaments sans ordonnance médicale. (C2)

Remise d'antihypertenseurs sans ordonnance

Système nerveux: antiépileptiques — 20 périodes

Situation

- Une cliente aimerait qu'on lui fasse une avance pour un médicament antiépileptique. Son rendez-vous chez le médecin n'est que dans un mois.
- Sur l'ordonnance d'un client figurent des pansements contenant des anesthésiques locaux.

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Groupe de substances actives: antiépileptiques. Classification des spécialités dans les antiépileptiques
Indication: épilepsie
Anatomie/physiologie: organisation du système nerveux: anatomique (périphérique/central) et fonctionnel (volontaire/involontaire, végétatif/autonome). Cerveau et moelle épinière en tant qu'entité sans autre différenciation. Structure d'une cellule nerveuse et des nerfs. Conduction dans les neurones en tant que processus bioélectrique et base du fonctionnement de la cellule nerveuse.
Pathologie: décharges électriques anormales au sein du réseaux de neurones, différenciation sommaire entre crises partielles et généralisées.

Groupes de substances actives: anesthésiques locaux, capsaïcine
Autres groupes: antiépileptiques, antidépresseurs, opioïdes
Indication: douleurs neuropathiques
Pathologie: douleurs qui sont occasionnées par une lésion ou un dysfonctionnement du SN.
Symptômes: fortes douleurs paroxystiques soudaines, sensation de brûlure et de piqûre. Exemple caractéristique: névralgie post-zostérienne.

[b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

Antiépileptiques:
IA avec beaucoup de médicaments
EI: fatigue
Acide valproïque: CI grossesse

[b1.6] explique l'importance des génériques et décrit les critères applicables en rapport avec la décision de remplacer les médicaments prescrits par des génériques. (C3)

Possibilité de substitution par des génériques pour les antiépileptiques

[b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

Utilisation des spécialités mentionnées

Les patients épileptiques ont des posologies individuelles et les fluctuations de dosage peuvent provoquer des crises. Les épileptiques sont des patients à risque.

[b1.12] décrit les bases, les règles et la procédure pour les avances d'ordonnance et les remises de médicaments sans ordonnance médicale. (C2)

Remise d'antiépileptiques sans ordonnance

Système nerveux: antidépresseurs

Situation

- Un client se présente avec une ordonnance de sortie d'une clinique psychiatrique pour des benzodiazépines. Lors du traitement de l'ordonnance, certaines incohérences vous frappent et vous présumez qu'il pourrait s'agir d'une ordonnance falsifiée.

[b1.1] décrit les dispositions légales relatives à la remise de médicaments (p. ex. LPTh, LStup, LAMal). (C2)

Loi sur les stupéfiants: psychotropes
Carnets à souches, restrictions en cas de remise, possibilités de renouvellement, contrôle des entrées et des sorties, conditions de commande, de livraison, et de stockage

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Groupe de substances actives: les antidépresseurs ont pour effet de réguler l'humeur et sont plus ou moins stimulants
Classification des spécialités dans les antidépresseurs sans autre différenciation.
Autres groupes: phytomédicaments (millepertuis).
Indication: dépression
Anatomie/physiologie: conduction chimique dans la fente synaptique. Transmission du stimulus vers la musculature, les cellules nerveuses, les cellules glandulaires, Neurotransmetteurs (adrénaline, acétylcholine, sérotonine, dopamine). Simple diffusion dans la fente synaptique.
Pathologie: déficit en neurotransmetteurs dans le cerveau.
Symptômes: sentiment d'infériorité, désespoir, culpabilité, fatigue, absence de motivation, symptômes physiques. Complications.

Groupes de substances actives: neuroleptiques. Diminution des tensions intérieures.
Classification des spécialités dans les neuroleptiques, sans autre différenciation.
Autres groupes: antidépresseurs
Indication: troubles compulsifs
Symptômes: pensées obsessionnelles dont la personne concernée a conscience qu'elles sont exagérées, mais qui ne cessent de s'imposer à elle.
Indication: schizophrénie
Symptômes: symptômes positifs (idées délirantes, troubles du moi, troubles de la pensée) et négatifs (apathie, retrait social, troubles de l'attention). Troubles délirants, entente de voix, hallucinations, troubles affectifs. Évolution de la maladie. Pronostic. Thérapie multidimensionnelle (psychothérapie, pharmacologie et soutien).

Groupes de substances actives: benzodiazépines
Les benzodiazépines ont des propriétés anxiolytiques, myorelaxantes, sédatives/hypnotiques, anticonvulsives plus ou moins marquées.
Indication: troubles anxieux, crampes musculaires, troubles de l'endormissement et du maintien du sommeil, épilepsie
Anatomie/physiologie: importance et fonction du système nerveux involontaire (sympathique/parasympathique). Fonctions importantes sur le plan clinique (élargissement des bronches et des vaisseaux, influence sur le pouls, les pulsations cardiaques, la pression artérielle, la réaction au stress)
Pathologie: l'anxiété, la frayeur et le stress déclenchent la production d'hormones du stress, notamment d'adrénaline, ce qui entraîne une réaction excessive dans le système nerveux végétatif (agitation, troubles du sommeil, palpitations, tremblement).

Groupes de substances actives: les Z-Drugs favorisent le sommeil
Autre groupe: benzodiazépines
Indication: troubles du sommeil
Pathologie:
Causes: troubles du sommeil primaires (insomnie, troubles du rythme circadien sommeil-veille, syndrome de l'apnée du sommeil, syndrome des jambes sans repos) et secondaires (en raison d'une maladie organique ou psychiatrique).
Symptômes: fatigue, somnolence, manque d'énergie, troubles de la concentration.
Complications.

Groupes de substances actives: lithium
Autres groupes de substances actives: antiépileptiques, antidépresseurs
Indication: troubles bipolaires
Pathologie: trouble affectif avec alternance entre phases dépressives et phases maniaques
Symptômes: alternance entre état dépressif et état maniaque. Traitement des épisodes maniaques et des épisodes dépressifs. Psychothérapie (psychoéducation, introspection, gestion du stress, stabilisation rythme de vie)

[b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

Interaction entre les psychotropes et l'alcool
Psychotropes: effets secondaires généraux

Psychotropes avec contrôle de la formule sanguine effectué

[b1.6] explique l'importance des génériques et décrit les critères applicables en rapport avec la décision de remplacer les médicaments prescrits par des génériques. (C3)

Possibilité de substitution par des génériques pour les groupes de substances actives mentionnées au point b1.3

[b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

Utilisation des spécialités mentionnées

Risque d'addiction aux benzodiazépines
Antidépresseurs: délai d'action

[b1.12] décrit les bases, les règles et la procédure pour les avances d'ordonnance et les remises de médicaments sans ordonnance médicale. (C2)

Remise de benzodiazépines sans ordonnance

Domaine de compétences opérationnelles c:
Réalisation des examens et des actes médicaux

Compétence opérationnelle c2: Collecter des paramètres diagnostiques conformément aux dispositions applicables.

L'assistant en pharmacie instruit le patient sur la préparation et le déroulement de la collecte des paramètres diagnostiques (pression artérielle, glycémie, cholestérolémie). Il l'effectue selon le mandat du pharmacien, documente les résultats selon les directives internes et les soumet au pharmacien, qui détermine la suite à donner. L'assistant en pharmacie respecte les prescriptions légales et les normes d'hygiène, de protection de la santé et de sécurité de l'entreprise. Il veille à ce que les équipements utilisés pour les examens soient conservés correctement, propres et en état de fonctionnement. Il les vérifie régulièrement, les utilise de manière adéquate et les nettoie selon les indications du fabricant.

Mandat pratique Entreprise (5e semestre)	Contenu CIE
Effectuer le dépistage médical ▪ Mesure des paramètres diagnostiques ▪ Mesures de protection relatives à l'hygiène, la sécurité et la santé ▪ Évaluation des résultats des mesures et discussion	**Examens médicaux** ▪ Mesures d'hygiène et de sécurité ▪ Recueil et interprétation de paramètres diagnostiques (mesure de la pression artérielle, du taux de cholestérol, de la glycémie, test d'allergie et bilan urinaire) ▪ Conseil, remise, vente d'appareils de mesure ▪ Maintenance et nettoyage des appareils de mesure

Pression artérielle, glycémie et taux de cholestérol — 10 périodes

Situation

- Un client d'un certain âge aimerait faire vérifier en pharmacie sa pression artérielle, sa glycémie et son taux de cholestérol.

[c2.1] explique la procédure d'analyse et de collecte des paramètres de diagnostic. (C2)

[c2.6] explique la méthodologie et l'utilité des analyses de sang. (C2)

Mesure de la pression artérielle: en cas de soupçon d'hypotension ou d'hypertension artérielle.
Procédure correcte pour mesurer la pression artérielle: le patient doit être assis, respecter un court temps d'attente avant de procéder à la mesure; le patient doit éviter toute excitation physique ou psychique, la consommation de nicotine et de caféine avant la mesure. Le bras doit être à hauteur du cœur, le patient ne doit pas parler ni rire pendant la mesure et les muscles des bras doivent être détendus; choisir une manchette de taille adéquate.

Mesure du pouls
Zones de palpation, position du client pour la mesure, procédure correcte de mesure (quels doigts utiliser pour mesurer le pouls), durée de la mesure (plus la durée de mesure est courte, plus les erreurs de mesure peuvent être graves).

Mesure de la glycémie
Le patient doit être à jeun (durée du jeûne: au moins 6 heures, de préférence 8).
Procédure correcte:

- Demander au client de s'asseoir et de prendre une position confortable (il faut éviter que le patient ne se blesse dans l'hypothèse où il venait à s'évanouir).
- Désinfecter les surfaces, se désinfecter les mains, mettre des gants.
- Désinfecter le bout du doigt de l'annulaire ou du majeur de la main non dominante et veiller à ce qu'ils restent «propres» (le désinfectant doit sécher pendant 30 secondes).
- Préparer le glucomètre, et en fonction du modèle, insérer la bandelette.
- Au moyen d'un stylo autopiqueur adéquat, piquer la pulpe latérale du doigt (éliminer correctement le stylo autopiqueur).
- Essuyer la 1ère goutte de sang avec une compresse propre.
- Masser délicatement la racine du doigt en direction de la pulpe pour extraire le sang.
- Déposer le sang sur la bandelette.
- Éventuellement mettre un pansement à l'endroit de la piqûre.
- Le lecteur de glycémie indique automatiquement la valeur.

Dosage du cholestérol
Détermination des valeurs sanguines: on mesure les triglycérides, le cholestérol HDL et LDL, la cholestérolémie totale; le quotient total/HDL

Poids et taille corporels
Tour de taille: mesure correcte chez l'homme et chez la femme. Idéalement, la mesure se fait le matin à jeun, après le passage aux toilettes, sous les vêtements et en position debout. Le mètre ruban doit être horizontal, à hauteur du nombril (le milieu entre la côte inférieure et le bord supérieur de l'os du bassin), mesure à la fin d'une expiration normale, placer le ruban sur le corps, mais sans le serrer.
Indice de masse corporelle: calcul de l'IMC à l'aide de la taille et du poids corporels.

Énumérer des exemples d'autres paramètres:

- Analyse des cheveux pour un bilan minéral
- Tests rapides: test de grossesse, paramètres urinaires inflammation de la vessie, test VIH, test de glucose, test rapide du coronavirus
- Tique-test (recherche de la bactérie Borrelia)
- Dosage de la protéine C réactive (CRP) marqueur précoce de la réaction inflammatoire
- Ferritine
- Test d'alcoolémie
- Test de drogue

[c2.4] explique les règles d'hygiène et de sécurité à observer pour le prélèvement sanguin. (C2)

→ est étudié au 1er semestre dans le cadre de la compétence opérationnelle c3.2

[c2.7] explique les conséquences des écarts possibles par rapport aux principales valeurs normales. (C2)

Principe: il faut être capable d'interpréter les valeurs mesurées, mais il ne faut pas les apprendre par cœur.

Tour de taille / mesure de la pression artérielle / mesure de la glycémie / dosage du cholestérol
Tout écart par rapport aux valeurs normales représente un facteur de risque pour le syndrome métabolique et les maladies cardiovasculaires.
Des mesures effectuées de façon incorrecte peuvent entraîner des écarts au niveau des résultats.

Compétence opérationnelle c4: Prendre en charge les malades chroniques conformément aux dispositions applicables.

L'assistant en pharmacie organise le suivi thérapeutique selon les directives et informe les patients. Il vérifie l'observance thérapeutique, rappelle les délais aux patients et prépare les médicaments pour le traitement (semainier). Il documente l'évolution du traitement, détecte les irrégularités, y réagit et informe le pharmacien.

Mandat pratique Entreprise (3e semestre)	Contenu CIE
Préparer un semainier ▪ Vérification de l'ordonnance médicale ▪ Préparation de la place de travail ▪ Protection de l'hygiène, de la sécurité et de la santé ▪ Préparation du semainier ▪ Établissement d'un schéma posologique d'ensemble ▪ Mandat pratique Entreprise (5e semestre)	

Maladies chroniques — 10 périodes

Situation

- En vérifiant l'historique du dossier d'un client habituel, vous remarquez que le mois dernier, il n'est pas venu chercher sa préparation à base de lithium.
- Une cliente vient demander conseil parce que sa mère indique avoir toujours plus de difficultés à prendre tous ses médicaments quand il le faut. Comme elle souffre d'un syndrome métabolique, elle doit prendre plusieurs médicaments.

[c4.1] décrit les maladies chroniques les plus courantes, leurs particularités et leur traitement. (C2)

Mener une réflexion sur la raison pour laquelle les maladies sont ou deviennent chroniques (prédisposition, mutations génétiques); absence de traitement précoce.

Syndrome métabolique

Description du patient présentant un syndrome métabolique (trouble du métabolisme des glucides, hypertension artérielle, dyslipoprotéinémie, obésité). Paramètres: tour de taille, pression artérielle, glycémie, triglycérides, cholestérol HDL. Causes, épidémiologie, facteurs de risque. Description du traitement.

Système nerveux: dépression, épilepsie

Importance de la prise régulière des médicaments, importance de l'introduction et de l'arrêt progressifs des antidépresseurs, marge thérapeutique du lithium, contrôle de la formule sanguine effectué

Pathologie: cf. compétences opérationnelles b1

[c4.2] décrit les possibilités de surveillance du suivi thérapeutique. (C2)

Syndrome métabolique: mesure de la pression artérielle et du tour de taille, dosage du cholestérol et de la glycémie.

Dépression:
Méthode directe: mesure médicale de la concentration plasmatique
Possibilités de surveillance du suivi thérapeutique: nombre de comprimés (contrôle de l'historique), journal du patient, entretiens avec le patient, profil de médication, semainier.

[c4.3] explique l'importance du suivi thérapeutique et les conséquences en cas de non respect. (C3)

Syndrome métabolique:
L'assistant en pharmacie expose les complications possibles en cas de non respect du suivi thérapeutique: baisse de l'efficacité (p. ex. antihypertenseurs, antidiabétiques), conséquences économiques

Psychotropes:
L'assistant en pharmacie explique au patient les conséquences en cas de surdosage ou de sous-dosage de son traitement.

3e année d'apprentissage, 6e semestre

Compétence opérationnelle	Thèmes	Périodes
a2 Conseiller les clients en matière de **promotion de la santé et de prévention des maladies** et vendre les **prestations et produits** correspondants.	Maladies lors des voyages Agents pathogènes Voies de transmission Prophylaxie expositionnelle	5
a3 Conseiller les clients dans le **domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance** et vendre les médicaments et produits correspondants.	Gestion du stress Difficultés de concentration Syndrome du burnout Infections Bouton de fièvre Pédiculose Oxyurose (parasitose intestinale) Punaises de lit Varicelle	8 7
b1 Préparer les **médicaments qui font l'objet d'une prescription médicale**, expliquer leur utilisation et les remettre aux clients sous la responsabilité du pharmacien.	Infections Groupes de substances actives: prophylaxie vaccinale, prophylaxie médicamenteuse, antibiotiques, virostatiques Maladies hormonales Groupes de substances actives: hormones thyroïdiennes/thyréostatiques, insuline, antidiabétiques oraux, glucocorticoïdes Autres maladies importantes Groupes de substances actives: anti-démentiels, antiparkinsoniens, amphétamines	15 15 10
c4 Prendre en charge les **malades chroniques** conformément aux dispositions applicables.	Maladies chroniques SIDA Sclérose en plaques Patient transplanté Patient cancéreux	20

Domaine de compétences opérationnelles a:
Conseil et service à la clientèle

Compétence opérationnelle a2: Conseiller les clients en matière de promotion de la santé et de prévention des maladies et vendre les prestations et produits correspondants.

L'assistant en pharmacie informe les clients des possibilités individuelles de promotion de la santé en fonction de leurs besoins. Il explique à la clientèle les prestations correspondantes ainsi que les produits et les mesures spécifiques. Il vend les produits de son choix et explique comment les utiliser correctement.
L'assistant en pharmacie dispose en outre de vastes connaissances de base dans les domaines de la promotion de la santé et de la prévention ainsi que de différents partenaires en matière de prévention. Pour informer et conseiller la clientèle, il utilise les moyens de communication disponibles sur place ou en ligne.

Mandat pratique Entreprise (5e semestre)	Contenu CIE
Organiser une campagne de prévention dans ta pharmacie ▪ Exemples de campagnes de prévention actuelles, passées et planifiées. ▪ Propositions de thème pour une campagne ▪ Identification et mise en œuvre de mesures ▪ Concept, réalisation et documentation d'une évaluation	

Personnes partant en voyage — 5 périodes

Situation

- Une famille aimerait passer ses vacances en Afrique. Quelles mesures doit-elle prendre pour rester en bonne santé?

[a2.7] décrit des maladies transmissibles ainsi que leur mode de transmission puis en déduit des mesures de prévention et produits correspondants. (C4)

Structure et différenciation des agents pathogènes:
Les bactéries se multiplient par division cellulaire et cela se fait sous les formes les plus diverses (Escherichia coli, Salmonella, Streptococcus)
Virus: structure très simple, pas de propre métabolisme; utilise une cellule hôte pour se propager (coronavirus, virus de l'herpès, virus de l'hépatite, VIH, virus de l'influenza)
Définition des épidémies et des pandémies.

Les maladies transmissibles et leurs voies de transmission sont:
Blessure de la peau: tétanos, septicémie; FSME, borréliose de Lyme (transmission par les tiques), paludisme (transmission par les moustiques), SIDA, hépatite B (transmission par des seringues usagées)
Prophylaxie expositionnelle: répulsifs (tiques, moustiques), moustiquaire (moustiques), extraction correcte des tiques le plus rapidement possible, désinfection, nettoyage de la plaie

Gouttelettes: rubéole, rougeole, varicelle, influenza, COVID-19
Prophylaxie expositionnelle: hygiène, distanciation, masque, quarantaine

Infections par contact: fièvre typhoïde, hépatite A, infection par les vers.
Prophylaxie expositionnelle: hygiène, filtre à eau, faire bouillir, faire cuire, peler ou ne pas consommer.

Contact sexuel: SIDA, hépatite B, gonorrhée, syphilis
Prophylaxie expositionnelle: utilisation de préservatifs

Description des maladies: voir les compétences opérationnelles a.3 et b.1
Autres possibilités de prophylaxie: prophylaxie vaccinale, prophylaxie médicamenteuse, voir compétences opérationnelles b

Compétence opérationnelle a3: Conseiller les clients dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.

L'assistant en pharmacie cerne les besoins des clients en posant des questions ciblées et en menant des investigations. Sur cette base, il informe la clientèle des produits qui existent et qui sont délivrés sans ordonnance ainsi que dans le domaine de la phytothérapie et de la médecine complémentaire. Il présente les médicaments et produits disponibles aux clients, les soutient dans leur décision d'achat et leur explique comment les utiliser correctement. Il délivre les médicaments et produits ou organise leur commande et leur livraison.
L'assistant en pharmacie dispose des connaissances professionnelles actuelles sur ces médicaments et produits : leurs propriétés, leur adéquation, leurs possibilités et leurs limites d'utilisation. Pour informer et conseiller la clientèle au sujet des produits délivrés sans ordonnance, de phytothérapie et de médecine complémentaire, il utilise les moyens de communication disponibles sur place ou en ligne.

Mandat pratique Entreprise	Contenu CIE

Gestion du stress — 8 périodes

Situation

- Un homme d'une quarantaine d'années souhaite un fortifiant car en ce moment, il a l'impression d'avoir du mal à récupérer de ses nombreux rendez-vous professionnels et d'avoir, de manière générale, des difficultés de concentration.

[a3.1] conclut à des maladies possibles (courantes) sur la base des symptômes décrits par les clients et de ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie. (C4)

Problèmes de concentration
Symptômes: capacité temporairement affaiblie à se concentrer, difficultés de concentration
Causes: stress, manque de sommeil, mauvaise alimentation, utilisation prolongée des écrans ou de la télévision, médicaments, surmenage psychique, manque d'exercice physique, carence nutritionnelle, problèmes circulatoires. À différencier de la démence ou de la maladie d'Alzheimer ou du TDAH.

Syndrome du burnout
Symptômes: troubles du sommeil, déni de ses propres besoins, limitation des contacts sociaux, , douleurs psychosomatiques, symptômes dépressifs, épuisement chronique
Pathologie:
Causes: augmentation de la charge de travail, stress, mauvaise organisation du travail, mobbing, antécédents familiaux ou maladies. Décrire les phases du burnout
Thérapie: traitement multimodal avec psychotropes, phytomédicaments, thérapie comportementale, psychothérapie. Prévention du burnout avec stratégies de coping, résilience

[a3.2] se base sur la symptomatologie pour en déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. (C4)

Concentration: orpin rose, ginseng, racine d'éleuthérocoque
Tranquillisants: valériane, houblon, passiflore, mélisse.
Antidépresseurs: millepertuis
Anxiolytiques: kava
Spasmolytiques: pétasite. Q10, phosphatidylsérine, acides gras insaturés (acides gras oméga-3, oméga-6), huile d'onagre
Tranquillisants: antihistaminiques; vitamines: vitamines du groupe B, tonifiants

[a3.3] décrit les interactions, les effets indésirables et les contre-indications des principaux médicaments non soumis à ordonnance et en déduit leur utilisation dans une langue que le client comprend. (C4)

Toutes les maladies
Explication de l'utilisation des médicaments actuellement délivrés sans ordonnance conformément à la compétence a3.2

Difficultés de concentration
Guarana/caféine: troubles du sommeil
Tonifiants: hypervitaminoses

[a3.5] montre le bénéfice des traitements complémentaires au moyen d'exemples de cas. (C4)

Sels de Schüssler: expliquer la philosophie.
Fondateur de la thérapie. Principe de la philosophie (thérapie aux sels minéraux, potentialisation, traitement substitutif). Fonction et remède complémentaire (discuter de fonctions exemplaires). Choix des moyens (par des tests, selon les symptômes, d'après l'analyse faciale). Utilisation et dosage. Intolérance au lactose. Utilisation externe. Trios de Schüssler (discuter d'un exemple)
Exemple: stress, tension, burnout, TDAH, nervosité: mélange pour l'équilibre intérieur (n° 2, 5 et 7)

Infections — 7 périodes

Situation

- Un client est très stressé en ce moment. Il ressent depuis peu des picotements intenses au niveau de la lèvre supérieure.
- Une mère explique que son enfant de 4 ans n'arrête pas de se gratter.

[a3.1] conclut à des maladies possibles (courantes) sur la base des symptômes décrits par les clients et de ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie. (C4)

Bouton de fièvre
Symptômes: démangeaisons, brûlure au niveau des lèvres, apparition d'une vésicule sur la lèvre, qui forme ensuite une croûte
Agents pathogènes: virus herpès simplex de types 1 et 2. Différenciation entre l'herpès labial et génital.
Pathologie: primo-infections et poussées sévères, complications. Transmission par contact physique rapproché.
Les virus restent à vie dans le tissu nerveux. Facteurs de risque de poussées sévères. Complications.

Pédiculose
Symptômes: démangeaisons du cuir chevelu, présence de lentes
Anatomie et cycle de vie du pou
Pathologie: transmission des poux, prophylaxie de la contamination

Oxyurose (parasitose intestinale)
Symptômes: manque d'appétit, démangeaisons nocturnes au niveau de l'anus, insomnie, fatigue
Anatomie/physiologie: oxyure et ascaride, cycle de l'oxyure
Pathologie: évolution de la maladie
Mode de transmission: ingestion d'œufs, les enfants peuvent s'auto infester en transférant les œufs de la région périanale à la bouche.
Complications : Facteurs de risque. Les personnes de l'entourage proche (membres de la famille, du groupe) doivent si possible être traités systématiquement eux aussi. Répétition du traitement après 2 ou 3 semaines.

Punaises de lit
Symptômes: les piqûres sont disposées sur la peau en rangées. À l'endroit des piqûres, la peau rougit, gonfle et provoque des démangeaisons. Stress psychique.
Anatomie/physiologie: anatomie et cycle de vie de la punaise de lit
Pathologie: complications, transmission
Eradication par des désinfecteurs professionnels.

Varicelle
Symptômes: sensation fébrile, fatigue, éruption cutanée caractéristique (vésicules qui éclatent et forment des coûtes) sur tout le corps. Prurit.
Pathologie: maladie virale infectieuse, virus varicelle-zona.
Complications: formes graves chez l'adulte et la femme enceinte. Zona en cas de réactivation à l'âge adulte.
Voies de transmission: par les sécrétions respiratoires et le liquide s'écoulant des vésicules.
Période d'incubation: entre 8 et 21 jours.
Prévention: vaccin contre la varicelle

[a3.2] se base sur la symptomatologie pour en déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. (C4)

Bouton de fièvre
Substances actives antivirales: aciclovir, penciclovir; autres: sulfate de zinc Phytothérapie: mélisse, rhubarbe, sauge, menthol, protection solaire

Pédiculose
Insecticide: perméthrine
Remèdes physiques: p. ex. huile de silicone avec diméticone
Préparations végétales à base d'huiles végétales

Oxyurose (parasitose intestinale)
Vermifuges, remèdes antiprurigineux

Punaises de lit
Remèdes pour apaiser les démangeaisons, glucocorticoïdes topiques, antihistaminiques. Menthol, tannins, désinfectants

Varicelle
Contre les démangeaisons: badigeon blanc, tannins, antihistaminiques, pommade de zinc, analgésiques
Mesures: appliquer des compresses froides, se couper les ongles courts

[a3.3] décrit les interactions, les effets indésirables et les contre-indications des principaux médicaments non soumis à ordonnance et en déduit leur utilisation dans une langue que le client comprend. (C4)

Toutes les maladies
Explication de l'utilisation des médicaments actuellement délivrés sans ordonnance conformément à la compétence a3.2

Boutons de fièvre: traitement et prophylaxie à la lysine
Punaises de lit: prévention des surinfections au moyen de désinfectants. Ne pas gratter.

[a3.4] décrit les besoins spécifiques des différents groupes-cibles (p. ex. enfants, femmes enceintes, personnes actives, seniors, voyageurs) et en déduit des produits et recommandations complémentaires adaptés en conséquence. (C4)

Enfants: pédiculose → prophylaxie, transmission des poux, schéma thérapeutique
Enfants: parasitose → prophylaxie, schéma thérapeutique

[a3.5] montre le bénéfice des traitements complémentaires au moyen d'exemples de cas. (C4)

Sels de Schüssler: n° 3 (inflammation aiguë), n° 4 (deuxième niveau d'inflammation), n° 6 (troisième niveau/inflammation chronique)

Domaine de compétences opérationnelles b:
Remise des médicaments et des articles d'hygiène et de soins sur prescription médicale.

Compétence opérationnelle b1: préparer les médicaments qui font l'objet d'une prescription médicale, expliquer leur utilisation et les remettre aux clients sous la responsabilité du pharmacien.

L'assistant en pharmacie prend l'ordonnance, vérifie sa validité et la disponibilité des médicaments prescrits, prépare les médicaments et les étiquettes selon la prescription médicale. Avant de délivrer les médicaments aux clientèles, il les soumet au pharmacien pour validation. Il remet ensuite les médicaments au client et lui explique la prise correcte, l'informe des précautions éventuelles, des effets secondaires connus et du comportement à adopter s'ils se manifestent. Il informe le client des différentes modalités de paiement.

Mandat pratique Entreprise	Contenu CIE

Infections — 15 périodes

Situation

- Un client présente une ordonnance avec un antibiotique. Dans l'historique du patient, vous constatez qu'une allergie à la pénicilline a été notée pour ce client. Il aimerait en outre savoir s'il peut se faire vacciner contre cette maladie.
- Sur une ordonnance figure le valaciclovir à prendre par voie orale.

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Prophylaxie vaccinale: dans la vaccination active, on administre des antigènes (vivants, inactivés, fragmentés), ce qui permet de développer des anticorps, grâce aux cellules «mémoire»; cela intervient en général par l'immunisation de base et les vaccins de rappel réguliers.
Domaine d'indication: p. ex. fièvre typhoïde (vaccin vivant), FSME, hépatites A et B
Lors de la vaccination passive, on administre des anticorps qui agissent immédiatement, qui peuvent également être utilisés dans un cadre thérapeutique; la protection ne dure que quelques mois.
Domaines d'indication: tétanos, hépatite B

Indication: FSME
Anatomie/physiologie: virus ARN
Pathologie: symptômes: évolution de la maladie généralement asymptomatique. En cas de symptômes, l'évolution se fait en deux phases: Symptômes grippaux puis phase asymptomatique ou méningite. Voies de transmission. Complications. Prophylaxie expositionnelle (voir compétences opérationnelles a2). Pas de traitement symptomatique.

Prophylaxie médicamenteuse: médicaments administrés dans un but prophylactique, pour que leur effet puisse être immédiat dans l'hypothèse où l'organisme venait à être en contact avec des agents pathogènes.
Indication: prophylaxie du paludisme,; PrEP (prophylaxie préexposition au VIH; est prise avant une éventuelle exposition).

Groupe de substances actives: classe thérapeutique des antibiotiques (antibiotiques bêta-lactames, quinolones, antagonistes de l'acide folique, macrolides, nitrofuranes, tétracyclines).
Classification des spécialités dans la classe thérapeutique des antibiotiques, et pas dans les groupes de substances actives. Principe de base: empêcher le développement des bactéries ou les tuer.
Indication: fièvre typhoïde
Pathologie: maladie infectieuse à déclaration obligatoire, causée par la bactérie Salmonella Typhi.
Symptômes: fièvre élevée, constipation suivie de diarrhées, éruption cutanée.
Voies de transmission: orale par l'eau et les aliments contaminés, prophylaxie pré-expositionnelle (voir compétences opérationnelles a2).
Indication: borréliose de Lyme
Pathologie: bactérie Borrelia burgdorferi, transmise par certaines espèces de tiques. Délai de transmission.
Symptômes: phénomène local (érythème migrant) à systémique. Distinction sommaire entre trois stades. Prophylaxie pré-expositionnelle (voir compétences opérationnelles a2).

Autres indications: p. ex. infections urinaires, respiratoires, cutanées.

Groupe de substances actives: antipaludéens (méfloquine, chloroquine, doxycycline)
Indication: traitement et prophylaxie du paludisme.
Anatomie/physiologie: cycle de développement des plasmodies (sans désigner les différentes formes de développement en cas de changement d'hôte). Voies de transmission.
Pathologie: symptômes: fièvre, frissons, accès de transpiration, maux de tête et courbatures, diarrhées. Période d'incubation. Prophylaxie pré-et postexpositionnelle (voir compétences opérationnelles a2).

Groupe de substances actives: virostatiques (pas de classification des spécialités dans les groupes de substances actives)
Autres: produits biologiques
Indication: hépatite
Anatomie/physiologie: virus de l'hépatite A, virus de l'hépatite B. Voies de transmission: fécale et orale, par contact sanguin direct, transmission par voie sexuelle. Prophylaxie expositionnelle (voir compétences opérationnelles a2)
Pathologie: distinction entre hépatite A et B.
Symptômes: inflammation, hépatite aiguë avec fatigue, douleurs, fièvre, nausée, vomissements, manque d'appétit, jaunisse, également asymptomatique pour l'hépatite B. Durée de la maladie.

Autres indications: infection au VIH (voir compétences opérationnelles c), infection herpétique, grippe.

[b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

Antibiotiques: allergie à la pénicilline. IA des antibiotiques avec contraceptifs, antiacides ou sels minéraux.

EI: généraux des antibiotiques: troubles digestifs, réactions d'hypersensibilité, candidoses, éruptions cutanées
IA: avec la nourriture, moment de la prise des antibiotiques par rapport aux repas.

[b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

Utilisation correcte des spécialités mentionnées

Problème de résistance → ne jamais interrompre un traitement, la prise doit se faire de façon régulière, aussi longtemps que le prévoit la prescription médicale.

[b1.10] décrit les formes galéniques, leurs propriétés (avantages et inconvénients) et justifie leur utilisation en fonction des besoins des clients. (C4)

Pour des raisons de stabilité, les antibiotiques en suspension doivent être préparés peu de temps avant leur utilisation (veiller à la date de péremption et au stockage).

Maladies hormonales 15 périodes

Situation

- Un client se présente avec une ordonnance pour de la L-thyroxine. Le client est un peu étonné que son médecin ait noté une nouvelle spécialité / un nouveau dosage, car son ancien produit lui convenait parfaitement.
- Un diabétique s'est vu prescrire jusqu'à présent des antidiabétiques oraux. Il vient maintenant de recevoir un médicament qu'il doit s'injecter.
- Une cliente se présente avec une ordonnance pour de la prednisone 50 mg. Après avoir suivi un traitement de plusieurs semaines, elle doit maintenant diminuer progressivement ce médicament.

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Groupe de substances actives: hormones thyroïdiennes (lévothyroxine)
Substitution des hormones thyroïdiennes, thyréostatiques (inhibition de la production et de la libération d'hormones dans la glande thyroïde)
Anatomie/physiologie: définition de l'hormone, cycle hormonal avec effet de rétroaction négatif. Définition des glandes (hypophyse, thyroïde, glandes surrénales, cellules des îlots pancréatiques, testicules, ovaires)

Indication: hypothyroïdie et hyperthyroïdie (dérèglement de la thyroïde).
Pathologie: hypothyroïdie comme conséquence d'une réaction auto-immune, d'opérations ou de trouble de l'axe hypophyse-hypothalamus.
Symptômes: fatigue, manque d'appétit, prise de poids, chute de cheveux, bradycardie, constipation.
Hyperthyroïdie: fonctionnement hyperactif de la glande thyroïde comme conséquence d'une réaction auto-immune ou la maladie de Basedow.
Symptômes: agitation, hyperactivité, troubles du sommeil, arythmies, hypertension artérielle, tremblements, perte de poids, diarrhées.

Groupe de substances actives: insulines humaines, analogues de l'insuline humaine, insulines prémélangées (Classification des spécialités selon leurs propriétés pharmacocinétiques, hormone de substitution)
Indication: diabète de type 1
Anatomie/physiologie: pancréas comme glande mixte (fonction endocrinee et exocrine). Production d'insuline et de glucagon à structure simple, propriétés et effets. Cycle glycémique. Distinction entre les propriétés pharmacocinétiques et les produits à base d'insuline (insulines prandiales, insulines basales). Glycémie physiologique et pathologique. Taux d'HbA1c.
Pathologie: maladie chronique du métabolisme, défaut d'insuline, maladie auto-immune.
Symptômes: soif, faim, mictions fréquentes, fatigue. Apparition de la maladie (en général dans l'enfance ou l'adolescence). Fréquence de la maladie.
Séquelles: voir diabète de type 2

Groupe de substances actives: antidiabétiques oraux et parentéraux (principes actifs de base: réduire la production de glucose hépatique, stimuler la sécrétion d'insuline, réduire la résistance à l'insuline, réduire la sécrétion de glucagon, augmenter la satiété, favoriser l'élimination du glucose. Pas de classification directe des spécialités), insuline voir diabète type 1
Indication: diabète de type 2
Pathologie: réponse insuffisante du corps à l'insuline (résistance à l'insuline), entraînant une hyperglycémie. Sécrétion d'insuline durablement réduite.

Symptômes (se manifestant de façon insidieuse): soif, faim, mictions plus fréquentes, fatigue, séquelles: mauvaise cicatrisation, sensation d'engourdissement dans les pieds, cécité, insuffisance rénale
Facteurs de risque: surpoids, manque d'activité, alimentation malsaine.
Complications: infarctus du myocarde, maladie rénale, cécité. Mesures non médicamenteuses.

Groupe de substances actives: glucocorticoïdes (ils sont ici substitués, mais sont souvent utilisés à long terme comme antiphlogistiques ou immunosuppresseurs),
Indication: Insuffisance surrénalienne
Anatomie/physiologie: la glande surrénale (cortico et médullo-surrénale) est responsable de la production des stéroïdes (minéralocorticoïdes, glucocorticoïdes, androgènes) et des neurotransmetteurs (adrénaline et noradrénaline). Description de l'effet de l'adrénaline et des glucocorticoïdes.
Pathologie: Traitement glucocorticoïde de substitution au cours d'insuffisance surrénale. Ors de traitements sur un long terme, ne jamais arrêter brutalement une corticothérapie.
Autres indications: maladies rhumatismales, maladies auto-immunes, infections cutanées, maladies allergiques, maladies des voies respiratoires

[b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

Hormones thyroïdiennes: pas de prise simultanée de médicaments, compléments alimentaires, café ou lait.
IA: préparations à base de calcium et de fer, antiacides.
EI: nervosité, insomnie, diarrhées, sudation, perte de poids, troubles du rythme cardiaque.

Glucocorticoïdes:
CI: ostéoporose grave, ulcères gastriques et intestinaux, diabète, grave hypertension artérielle, infections virales
EI: sur le système immunitaire (susceptibilité accrue aux infections), la vue (glaucome, cataracte), tractus gastro-intestinal (ulcère), la peau (retard dans la prolifération cellulaire, la cicatrisation), les os (ostéoporose).

Insuline:
CI: hypoglycémie
EI: hypoglycémie
Antidiabétiques oraux: nausées, vomissements, diarrhée

[b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

Utilisation des spécialités mentionnées

Hormone thyroïdienne: utilisation abusive comme produit amincissant. Prise quotidienne le matin, au moins 30 minutes avant le petit-déjeuner, pas de prise simultanée avec d'autres médicaments

[b1.10] décrit les formes galéniques, leurs propriétés (avantages et inconvénients) et justifie leur utilisation en fonction des besoins des clients. (C4)

Distinction entre les solutions injectables, pour perfusion et les implants.

Aiguilles: aiguille stérile fine pour injection sous-cutanée de l'insuline. Les aiguilles sont à usage unique. Elle se différencient du point de vue de leur diamètre et de leur longueur. Aiguilles universelles ou aiguilles spécifiques.
Autres possibilités: pompes à insuline

Mesure de la glycémie:
Appareils de mesure de la glycémie, autopiqueur, bandelettes réactives → l'utilisation concrète s'apprend lors des CIE

Autres maladies importantes — 10 périodes

Situation

- Un client qui vient de terminer son séjour dans une clinique spécialisée se présente en pharmacie avec une nouvelle ordonnance renouvelable. Vous lui expliquez en détail les différentes formes d'administration.
- Une mère vous explique que sa fille n'a plus d'appétit et qu'elle perd de plus en plus de poids. Elle a remarqué que cela a débuté avec le nouveau traitement que lui a prescrit son médecin.

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Groupe de substances actives: anti-démentiels
Autres groupes: ginkgo, antidépresseurs, neuroleptiques (classification des spécialités dans les classes thérapeutiques et pas dans les groupes de substances actives)
Indication: Alzheimer
Anatomie/physiologie: modification structurelle et destruction des cellules nerveuses du cerveau et de leurs liaisons mutuelles. Deux protéines sont responsables de la destruction cellulaire et des processus inflammatoires.
Pathologie:
Symptômes: perte progressive de la mémoire ainsi que des capacités mentales et cognitives. Le traitement n'est que symptomatique et non curatif. Fréquence de la maladie.
Facteurs de risque: âge avancé, sexe féminin, hérédité, blessure à la tête, facteurs environnementaux, mode de vie malsain.

Groupe de substances actives: les antiparkinsoniens (p. ex. agonistes dopaminergiques) ont un effet dopaminergique direct ou indirect.
Autres groupes: les anticholinergiques (diminuent les symptômes végétatifs)
Classification des spécialités dans les classes thérapeutiques et pas dans les groupes de substances actives.
Indication: maladie de Parkinson
Anatomie/physiologie: manque de dopamine (avec excès relatif d'acétylcholine). Modification de la concentration d'autres neurotransmetteurs (sérotonine, noradrénaline).
Pathologie: maladie neurodégénérative.
Symptômes: perte de motricité (hypokinésie, bradykinésie, raideur, tremblements), troubles fonctionnels psychiques, sensoriels et végétatifs (salivation accrue). Pas de traitement curatif, uniquement symptomatique. Évolution de la maladie: vieillesse.
Complications: phénomène on-off (fluctuations motrices soudaines: d'une bonne mobilité vers la bradykinésie/l'akinésie), freezing (immobilité soudaine).

Groupe de substances actives: amphétamines (action sur le système nerveux sympathique, effet paradoxal, reposant sur l'interaction avec le système de neurotransmetteurs du cerveau)
Indication: TDAH
Anatomie/physiologie: trouble du développement du SNC.
Pathologie: symptômes: déficit de l'attention, hyperactivité, impulsivité, problèmes émotionnels.
Facteurs de risque: tabagisme et alcool pendant la grossesse, polluants environnementaux, naissance prématurée, lésion cérébrale, distinction entre TDAH et TDA. Traitement non médicamenteux (psychoéducation, thérapie comportementale, psychothérapie).

[b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

Antiparkinsoniens:
EI: faible pression artérielle, troubles SNC, troubles gastro-intestinaux (sécheresse buccale, nausée, constipation)

Amphétamines:
IA: avec alcool

EI: nervosité, insomnie, maux de tête, psychoses, troubles du rythme cardiaque, augmentation de la pression artérielle, sécheresse buccale, manque d'appétit

[b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

Utilisation des spécialités mentionnées

Amphétamines.
Attention: utilisation abusive comme stupéfiant

[b1.10] décrit les formes galéniques, leurs propriétés (avantages et inconvénients) et justifie leur utilisation en fonction des besoins des clients. (C4)

Comprimés dispersibles en cas de problèmes de déglutition, patchs transdermiques, formes retard

Domaine de compétences opérationnelles c:
Réalisation des examens et des actes médicaux

Compétence opérationnelle c4: Prendre en charge les malades chroniques conformément aux dispositions applicables.

L'assistant en pharmacie organise le suivi thérapeutique selon les directives et en informe les patients. Il vérifie la compliance, rappelle les délais aux patients et prépare les médicaments pour le traitement (semainier). Il documente l'évolution du traitement, détecte les irrégularités, y réagit et informe le pharmacien.

Mandat pratique Entreprise	Contenu CIE

Maladies chroniques — 20 périodes

Situation

- Un client se présente avec une ordonnance pour trois médicaments antiviraux.
- Une cliente nécessite de plus en plus de temps et d'attention, car le médecin doit régulièrement adapter son traitement, et donc ses ordonnances, à l'évolution de la maladie.

[c4.1] décrit les maladies chroniques les plus courantes, leurs particularités et leur traitement. (C2)

Description des maladies, des particularités et du traitement des maladies suivantes → est également étudié dans le cadre des compétences opérationnelles a3, b1.

SIDA
Pathologie: destruction du système immunitaire avec disparition des lymphocytes T auxiliaires qui sont les cibles privilégiées du VIH. Immunodéficience et infections opportunistes. Évolution de la maladie dans les grandes lignes. Voies de transmission. Prophylaxie pré- et post-expositionnelle au VIH. Épidémiologie. Autotest du VIH avec avantages et risques. Substances actives: **antiviraux** (pas de classification des spécialités dans les groupes de substances actives). Les antiviraux ont une action curative, ils agissent directement contre les virus. Ils ont une influence sur la multiplication du virus et l'empêchent de continuer à se propager. Substances actives en général sélectives pour un virus. Pas de mécanisme d'action précis. Développement de résistances.

Sclérose en plaques
Symptômes: faiblesse musculaire, sensation d'engourdissement, troubles visuels, douleurs oculaires, douleurs au niveau des nerfs, troubles de l'équilibre, troubles du langage et de la déglutition, vertiges, incontinence urinaire. Évolution: forme dite récurrente-rémittente ou la forme dite progressive primaire. Complications: spasmes musculaires, paralysies, pertes cognitives, dépressions, épilepsie.
Causes: maladie auto-immune dégénérative, progressive et inflammatoire du SNC. La gaine de myéline des neurones est détruite et les nerfs sont atteints. Les femmes entre 20 et 45 ans sont souvent touchées. Traitement: traitement des poussées (glucocorticoïdes), traitement de base (interférons, immunomodulateurs, anticorps monoclonaux), traitement symptomatique (myorelaxants, antidépresseurs, anticonvulsivants, parasympatholytiques, spray buccal au cannabis).

Patients transplantés
Définition de la transplantation. Don d'organes après décès / don d'organes de son vivant. Constat du décès: bases légales (ordonnance sur la transplantation, ordonnance sur l'attribution d'organes). Définir les organes, tissus et cellules pouvant être transplantés (cœur, poumons, foie, reins). Certificat de donneur. Traitement: immunosuppresseurs pour éviter le rejet de la transplantation.

Patients cancéreux
Définition de tumeur. Types de tumeur : tumeurs bénignes et malignes. Terme: métastases. Exemples: cancer de la prostate, cancer du côlon, cancer du sein (description des symptômes, évolution clinique). Traitement (opération, chimiothérapie, radiothérapie) distinction entre traitement curatif et palliatif. EI généraux du traitement tumoral. Facteurs permettant de réduire le risque de cancer (arrêt du tabac, éviter le surpoids, protection solaire pour les cancers de la peau), vaccination (cancer du col de l'utérus). Prévention et dépistage.

Société Suisse
des Pharmaciens
pharmaSuisse

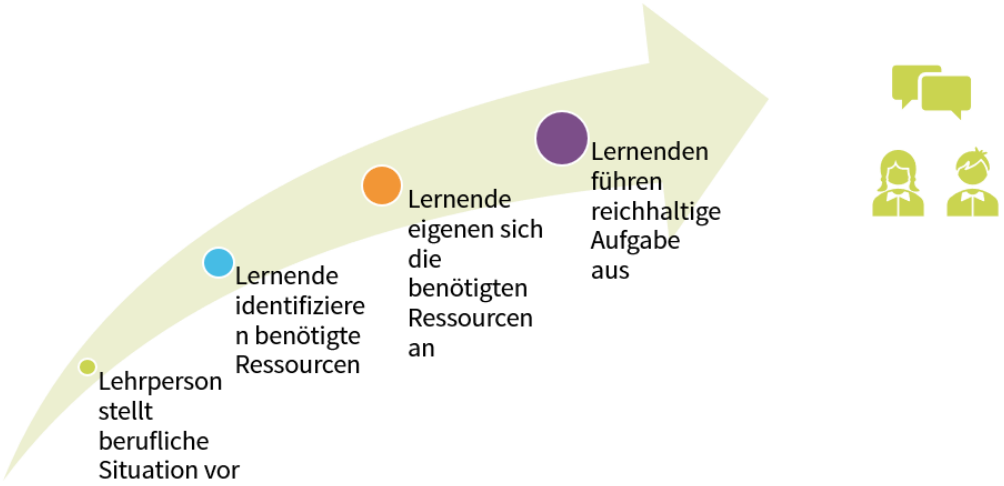
Fremdsprachenlehrplan für die Berufs-fachschulen
Fachfrau / Fachmann Apotheke EFZ

Deutsch

Vorwort

Liebe Fremdsprachenlehrpersonen

Wie im Vorwort des Lehrplans erläutert, ist das Ziel der beruflichen Grundbildung die Entwicklung der Kompetenzen, um in berufstypischen Situationen eigeninitiativ, zielorientiert, fachgerecht und flexibel zu handeln. Dies gilt auf für die Bewältigung entsprechender Situationen in einer zweiten Landessprache oder auf Englisch.
Aus diesem Grund wurden aus den berufstypischen Situationen für den Berufskundeunterricht (vgl. erster Teil dieses Lehrplans) Situationen ausgewählt, welche typischerweise auch in einer Fremdsprache in den Apotheken auftreten. Eine Arbeitsgruppe bestehend aus Fremdsprachenlehrpersonen hat zu diesen Situationen entsprechende Lerneinheiten mit Fachbegriffen und sogenannten Chunks erarbeitet.
Der Fokus des Unterrichts zu diesen Lerneinheiten liegt auf der Inhaltsorientierung. Das Lernen ist auf die Anwendung der Fachbegriffe und die Kommunikation in der berufstypischen Situation ausgerichtet. Korrekturen erfolgen nach den Kriterien der kommunikativen Verständlichkeit. Die Grammatik spielt in diesen Situationen eine untergeordnete Funktion.



Das angestrebte Niveau zur Bewältigung der beruflichen Situationen im Rahmen der empfohlenen Lektionen pro Lerneinheiten ist B1 (mündlich).
In den verbleibenden Lektionen liegt der Fokus auf der Erhaltung des allgemeinen Sprachniveaus A2. Auch hierzu hat die Arbeitsgruppe mögliche Themen zusammengestellt, welche sich im Zusammenhang mit den Lerneinheiten im jeweiligen Semester zur Wiederholung eignen.
Insgesamt stehen pro Semester 20 Lektionen für den Fremdsprachenunterricht zur Verfügung.

Hinweise für die Umsetzung der Lerneinheiten:

- Die beruflichen Situationen sollen, wenn immer möglich, alle bearbeitet werden. Sie können bei Bedarf auf regionale Gegebenheiten angepasst werden.
- Da jede Lerneinheit in sich abgeschlossen ist, gibt es Wiederholungen bei den Chunks. Je nach Gegebenheiten werden diese im Verlauf des Fremdsprachenunterrichts wiederholt, vertieft oder weggelassen.

- Die Lerneinheiten dienen als Grundlage für die Vorbereitung des Fremdsprachenunterrichts. Der Fokus liegt auf der Bewältigung der beruflichen Situation. Je nach Niveau der Lernenden / Klasse, den verfügbaren Ressourcen sowie regionalen Gegebenheiten werden Fachbegriffe entsprechend ausgewählt. Dies heisst, dass nicht zwingend alle Fachbegriffe erlernt werden müssen.

Für den Erhalt des Sprachniveaus A2 kann die Lehrperson individuell ein geeignetes Lehrmittel auswählen.

Übersicht über die Lerneinheiten Fremdsprachen

1. Lehrjahr 1. Semester

Handlungskompetenz	Themen	Lektionen
a1 Kundinnen und Kunden empfangen, ihre Bedürfnisse klären und die weitere Betreuung organisieren.	Telefon bedienen	2
a1 Kundinnen und Kunden empfangen, ihre Bedürfnisse klären und die weitere Betreuung organisieren.	Begrüssung ▪ GWP ▪ LINDAAFF	4
a2 Kundinnen und Kunden in der **Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention** beraten und entsprechende **Dienstleistungen und Produkte** verkaufen. a3 Kundinnen und Kunden im **rezeptfreien Bereich** beraten und die entsprechen-den **Medikamente und Produkte** verkaufen.	Sonnenbrand und Sonnenschutz	3
a3 Kundinnen und Kunden im **rezeptfreien Bereich** beraten und die entsprechen-den **Medikamente und Produkte** verkaufen.	Kosmetik ▪ Trockene Haut ▪ Akne	4
Spracherhalt Niveau A2		7

1. Lehrjahr 2. Semester

Handlungskompetenz	Themen	Lektionen
a3 Kundinnen und Kunden im **rezeptfreien Bereich** beraten und die entsprechen-den **Medikamente und Produkte** verkaufen.	Schmerzen ▪ Rückenschmerzen ▪ Kopfschmerzen ▪ Sportverletzung	5
a2 Kundinnen und Kunden in der **Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention** beraten und entsprechende **Dienstleistungen und Produkte** verkaufen.	Ernährung ▪ Nahrungsmittelergänzungen: Vitamine, Mineralstoffe	3
a3 Kundinnen und Kunden im **rezeptfreien Bereich** beraten und die entsprechen-den **Medikamente und Produkte** verkaufen.	Bauchschmerzen ▪ Übelkeit ▪ Erbrechen	3
a4 **Reklamationen** von Kundinnen und Kunden entgegennehmen und darauf reagieren	Einfache Reklamation (optional)	3
Spracherhalt Niveau A2		6 bzw. 9

2. Lehrjahr 3. Semester

Handlungskompetenz	Themen	Lektionen
a3 Kundinnen und Kunden im **rezeptfreien Bereich** beraten und die entsprechen-den **Medikamente und Produkte** verkaufen.	Erkältung ▪ Schnupfen ▪ Ohrenschmerzen ▪ Halsschmerzen	8
a3 Kundinnen und Kunden im **rezeptfreien Bereich** beraten und die entsprechen-den **Medikamente und Produkte** verkaufen.	Augen und Allergien ▪ Bindehautentzündung ▪ Allergien (Heuschnupfen) ▪ Flüssige Arzneiformen	6
Spracherhalt Niveau A2		6

2. Lehrjahr 4. Semester

Handlungskompetenz	Themen	Lektionen
a3 Kundinnen und Kunden im **rezeptfreien Bereich** beraten und die entsprechen-den **Medikamente und Produkte** verkaufen.	Zähne und Mundhygiene ▪ Zahnschmerzen ▪ Karies und Zahnpflegeprodukte	3
a3 Kundinnen und Kunden im **rezeptfreien Bereich** beraten und die entsprechen-den **Medikamente und Produkte** verkaufen.	Windelausschlag ▪ Pflegeprodukte	4
a3 Kundinnen und Kunden im **rezeptfreien Bereich** beraten und die entsprechen-den **Medikamente und Produkte** verkaufen.	Säuglingsernährung ▪ Kolliken ▪ Milchersatzprodukte für Kleinkinder	4
a1 Kundinnen und Kunden empfangen, ihre Bedürfnisse klären und die weitere Betreuung organisieren. a2 Kundinnen und Kunden in der **Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention** beraten und entsprechende **Dienstleistungen und Produkte** verkaufen.	Verhütungsmittel ▪ Kondome, Gleitgel ▪ Antibabypille: Rezeptabklärung	2
Spracherhalt Niveau A2		7

3. Lehrjahr 5. Semester

Handlungskompetenz	Themen	Lektionen
a1 Kundinnen und Kunden empfangen, ihre Bedürfnisse klären und die weitere Betreuung organisieren.	Blasenentzündung: Rezeptabklärung (Repetition)	2
a3 Kundinnen und Kunden im **rezeptfreien Bereich** beraten und die entsprechen-den **Medikamente und Produkte** verkaufen.	Schlafprobleme ▪ Stress ▪ Burnout ▪ Work life balance	4
a3 Kundinnen und Kunden im **rezeptfreien Bereich** beraten und die entsprechen-den **Medikamente und Produkte** verkaufen.	Hypotonie und Anämie	4
a3 Kundinnen und Kunden im **rezeptfreien Bereich** beraten und die entsprechen-den **Medikamente und Produkte** verkaufen.	Stimmungsschwankungen	4
Spracherhalt Niveau A2		6

3. Lehrjahr 6. Semester

Handlungskompetenz	Themen	Lektionen
a2 Kundinnen und Kunden in der **Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention** beraten und entsprechende **Dienstleistungen und Produkte** verkaufen.	Reisekrankheiten ▪ Infektionen ▪ Impfung und Prophylaxe ▪ Malaria / Mückenstiche ▪ Durchfall	10
a3 Kundinnen und Kunden im **rezeptfreien Bereich** beraten und die entsprechen-den **Medikamente und Produkte** verkaufen.	Juckreiz ▪ Läuse ▪ Bettwanzen	2
a3 Kundinnen und Kunden im **rezeptfreien Bereich** beraten und die entsprechen-den **Medikamente und Produkte** verkaufen.	Diabetes (optional) ▪ Insulin ▪ Diabetestypen	2
Spracherhalt Niveau A2		6 bzw. 8

1. Lehrjahr 1. Semester

Handlungskompetenz a1: Kundinnen und Kunden empfangen, ihre Bedürfnisse klären und die weitere Betreuung organisieren.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke empfängt die Kunden vor Ort, telefonisch, per E-Mail oder über andere Medien und kommuniziert mit ihnen in der lokalen Landessprache und einer zweiten Landessprache oder in Englisch. Sie/er nimmt Anfragen von Kunden entgegen und klärt die Bedürfnisse der Kunden. Auf dieser Grundlage und gemäss Zuständigkeit und interner Vorgaben, klärt und organisiert sie/er die weitere Betreuung. Bei allfälligen Zweifeln über den richtigen Entscheid wendet sie/er sich an den Apotheker. Im Gespräch mit den Kunden hält sich die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke an die Regeln der verbalen und non-verbalen Kommunikation. Sie/er führt das Gespräch situationsgerecht und Ergebnisorientiert mit gezielten Fragen

Telefon — 2 Lektionen

Situation

- Eine englischsprachige Mutter ruft während einer Autofahrt mit schlechtem Empfang über die Freisprechanlage in der Apotheke an. Sie erklärt, dass ihr 4-jähriges Kind sich ständig kratzt und fragt, ob sie etwas haben, das helfen könnte.

[a1.8 empfängt Kunden, klärt ihre Bedürfnisse und organisiert die weitere Betreuung in einer zweiten Landessprache oder in Englisch. (K3).]

... nimmt selbstbewusst den Hörer ab und verhandelt mit englischsprachigen Kunden **... reagiert angemessen, auch wenn er/sie Schwierigkeiten hat, den Sprecher zu verstehen** **... versteht die englische Rechtschreibung** **... versteht Zahlen**	
... versteht die englische Rechtschreibung ... versteht Zahlen ... beantwortet Telefonanrufe auf Englisch ... kann sagen, wer er/sie ist und für wen er/sie arbeitet ... macht sich Notizen, um den Anrufer zurückzurufen ... weiß, wie man einen Anruf weiterleitet ... nimmt selbstbewusst den Hörer ab und interagiert mit englischsprachigen Kunden ... reagiert angemessen, auch wenn er Schwierigkeiten hat, den Sprecher zu verstehen	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: Wie man das Telefon abnimmt (Konventionen), einen Namen/Notizen aufnimmt, sich und seine Apotheke vorstellt, einen Anruf weiterleitet **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Könnten Sie bitte ein bisschen langsamer sprechen? • Es tut mir leid, aber ich habe das nicht verstanden/mitbekommen. • Könnten Sie das bitte wiederholen? • Es tut mir leid, aber mein Englisch ist nicht sehr gut, ich bin noch in der Ausbildung. • XY, hier spricht ZY. • Kann mein Kollege/die Apothekerin Sie am Montag/xy zurückrufen? • Können Sie später noch einmal anrufen, wenn mein Kollege/die Apothekerin Zeit für Sie hat? • Bitte bleiben Sie in der Leitung, während ich Sie durchstelle. • Habe ich Sie richtig verstanden, Sie sagten...

	• Nur um sicher zu sein, dass ich verstanden habe, was Sie sagen... • Bitte bleiben Sie einen Moment dran, ich stelle Sie zu xy durch. **Allgemein:** Buchstabieren, Zahlen

Begrüssung — 4 Lektionen

Situationen

- Ein Kunde fragt nach einem Produkt für seine Symptome, die er Ihnen unklar beschreibt.
- Ein Kunde betritt die Apotheke und fragt nach einem ganz bestimmten Produkt. Sie stellen ein paar klärende Fragen. Der Kunde reagiert mürrisch und antwortet: "Das geht Sie nichts an".

[a1.8 empfängt Kunden, klärt ihre Bedürfnisse und organisiert die weitere Betreuung in einer zweiten Landessprache oder in Englisch. (K3).]

... empfängt Kunden freundlich und professionell in einer Apotheke **... befolgt die Grundsätze der guten Empfangspraxis** **... reagiert korrekt auf gegebene Antworten**	
... empfängt englischsprachige Kunden in einer Apotheke auf freundliche Weise ... befolgt die Grundsätze der guten Empfangspraxis ... setzt die notwendige Professionalität und Seriosität ein, um den Kunden angemessen zu bedienen ... reagiert korrekt auf gegebene Antworten ... setzt die nötige Professionalität und Seriosität ein - auch wenn ein Kunde unfreundlich, unkooperativ oder mürrisch ist	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: Schmerzmittel, schwanger, stillend, flüssig (Lösung, Sirup), Creme, Salbe, Puder, Tablette, Dragee, Pille, Pflaster, Spray Kundentyp: Veganer, die Produkte ohne Tierversuche oder die umweltbewusst sind bevorzugen (z. B. Mikroplastik, Palmöl vermeiden, auf Bio-Produkte achten) **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Guten Morgen/Nachmittag/Abend (Frau/Herr), wie kann ich Ihnen helfen? • Gibt es etwas, womit ich Ihnen helfen kann? • Kann ich Ihnen etwas zeigen? • Suchen Sie etwas Bestimmtes? • Ich würde Sie gerne auf Deutsch bedienen. • Haben Sie Medikamente eingenommen? • Haben Sie etwas getan, um die Schmerzen zu lindern? • Für wen ist das Medikament bestimmt? • Nehmen Sie noch andere Medikamente ein? • Wissen Sie, wie man die Medikamente anwendet? • Haben Sie / hat das Kind andere Krankheiten? • Wie alt ist das Kind? • Sind Sie möglicherweise schwanger oder stillen Sie? • Wann ist das Problem zum ersten Mal aufgetreten? Vorschläge • Wie wäre es mit... • Haben Sie versucht... • Warum ... Sie nicht **Allgemein:** Fragen

	seit/für

... Symptome richtig einschätzen **... stellt Fragen nach dem LINDAAFF-Prinzip und reagiert entsprechend auf die Antworten** **... setzt die notwendige Professionalität und Seriosität ein, um den Kunden angemessen zu bedienen**	
... empfängt englischsprachige Kunden in einer Apotheke auf freundliche Weise ... beurteilt die Symptome richtig ... stellt Fragen nach dem LINDAAFF-Prinzip ...informiert den Kunden, dass er an einen Apotheker verwiesen werden muss. ... setzt die notwendige Professionalität und Seriosität ein, um den Kunden angemessen zu bedienen ... reagiert korrekt auf die Antworten auf die LINDAAF-Fragen ... setzt die erforderliche Professionalität und Seriosität ein	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: LINDAAFF: Lokalisierung, Intensität, Natur/Art der Beschwerden, Dauer, Andere Symptome, Andere Krankheiten und Therapien, Verschlimmernde Faktoren, Verbessernde Faktoren. grundlegende Symptome verstehen: Kopfschmerzen, Schmerzen, Bauch-/Magen-/Bauchschmerzen, Allergie, Bänder, Bindehautentzündung, Blähungen, Blase, Bluterguss, Brennen, Durchfall, Erbrechen, Erkältung, Grippe, Temperatur/Fieber, schmerzende Gelenke/Glieder, (Haut-)Flecken/Unreinheiten, Pilze, Halsschmerzen, Heiserkeit, Heuschnupfen, Krämpfe, Krankheit, ansteckend, harmlos, Lebensmittelvergiftung, Magenverstimmung, Menstruations-/Periodenschmerzen, Migräne, Reisekrankheit, Masern, Rötung, Schnittwunde, Schluckbeschwerden, Schlaflosigkeit, Hautabschürfung, Schwellung, Stuhlgang, Stuhlgang, Übelkeit, Übelkeit, Verdauungsstörungen, Verstauchung, Verstopfung, Wunde, Warze, Stachel, Zahnschmerzen **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Guten Morgen/Nachmittag/Abend (Frau/Herr), wie kann ich Ihnen helfen? • Gibt es etwas, womit ich Ihnen helfen kann? • Kann ich Ihnen etwas zeigen? • Suchen Sie etwas Bestimmtes? • Ich würde Sie gerne auf Deutsch bedienen. • Darf ich fragen, für wen das ist? • Wofür ist es? • Wie lange haben Sie das schon? • Wie stark sind die Schmerzen? • Haben Sie noch andere Symptome? • Haben Sie schon etwas ausprobiert? Haben Sie schon Medikamente eingenommen? • Gibt es etwas, das den Schmerz/das Problem verbessert oder verschlimmert? • Haben Sie Fieber? • Sind Sie gegen irgendetwas allergisch? • Wie alt ist das Kind? • Nehmen Sie noch andere Medikamente ein? • Welche Form der Medikation bevorzugen Sie? Verweissätze: • Es tut mir wirklich leid, aber ich kann Ihnen in dieser Angelegenheit nicht helfen. • Bitte warten Sie, während ich einen Apotheker hole. • Sie brauchen ein ärztliches Rezept für xy in der Schweiz Vorschläge • Wie wäre es mit... • Haben Sie versucht... • Warum ... Sie nicht

Handlungskompetenz a2: Kundinnen und Kunden in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention beraten und entsprechende Dienstleistungen und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke informiert die Kunden aufgrund derer Bedürfnisse über individuelle Möglichkeiten der Gesundheitsförderung. Sie/er erklärt den Kunden die entsprechenden Dienstleistungen, die spezifischen Produkte und Massnahmen. Sie/er verkauft den Kunden die Produkte ihrer Wahl und erklärt ihnen die richtige Verwendung.
Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt dazu über ein breites Grundwissen in der Bereichen Gesundheitsförderung, der Prävention und über die verschiedenen Partner im Präventionsbereich. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder Online verfügbaren Informationsmedien ein.

Sonnenbrand und Sonnenschutz — 3 Lektionen

Situationen

- Ein Vater möchte ein Sonnenschutzmittel, das möglichst für die ganze Familie geeignet ist.
- Ein Mann hat einen Sonnenbrand auf den Schultern. Dieser ist sehr rot und brennt.

[a2.9 führt ein einfaches Gespräch zu Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention in einer zweiten Landessprache oder in Englisch. (K3).]

... ermittelt die Bedürfnisse und Vorlieben der Kunden in Bezug auf Sonnenschutz. **... bietet Informationen über verschiedene Sonnenschutzprodukte, die auf die Bedürfnisse und die Zielgruppe abgestimmt sind.**	
... findet heraus, welche Bedürfnisse und Vorlieben der Kunde in Bezug auf Sonnenschutz hat. ... informiert je nach Bedarf und Zielgruppe über verschiedene Sonnenschutzprodukte. ... reagiert auf die Anfragen verschiedener Zielgruppen zu Sonnenschutzprodukten und passt sich der Situation an. ... berät situationsgerecht zu Sonnenschutzprodukten ... berät weiter zum Thema Sonnenschutz	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: Schädigung der Haut: Pigmentierung, UV-Strahlen, Hautalterung, Hautkrebs, Hauttypen Sonnenschutz: Chemische und mineralische Filter, LSF, UV-Index Sonnenschutzprodukte: Lotion, Cremes, abweisend, wasserfest, UV-A-Strahlen, Schutzfaktor Zielgruppen: Kinder, Reisende, Sportler **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Welche Art von Sonnenschutz haben Sie in der Vergangenheit verwendet? • Wohin fahren Sie und wie viel Zeit werden Sie in der Sonne verbringen? • Werden Sie schwimmen gehen? • Treiben Sie Sport? • Halbfeste Darreichungsformen: Gel, Lotion, Creme... -> Anwendung, Vorteile/Nachteile, für bestimmte Zielgruppen. • "Für die Kinder würde ich xy empfehlen". • "Denken Sie daran, dass Sie sich nach xy Stunden wieder eincremen müssen". **Allgemein:** -

...kann die Ursachen, Symptome und den Schweregrad des Sonnenbrandes richtig einschätzen

...kennt die verschiedenen Produkte zur Behandlung von Sonnenbrand und deren Vor- und Nachteile	
...gibt die Ursachen, Symptome und den Schweregrad korrekt wieder (LINDAAFF). ...erkundigt sich nach den Bedürfnissen zur Behandlung des Sonnenbrandes und versteht diese ...stellt die verschiedenen Produkte zur Behandlung des Sonnenbrandes vor. ...erklärt Vor-/Nachteile und Anwendung der Produkte ...reagiert situationsangepasst auf die Fragen der verschiedenen Zielgruppen zur Behandlung von Sonnenbrand ...berät situationsangepasst über Produkte zur Behandlung von Sonnenbrand ... berät situationsgerecht zu Sonnenschutzprodukten ... gibt weiterführende Hinweise zum Sonnenschutz	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: Symptome: Sonnenbrand, Rötung, Brennen, Schälen der Haut, Verbrennungen 1. (Schmerzen) und 2. Grades (Blasenbildung), Hitze, Sonnenstich. Pathologie: Hautschäden, Hautalterung Produkte: Antihistaminika (lokal, systemisch), Lokalanästhetika, Wolfsmilch, Globuli Maßnahmen: Hautpflegemittel, kühlende galenische Form wählen, auf Feuchtigkeitsverlust achten, Wundversorgung, Schmerzmittel **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Wann haben Sie sich den Sonnenbrand geholt? • Haben Sie schon etwas versucht? • Wie stark sind die Schmerzen? • Leiden Sie unter Erbrechen oder Austrocknung? • Erklären Sie die Anwendung: 1., 2., 3. ..... • Vorbeugung, After-Sun-Produkte, Sonnenhut, Sonnenschirm, Sonnenbrille **Allgemein:** -

Handlungskompetenz a3: Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke klärt die Bedürfnisse der Kunden mit zielgerichteten Fragen und Abklärungen. Auf dieser Grundlage informiert sie/er die Kunden über die entsprechenden Produkte im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin. Sie/er präsentiert den Kunden die verfügbaren Medikamente und Produkte, unterstützt sie beim Kaufentscheid und erklärt ihnen deren korrekte Anwendung. Sie/er gibt die Medikamente und Produkte ab oder organisiert deren Bestellung und Lieferung.
Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt über ein aktuelles Fachwissen zu diesen Medikamenten und Produkten, deren Eigenschaften, Eignung, Möglichkeiten und Grenzen. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder online verfügbaren Informationsmedien zu Produkten im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin ein

Kosmetik — 8 Lektionen

Situationen

- Eine Mutter wünscht sich für ihre 14-jährige Tochter Kosmetikprodukte zur Behandlung ihrer Akne und zur Vorbeugung von Hautunreinheiten.
- Eine Kundin hat sehr trockene Haut. Sie wünscht sich Produkte, die dieses Problem lösen.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landesprache oder in Englisch durch. (K3).]

... bietet umfassende Beratung zur Vorbeugung und Behandlung von Akne und empfiehlt verschiedene Gesichtspflegeprodukte	
... erfährt etwas über das Alter, das Geschlecht und die Gewohnheiten der Tochter der Kundin ... versteht den Zustand der Haut des Mädchens ... erklärt die Faktoren, die Akne verursachen ... erklärt, wie man die Haut im Gesicht reinigt und mit Feuchtigkeit versorgt ... schlägt Produkte zur Behandlung von Akne vor	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: Anatomie der Epidermis: das Gesicht, das Kinn, die Poren Symptome: Mitesser, Komedonen, Pusteln, Pickel, Talgproduktion, Bakterien Pathologie: Seborrhoe, in der Pubertät vor allem durch männliche Sexualhormone begünstigt, Störung der Keratinisierung, Behinderung des Talgabflusses, Einschluss von Bakterien. Ursache: Stress, aggressive Substanzen (z. B. Waschmittel), Seife Massnahmen: Reinigung, Entfettung und Desinfektion: Behandlung mit alkoholhaltigen Tonics, mild sauren seifenfreien Seifen, Peeling zur Reduzierung von Mitessern, nicht zerdrücken Produkte: Keratolytika, Antibiotikum (Benzoylperoxid), Teebaumöl, Hormontherapie mit Antibabypillen. Vorbeugende Massnahmen und Produkte: Tiefenreinigung und Reinigung der Haut/Erfrischung des Gesichts, Straffung der Haut (Reinigungsmilch, milde Seife, Reinigungsgel), gründliche Feuchtigkeitspflege mit speziellen Cremes (Tagescreme, Nachtcreme), Abschminken, Watte, Grundierung, Abdeckstift, Schönheitspackungen (Gesichtsmaske) **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Wo haben Sie Pickel? Wie viele Pickel haben Sie?

	• Wie lange haben Sie dieses Problem schon? • Haben Sie schon etwas ausprobiert? • Wann ist es besser oder schlechter geworden? • Welche Art von Ernährung haben Sie? • Womit reinigen und befeuchten Sie Ihre Haut? • Waren Sie bereits bei einem Arzt? • Creme auftragen..... mal pro Tag • Reinigen Sie Ihre Haut vor dem Schlafengehen mit ..... • Wenn keine Besserung eintritt, wenden Sie sich an einen Dermatologen .....

... bietet verschiedene Heilmittel für gesunde und glatte Haut am ganzen Körper	
... fragt den Kunden, wie er seine Haut pflegt ... beschreibt, welche Faktoren die Haut trocken machen ... empfiehlt verschiedene Produkte zur Pflege trockener Haut ... bietet einige Ratschläge zur richtigen Ernährung und zum Baden.	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: Allgemein: Die Haut unterscheidet sich in Porengröße, Elastizität, Feuchtigkeitsgehalt, Fettgehalt, Empfindlichkeit, Veränderungen durch Umwelteinflüsse, Alter, usw. Empfindlichkeit, Veränderungen unter dem Einfluss der Umwelt, Alter. Abweichung von gesunder Haut: Couperose (extrem empfindliche Gesichtshaut mit sichtbaren Äderchen) begünstigt durch Hitze, Reibung, Stress etc. / Pflegeprodukte mit bindegewebsstärkenden Zusätzen, grünliche Pigmente Cellulite (Störung der Hautunterseite) als Folge von Übergewicht, Durchblutungsstörungen, Bewegungsmangel usw. / Pflegeprodukte mit durchblutungsfördernden und bindegewebsstraffenden Zusätzen Dehnungsstreifen durch übermäßige Dehnung der Haut, hormonelle Veränderungen (Schwangerschaft) / Pflegeprodukte mit bindegewebsstärkenden Zusätzen Hautschäden verursacht durch: Aggressive Substanzen (z.B. Reinigungsmittel), trockene Luft: Feuchtigkeitsverlust, Abbau der Lipidbarriere, Seife, insbesondere Schädigung des Säureschutzmantels Reibung (Hühneraugen, Schwielen) Übermässiges Schwitzen Hautschutz durch: Schutz vor Hautalterung: Antioxidantien (z. B. Vitamin E, Coenzym Q10, Hyaluronsäure) Dehydrierung: feuchtigkeitsspendende Produkte (z. B. Ceramide, Mandelöl) Zerstörung des Säureschutzmantels: leicht saure Nicht-Seifen Übermäßiges Schwitzen und starke Gerüche: Antitranspirantien, Deodorantien Galenische halbfeste Arzneimittel: Auswahl der Tiefenwirkung, der galenischen Form je nach Hautzustand, Hautentzündung oder Ort - Unterscheidung nach: Wasser- oder Fettgehalt (Fettsalbe (im engeren Sinne), W/O-Emulsion, O/W-Emulsion, Emulgel, Gel), Feststoffanteil (Paste, Cremepaste), Konsistenz, Viskosität (Lotion, Creme, Paste) **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Haben Sie am ganzen Körper trockene Haut? • Für wie viele Tage? • Juckt es? • Ist Ihre Haut rot?

	• Was haben Sie ausprobiert? • Täglich, mehrmals am Tag auftragen... • Ziehen Sie... vor. • Massage ..... • Duschen oder baden Sie nicht mit zu heissem Wasser. • Nach dem Baden oder Duschen ... auf den ganzen Körper auftragen. • Essen Sie viel Obst und Gemüse. • Vermeiden Sie... • Wenden Sie Creme an... **Allgemein:** Adjektive

Handlungskompetenzbereich a: Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

Spracherhalt Niveau A2 (verstehen, schriftlich*) 7 Lektionen

Mögliche Themen

Grammatik:
- Verben im Präsens
- Position des Verbes im Satz
- Buchstabieren
- Nummer
- W-Wörter
- Temporale Präpositionen: für, vor, seit
- Lokale Präposition: bei, als
- Präteritum: sein, haben
- Nomen: Wortbildung (männlich/weiblich)
- Modalverben
- Imperativ
- Possessivartikel

Kommunikation:
- über das Befinden sprechen
- Nachfragen
- Anweisungen geben
- einen Termin vereinbaren
- über den Beruf/privates sprechen

**Das allgemeine Sprachniveau A2 bleibt (mündlich und schriftlich) erhalten. Ein Niveau B1 wird in bestimmten Handlungssituationen mündlich erwartet, wo entsprechende Leistungsziele in der Fremdsprache formuliert sind. Das dazugehörende Fachvokabular wird ebenfalls erlernt.*

1. Lehrjahr 2. Semester

Handlungskompetenz a3: Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke klärt die Bedürfnisse der Kunden mit zielgerichteten Fragen und Abklärungen. Auf dieser Grundlage informiert sie/er die Kunden über die entsprechenden Produkte im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin. Sie/er präsentiert den Kunden die verfügbaren Medikamente und Produkte, unterstützt sie beim Kaufentscheid und erklärt ihnen deren korrekte Anwendung. Sie/er gibt die Medikamente und Produkte ab oder organisiert deren Bestellung und Lieferung.
Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt über ein aktuelles Fachwissen zu diesen Medikamenten und Produkten, deren Eigenschaften, Eignung, Möglichkeiten und Grenzen. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder online verfügbaren Informationsmedien zu Produkten im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin ein

Schmerzen — 5 Lektionen

Situationen

- Ein Kunde wünscht etwas gegen Schmerzen im Bein.
- Eine Patientin klagt über starke Kopfschmerzen.
- Eine Kundin wünscht etwas gegen Rückenbeschwerden.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landesprache oder in Englisch durch. (K3).]

... eruiert die Ursache der Schmerzen im Bein und präsentiert dem Kunden verschiedene Produkte im nichtrezeptpflichtigen Bereich und der Komplementärmedizin	
... kann eruieren, woher die Schmerzen stammen ... kann die spezifische Wünsche der Kundin eruieren ... kann die Grenzen ihrer Kompetenzen ausdrücken ...kann verschiedene Produkte zur Behandlung vorschlagen ...kann die Dosierung bzw. Anwendung erläutern ...kann Vor- und Nachteile der Produkte erläutern ...kann Therapieergänzungen vorschlagen ...kann komplementärmedizinische Produkte anbieten und die Eigenschaften von diesem vorstellen.	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: Allgemein: Sportverletzungen, Muskel, Gelenk, Knochen, Bänder, Sehnen, Muskelfasern, Muskelkater, Prellungen, Verstauchung, Verrenkung, Entzündung, Zerrung, Überdehnung, auftragen, einreiben, anwenden, täglich, mehrmals am Tag, bis zu... am Tag Symptome: Schmerzen, Schwellung, Hämatome, Muskelkrämpfe, an- und abschwellende Schmerzen welche vorübergehend Beweglichkeit beeinträchtigen Ursachen: Überbeanspruchung im Sport, Misstritt, Zusammenprall, Sturz Produkte bei Sportverletzungen: Arnika, Wallwurz, Teufelskralle, ätherische Öle für Massagen (wärmend), Rescue (Bachblüten) Massnahmen bei Sportverletzungen: akut: kühlen, chronisch: wärmen Produkte bei Muskelkrämpfen: Magnesium, Schüssler Nr. 7

	Massnahmen bei Muskelkrämpfen: viel trinken (isotonische Getränke) **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Seit wann haben Sie Schmerzen? • Wo tut es Ihnen weh? • Haben Sie eine Wunde? • Können Sie normal bewegen? • Wie ist das passiert? • Haben Sie eine bestimmte Bewegung gemacht? • Hatten Sie einen Sturz? • Hatten Sie einen Zusammenstoss? • Haben Sie bereits etwas unternommen? • In dieser Situation müssen Sie dringend den Arzt aufsuchen… • Bitte warten Sie einen Augenblick, ich hole den Apotheker / die Apothekerin… • Ich empfehle Ihnen … • Ich schlage Ihnen … vor. • Das Produkt wirkt…. • Wenn Sie gerne etwas pflanzliches hätten, kann ich Ihnen … empfehlen (vgl. Komplementärmedizin) • Zusätzlich würde ich … (kühlen/wärmen/Massage/trinken) **Allgemein:** Präsens, Perfekt

… … klärt die Ursache und Art der Kopfschmerzen bzw. Rückenschmerzen und erläutert mögliche Produkte im nichtrezeptpflichtigen Bereich	
.. kann die Ursachen, Symptome und Schweregrad korrekt eruieren (LINDAAFF) .. kann Risiken ausschliessen … kann entsprechende Produkte mit Vor-/Nachteilen erläutern	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** Allgemein: Rücken, Nacken, Kopf, Migräne, Trigger (Hormone, Stress, Umstellung), Osteoporose, Rheuma, Haltung, Bewegung, stehen/sitzen/liegen, Tages-Maximaldosis beachten, Kontraindikationen, schwanger, Kinder, mit Alkohol leberschädigend, verzögerte Reaktion, Müdigkeit Symptome bei Kopfschmerzen/Migräne: Intensität, dumpf, stechend, einseitig, halb- oder beidseitig, pochend, pulsierend, Auslöser, Hormone, Stress, Umstellung, Seh-, Hör-, Gefühlsirritationen, anhaltend Produkte bei akuten Kopf-/Gliederschmerzen: z.B. Ibuprofen, Paracetamol Massnahmen bei Migräne: Erholung, abdunkeln Symptome bei Rückenschmerzen: Schmerzen, Einschränkung der Beweglichkeit, Anlaufschmerzen, Produkte bei Rückenschmerzen: Muskelrelaxantien (Verspannung der Skelettmuskulatur), Rheumasalbe, Magnesium (Muskelverspannung), Menthol, Capsaicin, Wintergrünöl (Muskelverspannung, Muskelkater), wärmende Pflaster ohne Wirkstoff, Pflaster mit Wirkstoff zur lokalen Behandlung **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Seit wann haben Sie Schmerzen? • Haben Sie einseitig / halb- oder beidseitig Schmerzen • Wie ist der Schmerz? • Haben Sie öfters Kopfschmerzen/Rückenschmerzen? • Können Sie sich den Grund für die Kopfschmerzen/Rückenschmerzen erklären?

	• Haben Sie bereits etwas unternommen? • Sind Sie schwanger? • Ich empfehle Ihnen … • Ich schlage Ihnen … vor. • Das Produkt wirkt…. • Zusätzlich würde ich … **Allgemein:** Präsens, Perfekt

Handlungskompetenz a2: Kundinnen und Kunden in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention beraten und entsprechende Dienstleistungen und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke informiert die Kunden aufgrund derer Bedürfnisse über individuelle Möglichkeiten der Gesundheitsförderung. Sie/er erklärt den Kunden die entsprechenden Dienstleistungen, die spezifischen Produkte und Massnahmen. Sie/er verkauft den Kunden die Produkte ihrer Wahl und erklärt ihnen die richtige Verwendung.
Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt dazu über ein breites Grundwissen in der Bereichen Gesundheitsförderung, der Prävention und über die verschiedenen Partner im Präventionsbereich. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder Online verfügbaren Informationsmedien ein.

Ernährung — 3 Lektionen

Situationen

- Eine Frau möchte ihre vegane Ernährung mit Vitaminen und Mineralien ergänzen.

[a2.9 führt ein einfaches Gespräch zu Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention in einer zweiten Landessprache oder in Englisch. (K3).]

... berät den Kunden in Fragen der Ernährung (über die Gefahren der veganen Ernährung) und der Mineralstoff- und Vitaminergänzung	
... versteht, welche Art von Ernährung der Kunde hat ... erklärt die möglichen Nährstoffmängel einer veganen Ernährung ... informiert über mögliche psycho-physische Probleme des Klienten ... schlägt Vitamin- und/oder Mineralstoffpräparate vor und erläutert deren Verwendung	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: im Allgemeinen: die Ernährungspyramide: Proteine, Fette, Kohlenhydrate, Wasser, Vitamine, Makroelemente/Oligoelemente Ernährung: Getreide, brauner Reis, Hafer, Hirse, Obst (getrocknet, püriert, entsaftet), Hülsenfrüchte, Gemüse, Milchprodukte Formen der Ernährung: Ernährungsformen: Vollwertkost, vegetarische/vegane Ernährung, Lebensmittel tierischen Ursprungs, pflanzliche Lebensmittel, Trennkost, funktionelle Lebensmittel Diätformen: laktosefreie Diät, purinarme Diät, natriumarme Diät, kalziumreiche Diät, Eiweißdiät, kohlenhydratreiche Diät, Diät zur Gewichtsreduktion, Mischkostdiät Schonkost nach Operationen, Krankheiten Folgen: Vitaminmangel, Eiweiss Massnahmen und Produkte: Vitaminpräparate, Mineralpräparate, Vitamin B12 (Blutbildung), das nur in tierischem Eiweiß enthalten ist, Vitamin B (Nerven, alle Körperfunktionen), Kalzium (Knochenbildung), Eisen (Blutbildung/Sauerstofftransport), Omega-3-Fettsäuren, Zink pflanzliche Ernährung, reich an Ballaststoffen, Vitaminen und Mineralstoffen und arm an Kalorien und gesättigten Fetten, täglicher Bedarf, Verzehrsmengen **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Wie lange leben Sie schon vegan?

	• Wie oft am Tag essen Sie....? • Was essen Sie? • Wie viel wiegen Sie? • Wie fühlen Sie sich körperlich? Haben Sie irgendwelche körperlichen Probleme? • Nehmen Sie noch andere Medikamente ein? • 4 Portionen .... pro Tag einnehmen/verzehren • Nehmen Sie diese Kapseln mit Nahrung, Wasser oder anderen Getränken ein. Die vegane Ernährung kann zu Mangelerscheinungen führen... • Seien Sie vorsichtig unter... • Ich empfehle auch ...

Handlungskompetenz a3: Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke klärt die Bedürfnisse der Kunden mit zielgerichteten Fragen und Abklärungen. Auf dieser Grundlage informiert sie/er die Kunden über die entsprechenden Produkte im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin. Sie/er präsentiert den Kunden die verfügbaren Medikamente und Produkte, unterstützt sie beim Kaufentscheid und erklärt ihnen deren korrekte Anwendung. Sie/er gibt die Medikamente und Produkte ab oder organisiert deren Bestellung und Lieferung.
Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt über ein aktuelles Fachwissen zu diesen Medikamenten und Produkten, deren Eigenschaften, Eignung, Möglichkeiten und Grenzen. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder online verfügbaren Informationsmedien zu Produkten im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin ein

Bauchschmerzen — 3 Lektionen

Situationen
- Eine Kundin klagt über Bauchschmerzen.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landesprache oder in Englisch durch. (K3).]

... berät die Kundin zu möglichen Produkten gegen Bauchschmerzen im nichtrezeptpflichtigen Bereich und der Phytotherapie und schliesst das Verkaufsgespräch ab	
...kann die Gründe der Bauchschmerzen in Erfahrung bringen ... kann der Kundin über Produkte der Phytotherapie Auskunft geben ... kann ergänzende Produkte vorschlagen (z.B. Tee) und Ernährungstipps geben ... kann nach der gewünschten Bezahlmethode fragen ... kann das Verkaufsgespräch abschliessen und die Kundin verabschieden	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: Allgemein: Blähungen, Laktoseintoleranz, Zöliakie, Barzahlung, Kartenzahlung, Rechnung, Symptome: Aufstossen von Gasen, Ablassen von Winden, Bauchkrämpfe, Durchfall, Erbrechen, Appetitlosigkeit, Unangenehmes Empfinden welches zu Erbrechen führt, blasse Haut, schnellen Herzschlag, Schwitzen, Speichelfluss, Kälte-Wärmegefühl Ursachen: Magen-Darm-Grippe, Infektionskrankheiten, Fieber, Schwangerschaft, Arzneimittel (Chemotherapie), Alkohol, Schwindel, Migräne, Schmerzen Produkte bei Blähungen: Antiflatulentien, Fenchelfrüchte, Kümmel, Probiotika Massnahmen bei Blähungen: auf Rohkost verzichten Produkte bei Laktoseintoleranz: Laktase verabreichen, laktosefreie Produkte Massnahmen bei Laktoseintoleranz: Ernährung anpassen, auf Laktose/Milchprodukte verzichten Produkte bei Zöliakie: glutenfreie Produkte anbieten Massnahmen bei Zöliakie: auf Gluten verzichten Produkte bei Übelkeit, Erbrechen: Ingwer, Nux vomica, Colchicum, Ipecacuanha Massnahmen bei Erbrechen: Flüssigkeitszufuhr, Entspannungstechniken, leichte Bewegung, kleine Mahlzeiten, Akupunktur

	Phytopharmaka: pflanzliche Arzneimittel aus getrockneten Pflanzenteilen wie Blätter, Blüten, Rinden oder Wurzeln, Urtinkturen Ceres Produkte gegen Bauchkrämpfe, Verdauungsstörungen: Taraxacum, Gentinana, Cynara Galenik (feste Arzneiform): Tabletten, Brausetabletten, Hartkapseln, Weichkapseln, Pulver/Granulate, Kaugummis, Schmelztabletten, Sublingualtabletten **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Seit wann haben Sie die Bauchschmerzen? / Seit wann müssen Sie erbrechen? • Wie äussern sich die Bauchschmerzen? / Wie äussert sich die Übelkeit? Haben Sie… (Symptome)? • Haben Sie eine Vermutung, was der Auslöser für die Bauchschmerzen / das Erbrechen ist? • Möchten Sie gerne etwas Pflanzliches? • Ich empfehle Ihnen in diesem Fall ein Phytotherapeutisches Produkt wie z.B. … • Phytotherapeutische Produkte werden aus … hergestellt • Es gibt sie in Form von… • Nehmen Sie doch zusätzlich… • Ist das alles? Haben Sie sonst noch einen Wunsch? • Das kostet … • Wie möchten Sie gerne bezahlen? Bar oder mit Karte? • Darf ich Ihnen noch … mitgeben? • Vielen Dank und gute Besserung

Handlungskompetenz a4: Reklamationen von Kundinnen und Kunden entgegennehmen und darauf reagieren.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke nimmt Reaktionen und Reklamationen der Kunden entgegen und klärt diese durch gezielte Rückfragen. Sie/er beurteilt die Reklamation, klärt die möglichen Lösungsvarianten, bespricht sie mit den Kunden und vereinbart mit diesen eine angepasste, konstruktive und einvernehmliche Lösung.
Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke geht mit Schwierigkeiten und Konflikten ruhig und überlegt um. Sie/er reagiert dabei verständnisvoll, kompetent und strebt eine individuelle und situativ tragbare Lösung an. Ihr/sein Verhalten bleibt sachlich und freundlich. Sie/er entscheidet in ihrem/seinem Zuständigkeitsbereich nach den betrieblichen Vorgaben

Einfache Reklamation — 4 Lektionen

Situationen

- Ein Kunde hat am Vortag in Eile ein Produkt gekauft aber erst zu Hause realisiert, dass es sich um Tabletten handelt. Er hat aber Mühe beim Schlucken von Tabletten und möchte lieber Brausetabletten. Er möchte das Produkt gerne eintauschen.
- Optionale Situation: Eine Kundin hat ein Blutdruckgerät gekauft, das bereits nach einem Monat nicht mehr funktioniert.

[a4.7 führt ein einfaches Reklamationsgespräch in einer zweiten Landesprache oder in Englisch durch. (K3).]

... reagiert professionell auf die Reklamation und begründet mögliche Lösungen **... vereinbart die weiteren Schritte**	
...kann Gefühle ausdrücken und auf entsprechende Gefühläusserungen anderer reagieren ...kann eine Argumentation in groben Zügen erfassen ...kann Lösungsvorschläge formulieren und begründen ...kann das weitere Vorgehen erläutern	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: bestellen, defekt, Fehler, dringend, liefern, bestätigen, senden, Überprüfung, entsprechen, ersetzen, zur Verfügung stellen, umgehend, zurückschicken, umsetzen, Schaden, Rechnung, Rezept, berechtigte Reklamation, unberechtigte Reklamation, Reparatur, Ersatzgerät, Garantie **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Es tut mir leid.... • Wann haben Sie das Produkt gekauft? • Ich darf das Produkt leider nicht zurücknehmen, weil... • Ich kann ihnen das Produkt umtauschen • Kann ich Ihnen ... anbieten • Ich kann Ihnen ... bestellen, zusenden

Zusätzliche Situation (nicht obligatorisch):

... eruiert die Gründe für den Defekt und erläutert das weitere Vorgehen	
...kann Gefühle ausdrücken und auf entsprechende Gefühläusserungen anderer reagieren ...kann eine Argumentation in groben Zügen erfassen ...kann Lösungsvorschläge formulieren und begründen ...kann das weitere Vorgehen erläutern	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: defekt, Fehler, dringend, liefern, bestätigen, senden, Überprüfung, ersetzen, zur Verfügung stellen, umgehend, zurückschicken, Schaden, Rechnung, Reparatur, Ersatzgerät, Garantie, mutwillig, Beschädigung **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Bitte entschuldigen Sie die Unannehmlichkeiten • Wann haben Sie das Gerät gekauft?

	• Was funktioniert genau nicht? • Wie benutzten Sie das Gerät? • Haben Sie den Garantieschein dabei? • Die Garantie ist leider abgelaufen • Ich kann es zur Reparatur einsenden? • Möchten Sie einen Kostenvoranschlag für die Reparatur? • Können wir Ihnen das Gerät nachher nach Hause senden? • Sollen wir Sie anrufen, wenn das Gerät zurück ist? • Können Sie mir bitte Ihren Namen, Adresse und Telefon angeben – oder sind Sie schon Kundin bei uns? • Brauchen Sie in der Zwischenzeit ein Ersatzgerät mitgeben?

Handlungskompetenzbereich a: Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

Spracherhalt Niveau A2 (verstehen, schriftlich*) 6 Lektionen

Mögliche Themen

Grammatik:
- Modale Präposition: mit
- Lokale Präpositionen auf die Frage *Wo? Wohin?*
- Temporale Präpositionen: vor, nach, bei, in, bis, ab
- Konjunktiv II
- Demonstrativpronomen und Frageartikel *welcher*
- Personalpronomen
- Verben mit Dativ
- Komparativ

Kommunikation:
- Orientierung
- um etwas bitten
- etwas bewerten / vorlieben

**Das allgemeine Sprachniveau A2 bleibt (mündlich und schriftlich) erhalten. Ein Niveau B1 wird in bestimmten Handlungssituationen mündlich erwartet, wo entsprechende Leistungsziele in der Fremdsprache formuliert sind. Das dazugehörende Fachvokabular wird ebenfalls erlernt.*

2. Lehrjahr 3. Semester

Handlungskompetenz a3: Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke klärt die Bedürfnisse der Kunden mit zielgerichteten Fragen und Abklärungen. Auf dieser Grundlage informiert sie/er die Kunden über die entsprechenden Produkte im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin. Sie/er präsentiert den Kunden die verfügbaren Medikamente und Produkte, unterstützt sie beim Kaufentscheid und erklärt ihnen deren korrekte Anwendung. Sie/er gibt die Medikamente und Produkte ab oder organisiert deren Bestellung und Lieferung.
Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt über ein aktuelles Fachwissen zu diesen Medikamenten und Produkten, deren Eigenschaften, Eignung, Möglichkeiten und Grenzen. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder online verfügbaren Informationsmedien zu Produkten im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin ein

Erkältung — 8 Lektionen

Situationen
- Ein Kunde hat einen lästigen Husten und möchte ihn so schnell wie möglich wieder loswerden.
- Ein Kunde klagt über Schmerzen im Mund.
- Eine Kundin klagt über ein Druckgefühl im Ohr, einhergehend mit einer Hörbeeinträchtigung.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landesprache oder in Englisch durch. (K3).]

... klärt mit gezielten Fragen die Art und Intensität des Hustens bzw. ob weitere Symptome vorliegen, die auf eine Erkältung oder Grippe hindeuten **... empfiehlt aufgrund der Symptome und Bedürfnisse entsprechende Produkte** **... kann überzeugend Zusatzverkäufe anbieten**	
...kann die Art und Intensität eruieren ... kann klar kommunizieren, wenn es nötig ist einen Arzt aufzusuchen ... kann Bedürfnisse zur galenischen Form klären und entsprechende Produkte präsentieren ... kann Zusatzverkäufe gezielt und überzeugend anbieten	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: Allgemein: Husten, Erkältung, Reizhusten, Schleimbildung Symptome: langsames und schrittweises Auftreten, leichtes oder kein Fieber, Müdigkeit, Kopfschmerzen, Rhinitis, Husten, Halsschmerzen, akuter Husten, dauert bis zu drei Wochen, chronisch ab acht Wochen, Schleimbildung Anatomie: Hals, Nase, Ohren, Lunge, Bronchien, Schleim, Produkte bei Erkältung: Schmerzmittel, Meerwasser, ätherische Öle für Inhalationen, Erkältungsbäder, Erkältungsbalsame, Immunstimulanzien Produkte bei Husten: Antitussiva, schleimlösende Produkte, Phytotherapeutika wie Thymian, Efeu, Tannenspitzen, Pelargonium, Malve, Salbei, Holunder, Spitzwegerich, Eibisch, Eukalyptus, Süssholz Therapieergänzung: inhalieren, einreiben, viel trinken anthroposophische Produkte bei Husten: auf Basis von Eukalyptus, Spitzwegerich, Thymian, Sonnentau, Brechwurzel, Süssholzwurzel, Anis

	Galenik (flüssige Arzneiformen): Lösungen (Sirup, Tropfen), Suspensionen **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Wie lange haben Sie den Husten schon? • Das ist doch schon sehr lange. Sie müssten unbedingt den Arzt konsultieren. • Haben Sie andere Symptome? Fieber? • Wo «sitzt» der Husten? Wie äussert er sich? • Wird Schleim gebildet? • Nehmen Sie Antibiotika? • Um den Schleim zu lösen empfehle ich Ihnen… • Ich empfehle Ihnen zum Stillen des Hustenreizes … • Ich empfehle Ihnen gegen die Erkältungssymptome… • Sie dürfen das Produkt aber nicht länger als… anwenden. • Ich kann Ihnen ein pflanzliches Präparat wie …. sehr empfehlen. • Möchten Sie gerne einen Sirup oder lieber Tropfen? • Zusätzlich kann ich Ihnen unsere Tee-Mischung sehr empfehlen. • Auch das Inhalieren mit …. Kann ich Ihnen zusätzlich sehr empfehlen. • Erkältungsbäder oder Balsame sind auch sehr zu empfehlen als Ergänzung. • Ideal wäre es, wenn Sie zusätzlich Ihr Immunsystem stärken würden mit…

… empfiehlt aufgrund der Symptome entsprechende Produkte zur Linderung der Halsschmerzen und erläutert die Anwendung	
…kann Art und Intensität der Halsschmerzen mit gezielten Fragen eingrenzen … kann Produkte empfehlen und deren Nutzen aufzeigen … kann die Anwendung erläutern	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: Allgemein: Aphthen, Gingivitis, Halsschmerzen, Symptome: Schmerzen, Schwellungen, Ulzeration, Bildung von Läsionen im Mund-Rachenbereich Produkte: Antiseptika, Lokalanästhetika, Antiphlogistika, befeuchtende Produkte, Salbei, Nelken, Echinacea, Malve Massnahmen: Mundhygiene, Bürsten (möglichst weich), Interdentalbürsten, Zahnseide, Pasten, Spüllösungen **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Wie äussern sich die Halsschmerzen? • Ich empfehle Ihnen…, weil… • Nehmen Sie täglich maximal… • Sie dürfen bis zu …. nehmen • Zusätzlich können Sie auch…

… empfiehlt aufgrund der Abklärungen Produkte zur Linderung der Ohrenschmerzen und erläutert die Anwendung.	
… kann eruieren, um welche Ohrenschmerzen es sich handelt … kann in ihrem Zuständigkeitsbereich Produkte zur Linderung der Ohrenschmerzen empfehlen und Anwendung erläutern	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: Allgemein: Gehörgang, Cerumen, verstopfen Symptome: einseitige Hörbeeinträchtigung, Ohrenschmerzen Produkte: Produkte mit erweichenden Stoffen Massnahmen: Ohrhygiene, Pfropf aufweichen, mit Wasser ausspülen **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Können Sie mir schildern, wie sich die Ohrenschmerzen anfühlen? Sind sie einseitig? Ist das Hören beeinträchtigt? • Ich empfehle Ihnen aufgrund der Symptome …. • Das wenden Sie wie folgt an…

	• Bei einem Pfropf können Sie zusätzlich auch mit Wasser ausspülen • Falls die Ohrenschmerzen noch länger als.... andauern müssen Sie unbedingt zum Arzt gehen. • Sie sollten aufpassen...

Augen und Allergien — 6 Lektionen

Situationen

- Ein Kunde würde Augentropfen benötigen, weil seine Augen oft leicht gerötet sind. Da er Kontaktlinsen trägt, würde er ein natürliches Produkt bevorzugen.
- Ein Kunde klagt über juckende und gerötete Augen.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landesprache oder in Englisch durch. (K3).]

...berät Kunden mit Augenreizungen, unterscheidet die Arten von Augenbeschwerden und bietet anthroposophische Arzneimittel an.	
...unterscheidet zwischen irritierender Bindehautentzündung, allergischer Bindehautentzündung und trockenem Auge. ...schlägt einfache Massnahmen zur Schonung der Augen vor. ...unterscheidet Kontaktlinsen und die jeweiligen Produkte. ...erklärt die anthroposophische Medizin.	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: **Für die irritierende Bindehautentzündung** Symptome: Rötung, Brennen, Trockenheit, Gefühl von Sand in den Augen. Ursachen: mechanische Einwirkungen, Reizstoffe (Rauch, Staub, Hitze, Kälte, Sonnenlicht), Mangel an Tränenflüssigkeit, Tragen von Kontaktlinsen. Behandlung - Massnahmen: Augen schonen, vermeiden, dass die Augen neuen Reizquellen ausgesetzt werden, mit Kompressen kühlen, Bett in einem dunklen Raum aufbewahren. Behandlung - Produkte: Vasokonstriktoren, Tränenersatzmittel, Linsenpflegemittel: die Reinigungs- / Spül- / Desinfektions- / Aufbewahrungs- / Feuchtigkeitslösung / All-in-One-Lösung Unerwünschte Wirkungen / Nebenwirkungen: Austrocknung der Augen durch Vasokonstriktoren, nicht an Kinder / ältere Menschen / bei Glaukom / während der Schwangerschaft / in der Stillzeit geben **Für die allergische Bindehautentzündung:** Symptome: Rote/tränende Augen (m), Juckreiz, wässriger oder schleimiger Nasenausfluss, Niesen. Ursachen: Pollen, Hausstaubmilben, Tierhaare, Tragen von Kontaktlinsen. Behandlung - Massnahmen: Meiden des Allergens / des Reibens der Augen, Auflegen von kühlenden Umschlägen. Behandlung - Produkte: lokale/systemische H1-Antihistaminika, Membranstabilisatoren, Tränenersatzmittel, Phytotherapie: Hamamelisblatt, Schwarzteekompressen, Linsenpflegemittel: Reinigungs- / Spül- / Desinfektions- / Aufbewahrungs- / Feuchtigkeitslösung / All-in-one. Unerwünschte Wirkungen / Nebenwirkungen: Allergien **Für trockene Augen** Symptome: Rötung, Brennen, Juckreiz, Gefühl von Sand in den Augen, klarer Tränenfluss, paradoxe Tränen, Müdigkeit, entzündliche Prozesse.

	Ursachen: Trübung des Tränenfilms, unzureichende Flüssigkeitszufuhr, Verdunstung der Tränenflüssigkeit, Tragen von Kontaktlinsen, seltenes Blinzeln, niedrige Luftfeuchtigkeit. Behandlung - Maßnahmen: ausreichende Flüssigkeitszufuhr, Vermeidung von überhitzten/klimatisierten/geräucherten Räumen. Behandlung - Produkte: Tränenersatzlösung, künstliche Tränen, Kontaktlinsenpflegemittel: Die Reinigungs-/Spül-/Desinfektions-/Aufbewahrungs-/Feuchtigkeitslösung/all-in-one. Unerwünschte Wirkungen / Nebenwirkungen: Reizung durch Konservierungsstoffe, Empfehlung, nur Produkte ohne Konservierungsstoffe zu verwenden **Bei allen dreien** Komplementärmedizin: Anthroposophische Medizin, der ganze Mensch, körperliche oder seelische Veränderung/Störung, Wechselwirkung zwischen Körper, Geist, Seele, Lebenskräften des Individuums, Selbstheilung, Heilmittel, pflanzliche / mineralische / tierische Stoffe, Echinacea- / Hamamelis- / Malvenprodukt **Allgemein:** Verben: erröten, brennen, riechen, irritieren, entfernen, fehlen, produzieren, zusammensetzen, jucken, fließen, müde sein, sich verändern, funktionieren, blinzeln, tragen, basieren auf, behandeln, haushalten, ausstellen, kühlen, behalten, vermeiden, (sich) reiben, anwenden, empfehlen, verwenden, konservieren, unterscheiden, pflegen, reinigen, spülen, desinfizieren, hydratisieren, zeigen, waschen, heizen, klimatisieren, rauchen, pflegen, erklären, herstellen, ergänzen, interagieren, aktivieren, stimulieren, beeinflussen, verstehen. Adjektive / Adverbien: entzündlich, wässrig, schleimig, saisonal, unzureichend, hormonell, lokal, schwach, dunkel, künstlich, paradox, spezifisch, unterschiedlich, schwanger, aktiv, komplementär, hart, weich, rauchig, harmonisch, einzigartig, vital, wichtig, absichtlich, direkt. Präpositionen: von, auf, verursacht durch, aufgrund von, auf , folglich, wie, durch, zwischen, ab **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Tragen Sie Kontaktlinsen? • Welche Lösung verwenden Sie, um Ihre Kontaktlinsen zu schonen? • Fühlen Sie sich oft müde? • Sind Sie mit reizenden Substanzen konfrontiert? • Haben Sie ein Haustier? • Leiden Sie unter Allergien? • • Diese Symptome können die Folge von ... sein • ...einem mechanischen Angriff • ...einer reizenden Substanz • ...einem Mangel an Tränenflüssigkeit • ...dem Tragen von Kontaktlinsen • ...Pollen / Hausstaubmilben / Tierhaaren • ...einer Störung des Tränenfilms • ...einer unzureichenden Flüssigkeitszufuhr • ...der Verdunstung der Tränenflüssigkeit • ...einer niedrigen Luftfeuchtigkeit • ....einem seltenen Blinzeln • Vermeiden Sie ... • ...Tierhaare / Pollen / Hausstaubmilben • ...überhitzte, klimatisierte oder verrauchte Räume

	• ...sich die Augen zu reiben • ...Reinigungsmittel mit Konservierungsstoffen zu verwenden. • Wenn Sie schwanger sind, sollten Sie keine Vasokonstriktoren / dieses Produkt anwenden. • Ich empfehle Ihnen, ein ergänzendes Heilmittel auszuprobieren. • Sie können ... kühlende Umschläge / ... Umschläge mit schwarzem Tee anwenden. • Hamamelisblätter sind Teil der Phytotherapie. • Kennen Sie die Produkte der Marken Weleda oder Wala? • Ziel der anthroposophischen Medizin ist es, die Lebenskräfte des Einzelnen zu aktivieren. • Jeder Patient wird als einzigartig betrachtet. • Die Heilmittel werden aus pflanzlichen, mineralischen und tierischen Stoffen hergestellt und stärken die Selbstheilungskräfte. • Sie können die Heilmittel direkt oder in homöopathischer Form anwenden. • Für die Behandlung der Augen gibt es Mittel auf der Basis von Echinacea, Hamamelis oder Malve.
...hilft den Kunden, kluge Entscheidungen zu treffen, um allergische Reaktionen zu vermeiden, und macht sie auf die Möglichkeit einer Desensibilisierung oder komplementärmedizinischer Ansätze aufmerksam.	
...erklärt die verschiedenen Quellen einer allergischen Reaktion. ...beurteilt die Symptome der Kundinnen und Kunden. ...zeigt Möglichkeiten auf, wie allergische Reaktionen vermieden werden können. ...informiert die Kundinnen und Kunden über Möglichkeiten der Desensibilisierung oder komplementärmedizinische Ansätze.	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** Symptome: Kontakt- oder systemisches Ekzem; Sekretbildung, Schmerzen, Juckreiz der Augen / der Nase; Atemnot, Reaktion des Immunsystems. Ursachen: Allergene, Pollen von Gräsern / Blumen / Bäumen), Tierhaare, Speichel, Hausstaubmilben, Medikamente, körperliche Reize, psychische Faktoren. Behandlung - Massnahmen: Vermeidung von Allergenen, Allergietest, Beachtung des Pollenkalenders, Spülen der Nase / Augen, Kleiderwechsel, Haare waschen), Staubentfernung, Option für spezielle Matratzenbezüge, Möglichkeit einer Desensibilisierung, Allergen-Immuntherapie, Hyposensibilisierung, Komplementärmedizin. **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Wissen Sie, gegen welche Art von Pollen Sie allergisch sind? " • Welche Gräser / Blumen ... / Bäume lösen bei Ihnen eine allergische Reaktion aus?" • Können Sie mir die Symptome genau beschreiben? • Haben Sie noch andere Allergien z.B. gegen Tierhaare / Hausstaubmilben / Medikamente?" • Ist es möglich, dass psychische Faktoren eine Rolle spielen? • Was haben Sie bereits versucht, um die Symptome zu bekämpfen? • Ich erkläre Ihnen die möglichen Symptome: ... • Hier ist, was Sie tun können, um allergische Reaktionen zu vermeiden: ... • Achten Sie darauf, dass keine Pollen in das Schlafzimmer gelangen, wenn Sie von draußen nach Hause kommen. • Spülen Sie Ihre Haare mit kaltem Wasser, bevor Sie abends zu Bett gehen. • Beachten Sie den Pollenkalender. • Beseitigen Sie Staub. • Entscheiden Sie sich für einen speziellen Matratzenbezug.

	• Haben Sie schon einmal von Desensibilisierung gehört? • Es gibt noch andere Massnahmen, um die Ursachen zu bekämpfen: die Allergen-Immuntherapie oder die Hyposensibilisierung. • Es gibt auch komplementärmedizinische Ansätze.

Handlungskompetenzbereich a: Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

Spracherhalt Niveau A2 (verstehen, schriftlich*) 6 Lektionen

Mögliche Themen

Grammatik:
- Ordinalzahlen: Datum
- Personalpronomen im Akkusativ
- Konjunktion: denn, weil
- Perfekt: (un)trennbare Verben
- Namen im Genitiv und von+D

Kommunikation:
- Briefe und E-Mails schreiben
- zu- und absagen
- über Jahrestage sprechen
- eine Aussage gliedern

**Das allgemeine Sprachniveau A2 bleibt (mündlich und schriftlich) erhalten. Ein Niveau B1 wird in bestimmten Handlungssituationen mündlich erwartet, wo entsprechende Leistungsziele in der Fremdsprache formuliert sind. Das dazugehörende Fachvokabular wird ebenfalls erlernt.*

2. Lehrjahr 4. Semester

Handlungskompetenz a3: Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke klärt die Bedürfnisse der Kunden mit zielgerichteten Fragen und Abklärungen. Auf dieser Grundlage informiert sie/er die Kunden über die entsprechenden Produkte im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin. Sie/er präsentiert den Kunden die verfügbaren Medikamente und Produkte, unterstützt sie beim Kaufentscheid und erklärt ihnen deren korrekte Anwendung. Sie/er gibt die Medikamente und Produkte ab oder organisiert deren Bestellung und Lieferung.
Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt über ein aktuelles Fachwissen zu diesen Medikamenten und Produkten, deren Eigenschaften, Eignung, Möglichkeiten und Grenzen. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder online verfügbaren Informationsmedien zu Produkten im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin ein

Zähne und Mundhygiene — 3 Lektionen

Situationen

- Eine Mutter berichtet, dass ihr Einjähriges Kind reizbar ist: Er schläft schlecht, wacht häufig auf, sabbert viel und hat rotes Zahnfleisch.
- Ein 50-jähriger Mann bittet um Ratschläge zu Mundhygieneprodukten.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landesprache oder in Englisch durch. (K3).]

...berät die Mutter über Massnahmen und Produkte zur Schmerzlinderung beim Zahnen.	
... versteht, welche Symptome der Patient hat und erkennt deren Ursachen ... weiss, welche Behandlungen bereits durchgeführt wurden ... notiert die persönlichen Daten des Patienten ... schlägt sowohl Medikamente der traditionellen Medizin als auch Mittel der Komplementärmedizin vor ... erklärt die Art der Verwendung der verschiedenen Produkte und ihre Konservierung. ... warnt den Patienten vor den Gefahren der Verwendung anderer Produkte.	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: Symptome: rotes, geschwollenes und empfindliches Zahnfleisch, Speichelfluss, Rötung der Wangen, Unruhe/Stimmungsschwankungen, Verdauungsstörungen und Fieber, Ursache: Zahnen Produkte und Massnahmen: Entzündungshemmer, Lokalanästhetika; Pfefferminze, Kamillensalbei, Nelken, systemische Analgetika (Paracetamol), Beissringe aus Silikon oder Aufbewahrung im Kühlschrank Vermeiden Sie: Bernsteinketten - Strangulation, Althea-Wurzeln - Erstickung Homöopathische Mittel: Kamille, Tollkirsche, pfefferminzfreie Zahnpasta im Falle einer homöopathischen Behandlung **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Seit wann/wie lange haben Sie diese Probleme? • Wie viele Monate/Jahre ist das Kind alt? • Wie viele Zähne hat das Kind? • Was tut weh? Wo tut es weh? • Hat er/sie andere Probleme? • Hat er/sie bereits etwas getan? Haben Sie etwas genommen?

	• Nehmen Sie ... Tablette/Tablette alle .... Stunden ein, und zwar ... Tage lang. Nicht kauen, schlucken, beissen.... • Lösen Sie die Tablette in einem Glas Wasser auf. • ... ml Sirup geben • Bereiten Sie aus diesen Blättern einen Kräutertee zu... Trinken Sie ihn warm und heiss. • Bewahren Sie dieses Arzneimittel bei Raumtemperatur und ausserhalb der Reichweite von Kindern auf und verwenden Sie es vor Ablauf des Verfallsdatums. • Dieses Produkt kann folgende Ursachen haben: ... **Allgemein:**
...berät den Kunden über Massnahmen und Produkte zur Verbesserung der Mundhygiene	
...versteht die Bedürfnisse des Kunden ... ist über die Ernährungsgewohnheiten des Kunden informiert ... weiss, welche Produkte der Kunde für die Zahnpflege verwendet ... erklärt, wie man die Zähne putzt ... stellt ein Produkt vor: erklärt seine Verwendung und seine Vorteile ... macht den Kunden auf die Gefahren bestimmter falscher Ernährungsgewohnheiten aufmerksam ... berät den Kunden über die Art der Ernährung, die für seine Situation oder sein Alter geeignet ist	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** Karies: Schäden an der Zahnkrone: mögliche Schäden an Zahnschmelz, Dentin, Pulpa, Zahnbelag, Zahnfleischentzündung, Zahnfleisch, Zahnhygiene, Zahnersatz Symptome: Fraktur, Entkalkung, schwarzes Loch im Zahn Ursache: Zuckerabbau durch Bakterien, Produktion von Säure, die den Zahnschmelz angreift und den Zahn entkalkt Produkte und Massnahmen: Fluorid-Zahngel, Fluoridsalz, Mineralsalze Zahnbürsten (so weich wie möglich), Interdentalbürsten, Zahnseide, Zahnpasten (mit Fluorid, stärker abrasiv für weissere Zähne), Spüllösungen (mit Fluorid, antiseptisch) **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Wie oft am Tag putzen Sie sich die Zähne? • Gehen Sie mindestens einmal im Jahr zur regelmässigen Kontrolle und Zahnreinigung zum Zahnarzt. • Vermeiden Sie Zucker zwischen den Mahlzeiten. • Nach dem Essen oder Trinken von säurehaltigen Speisen oder Getränken sollten Sie Ihren Mund ausspülen. • Haben Sie Probleme mit dem Mund? • Was verwenden Sie für die Mundhygiene? • Putzen Sie Ihre Zähne etwa 2 Minuten lang, ohne zu stark zu putzen. • Verwenden Sie ... **Allgemein:** Imperativ

Windelausschlag 4 Lektionen

Situationen

- Zwei junge Eltern sind besorgt, weil der Po ihres Sohnes rot ist.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landesprache oder in Englisch durch. (K3).]

... hilft dem Kunden, geeignete Produkte für die Pflege des Babypopos zu finden	
... hört zu und versteht, was das Problem des Kindes ist ... erklärt die möglichen Ursachen von Rötungen ... stellt die verschiedenen Arten von Salben für die Pflege geröteter Haut vor ... schlägt Produkte für die Hygiene der Haut (des Babypopos) von Neugeborenen vor ... gibt Ratschläge für die richtige Ernährung des Neugeborenen oder der stillenden Mutter	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: Windelausschlag bei Säuglingen Symptome: Rote, glänzende, gespannte Haut, manchmal mit Blasen. Ursachen: Kontakt mit Fäkalien und Urin, Durchfall, säurehaltige Lebensmittel (Orangen-/Apfelsaft), Antibiotika, Reiben mit der Windel, Empfindlichkeit gegenüber Reizstoffen, Windelausschlag Symptome: Rötung, Schuppung, Exsudation, Brennen. Ursachen: Entwicklung von Hefepilzen vom Typ Candida albicans, begünstigt durch Wärme und Feuchtigkeit. Produkte: Dexpanthenol, Zinkoxid, Antimykotika im Falle von Soor. Massnahmen: feuchtigkeitsspendende, weichmachende und erweichende Prinzipien, pflanzliche Öle (Mandeln, Avocado, Hagebutte), Massage mit in Pflanzenöl verdünnten ätherischen Ölen, Feuchttücher, Wickeltisch, Reinigung mit Wasser und Seife, neutrales Waschmittel, Salben, Windeln. **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Wie viele Tage ist der Po des Babys schon rot? • Wann wird es schlimmer? Am Morgen, am Abend? Nach dem Essen? • Welche Produkte haben Sie bereits verwendet? • Welche Art von Windel verwenden Sie? Welche Art von Creme? • Wie oft am Tag wechselst du deine Windel? • Verwenden Sie nur Wasser oder auch Seife? • Wie ist der Stuhlgang? Welche Farbe hat sie? • Nehmen Sie irgendwelche Medikamente ein? • Verwenden Sie diese Salbe... X-mal pro Tag. • Tragen Sie eine dünne Schicht... auf und massieren Sie sie gut ein. • Nehmen Sie ein Bad mit... • Vermeiden Sie...zu trinken/zu essen. **Allgemein:** -

Säuglingsernährung 4 Lektionen

Situationen

- Eine Frau geht in die Apotheke, weil sie aufhören will zu stillen. Sie möchte wissen, ob sie bereits mit der Beikost beginnen kann.
- Eine Mutter berichtet, dass ihr Baby viel weint und einen harten Bauch hat.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landesprache oder in Englisch durch. (K3).]

... gibt die wichtigsten Informationen zur Auswahl und Zubereitung von Säuglingsmilch	
... erkundigt sich nach dem Alter, der Art der Ernährung und der Häufigkeit der Mahlzeiten des Neugeborenen ... fragt, ob es Präferenzen hinsichtlich der Art der Nahrung gibt, die dem Neugeborenen gegeben werden soll ... findet heraus, ob es in der Familie Allergien gibt ... stellt verschiedene Arten von Milch für Säuglinge vor und beschreibt ihre Zusammensetzung und Verwendung ... empfiehlt andere Utensilien, die für die Zubereitung der Saugflasche erforderlich sind.	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: allgemein: Flaschen, Schnuller, Babynahrung, Lätzchen, Babygeschirr, Flaschenwärmer, Babyschalen, Flaschennippel, Babynahrung, Flaschensterilisator, Messgeräte, Obst-/Gemüsepürees, Babynahrung Milchersatzprodukte: Vor- und Nachteile des Stillens, Milchersatzprodukte, Alter des Säuglings, Allergien, so lange wie möglich stillen, Unterschiede in der Zusammensetzung von Kuhmilch und Muttermilch Muttermilch: Gehalt an Proteinen, Kohlenhydraten, Fetten, Mineralien, Vitaminen, Antikörpern, Allergenen Klassifizierung: von der Geburt an: Vormilch, Typ 1; ab 6 Monaten: Folgemilch: Typ 2 oder 3; ab 12 Monaten: Juniormilch; Kohlenhydrat-, Eiweiss- und Fettgehalt ergänzende Stoffe: Kohlenhydrate (Laktose, Dextrin), mehrfach ungesättigte Fettsäuren (wichtig für die korrekte Entwicklung des Nervensystems), Präbiotika (nicht verdauliche Ballaststoffe), Probiotika (lebende, nicht pathogene Mikroorganismen, verbessern die Verdauung und stimulieren das Immunsystem), hypoallergene Milch (stark reduziertes Eiweiss), bei Erbrechen (eingedickte Milch), Laktoseintoleranz (auf Sojabasis), Kuhmilchallergie **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Wie alt ist das Baby? • Wie viel wiegt es? • Wie oft stillen Sie? • Hat es bereits mit dem Füttern begonnen? • Haben Sie ein anderes Mittel ausprobiert? • Ist er oder sie allergisch? Leidet er unter Koliken? Erbricht er? • ... das Wasser zum Kochen bringen, das Wasser in die Flasche giessen und warten, bis die Temperatur des Wassers 75°C erreicht hat, die auf der Packung des Milchpulvers angegebene Menge hinzufügen, die Mischung durch Schütteln der Flasche gut vermischen, die Temperatur der Milch prüfen - einige Tropfen auf die Innenseite des Handgelenks tropfen - sie muss lauwarm sein, die restliche Milch wegwerfen, wenn sie nicht innerhalb von 2 Stunden nach der Zubereitung verzehrt wurde. **Allgemein:** -

... rät einer Mutter, was sie im Falle einer Kolik ihres Neugeborenen tun soll

... versteht, wo/wann und wie der Schmerz auftritt ... erklärt mögliche Ursachen von Schmerzen ... schlägt natürliche Heilmittel zur Lösung des Problems vor ... erklärt, was man manuell tun kann, um den Schmerz zu lindern ... verweist den Kunden an eine medizinische Beratung	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: Symptome: das Baby schreit, zappelt beim Beugen der Beine, Bauch ist hart/geschwollen Ursachen: Verdauungssystem, Blähungen Produkte: antiflatulent Ergänzende Massnahmen: Phytotherapie (Fenchelfrüchte, Anisfrüchte, Kamillenblüten). Verhindern, dass das Kind bei den Mahlzeiten zu viel Luft schluckt, Vermeiden von blähenden Nahrungsmitteln, Bauchmassage, warme Umschläge Wärmeanwendung auf dem Bauch: Kirschkernkissen Laktoseintoleranz **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Wo tut es weh? • Wie stark sind die Schmerzen? Wie lange dauert es? • Wann tut es weh? Seit wann haben Sie diese Beschwerden? • Haben Sie schon etwas ausprobiert? • es sollte das Essen vermeiden.... • es muss vermeiden,... zu nehmen • wenden Sie...an • Sie müssen üben... • wenn das Problem darüber hinaus bestehen bleibt... suchen Sie Ihren Arzt/Kinderarzt auf. **Allgemein:** -

Handlungskompetenz a2: Kundinnen und Kunden in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention beraten und entsprechende Dienstleistungen und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke informiert die Kunden aufgrund derer Bedürfnisse über individuelle Möglichkeiten der Gesundheitsförderung. Sie/er erklärt den Kunden die entsprechenden Dienstleistungen, die spezifischen Produkte und Massnahmen. Sie/er verkauft den Kunden die Produkte ihrer Wahl und erklärt ihnen die richtige Verwendung.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt dazu über ein breites Grundwissen in der Bereichen Gesundheitsförderung, der Prävention und über die verschiedenen Partner im Präventionsbereich. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder Online verfügbaren Informationsmedien ein.

Verhüttungsmittel — 2 Lektionen

Situationen

- Zwei verliebte Jungen fragen nach einem Kondom und Gleitgel
- Ein Mädchen taucht mit einem Rezept für Verhütungsmittel auf.

[a2.9 führt ein einfaches Gespräch zu Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention in einer zweiten Landessprache oder in Englisch. (K3).]

... präsentiert und erklärt die Anwendung verschiedener Verhütungsmittel	
... informiert sich über die Wünsche der Kunden ... stellt die verschiedenen Arten von Kondomen und Gleitgelen vor ... erklärt die Verwendung der verschiedenen Produkte und ihre Vor- und Nachteile ... verweist die Kunden bei Bedarf an einen Arzt	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: Produkte: mechanische Verhütungsmittel, Kondome, Gleitgel, Intimpflegetücher **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Für wen ist es gedacht? • Wie wollen Sie sie haben? • Wie viele wollen Sie? • Wie viel wollen Sie ausgeben? • zu verwenden vor... • nicht wiederverwenden...

...mit dem zuständigen Apotheker klären, ob die Antibabypille abgegeben werden kann	
... ist verschreibungspflichtig ... überprüft alle Angaben auf dem Rezept ... erklärt, was die Gegenanzeigen und Wechselwirkungen der Pille sind ... erklärt, dass er den zuständigen Apotheker fragen muss	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: allgemein: Vagina, Eierstöcke, Follikelreifung, Eisprung, Gebärmutter, Östrogen, Progesteron, Befruchtung, Schwangerschaft, Hoden, Samenzellen, Penis, Erektion, Samenflüssigkeit, Ejakulation Produkte: hormonelle Verhütungsmittel, Pille, Pflaster, Vaginalring, Minipille, Implantat, Injektion, Hormonspirale, Notfallverhütung Indikation: Empfängnisverhütung Anatomie/Physiologie: Zyklus der Frau/Menstruation, Risikofaktoren: Rauchen, Übergewicht, Alter **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Haben Sie ein gültiges Rezept für die Antibabypille? • Haben Sie Ihre Gesundheitskarte/Krankenversicherungskarte dabei? Wenn nicht, muss ich Ihre persönlichen Daten manuell in das System/den Computer eingeben.

	• Kennen Sie die Risikofaktoren für die Einnahme der Pille? • Nehmen Sie andere Medikamente ein, z. B. Antibiotika, Antiepileptika oder Johanniskraut? • Moment, ich werde den Apotheker fragen... • Es ist wichtig, dass Sie das Antibiotikum regelmässig und immer zur gleichen Zeit einnehmen!

Handlungskompetenzbereich a: Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

Spracherhalt Niveau A2 (verstehen, schriftlich*) 7 Lektionen

Mögliche Themen

Grammatik:
- (Verben mit) Wechselpräpositionen
- Direktionaladverbien
- Indefinitpronomen

Kommunikation:
- Jemanden um Hilfe bitten
- Auf eine Bitte reagieren
- Grussformeln im Brief
- Dank
- Häufigkeit

**Das allgemeine Sprachniveau A2 bleibt (mündlich und schriftlich) erhalten. Ein Niveau B1 wird in bestimmten Handlungssituationen mündlich erwartet, wo entsprechende Leistungsziele in der Fremdsprache formuliert sind. Das dazugehörende Fachvokabular wird ebenfalls erlernt.*

3. Lehrjahr 5. Semester

Handlungskompetenz a1: Kundinnen und Kunden empfangen, ihre Bedürfnisse klären und die weitere Betreuung organisieren.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke empfängt die Kunden vor Ort, telefonisch, per E-Mail oder über andere Medien und kommuniziert mit ihnen in der lokalen Landessprache und einer zweiten Landessprache oder in Englisch. Sie/er nimmt Anfragen von Kunden entgegen und klärt die Bedürfnisse der Kunden. Auf dieser Grundlage und gemäss Zuständigkeit und interner Vorgaben, klärt und organisiert sie/er die weitere Betreuung. Bei allfälligen Zweifeln über den richtigen Entscheid wendet sie/er sich an den Apotheker. Im Gespräch mit den Kunden hält sich die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke an die Regeln der verbalen und non-verbalen Kommunikation. Sie/er führt das Gespräch situationsgerecht und Ergebnisorientiert mit gezielten Fragen.

Blasenentzündung — 2 Lektionen

Situationen

- Eine Dame legt ein Rezept wegen Beschwerden beim Wasserlassen vor.

[a1.8 empfängt Kunden, klärt ihre Bedürfnisse und organisiert die weitere Betreuung in einer zweiten Landessprache oder in Englisch. (K3).]

... anhand des Rezepts die Krankheit identifizieren. Das weitere Vorgehen organisieren. Das Produkt vorbereiten und den Kunden über die Gebrauchsanweisung informieren.	
...erklärt, wie das Medikament angewendet wird *...beschreibt unerwünschte Wirkungen* *...rät zu weiteren Massnahmen.* *[Zur Wiederholung* *...begrüßt die Kundin/den Kunden* *...identifiziert die Krankheit anhand des Rezepts* *...organisiert die weitere Betreuung* *...bereitet die Medikamente vor]*	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: Symptome: Blasenentzündung, Schmerzen, Fieber, Blut im Urin, Brennen beim Wasserlassen, überaktive Blase; kein vaginaler Juckreiz oder Ausfluss aus der Scheide. Ursachen: die Struktur der Niere, die Zusammensetzung des Urins, lokale Kühlung, Geschlechtsverkehr, Schwangerschaft, Östrogenmangel. Behandlung - Produkte: die therapeutische Klasse der Antibiotika, Behandlung nach Anweisung. Unerwünschte Wirkungen / Nebenwirkungen: Hautreaktionen, Magen-Darm-Beschwerden, Allergien, vorzeitiger Abbruch, Vorsicht wegen Resistenzproblematik. Zusätzliche Massnahmen: Phytotherapie (Bärentraubenblätter, Birkenblätter, Brennnesselblätter, Schachtelhalmkraut), Ernährung (D-Mannose, Preiselbeeren), Urintest, gute Hygiene, Steigerung der Immunabwehr, ausreichende Flüssigkeitszufuhr, Anwendung einer Wärmequelle auf den Unterbauch. **Allgemein:** Verben: verwenden, verbessern, stoppen, verwirren, riechen, riskieren, bluten, unterscheiden, stressen, altern, trinken, klassifizieren, funktionieren, bilden, urinieren, etw. aus etw. zusammensetzen, eliminieren, regulieren, ausgleichen, verbrennen, jucken, ablaufen, mitreissen, beeinflussen, provozieren, riskieren, kühlen,

	zusammenziehen, lockern, erhöhen, pressen, lachen, sich anstrengen, fliehen, aufpassen, reagieren, widerstehen, folgen, unterrichten, vermeiden, unterbrechen, testen, verteidigen, trinken, anwenden, Adjektive / Adverbien: aktiv, (in-)vollständig, infiziert, therapeutisch, primär, definitiv, blutig, bakteriell, hyperaktiv, vaginal, kompliziert, (in-)ausreichend, lokal, sexuell, schwanger, inkontinent, gross, klein, empfindlich, übermässig, reizbar, abdominal, muskulös, geschwächt, unfreiwillig, allergisch, vorsichtig, problematisch, vorzeitig, komplementär, nahrhaft, auch, gut, immun, warm, kalt, niedrig, probiotisch. Präpositionen: mit, in, bei, zu, so, bei, bei, bei, wegen, viel, wenig, auf **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** ***[Wiederholung*** Empfang • Hallo, wie kann ich Ihnen helfen? • Hallo, sind Sie schon bedient? • Wer ist dran" • Dies ist ein Rezept von Frau/Herrn ... Übernahme • *Bitte warten Sie, ich hole den Apotheker.* • *Frau / Herr. X, könnten Sie bitte vorbeikommen?* Medikamente bereitstellen • Einen Moment bitte, ich hole die betreffenden Medikamente. • Leider haben wir dieses Medikament nicht vorrätig. • Ich kann Sie es für morgen bestellen. Das Medikament anwenden • Wissen Sie, wie man sie anwendet? • Sie sollten maximal zwei Tabletten pro Tag einnehmen. • Sie sollten sie nach den Mahlzeiten einnehmen. Nebenwirkungen beschreiben • Wenn Sie diese Antibiotika einnehmen, kann es zu Hautreaktionen oder Magen-Darm-Beschwerden kommen. • Vermeiden Sie den Konsum von Alkohol während der Behandlung. Zusätzliche Massnahmen • Ich empfehle Ihnen, während der Dauer der Behandlung viel Wasser zu trinken. • Sie können auch eine Wärmequelle auf Ihren Unterbauch legen. • Achten Sie auf eine gute Hygiene. • Wir können ergänzend auch Phytotherapie anbieten. • Berücksichtigen Sie die Risikofaktoren: lokale Erkältung, Geschlechtsverkehr, Schwangerschaft oder Östrogenmangel.

Handlungskompetenz a3: Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke klärt die Bedürfnisse der Kunden mit zielgerichteten Fragen und Abklärungen. Auf dieser Grundlage informiert sie/er die Kunden über die entsprechenden Produkte im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin. Sie/er präsentiert den Kunden die verfügbaren Medikamente und Produkte, unterstützt sie beim Kaufentscheid und erklärt ihnen deren korrekte Anwendung. Sie/er gibt die Medikamente und Produkte ab oder organisiert deren Bestellung und Lieferung.
Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt über ein aktuelles Fachwissen zu diesen Medikamenten und Produkten, deren Eigenschaften, Eignung, Möglichkeiten und Grenzen. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder online verfügbaren Informationsmedien zu Produkten im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin ein

Schlafprobleme — 4 Lektionen

Situationen

- Eine ältere Person beschwert sich, weil sie morgens regelmässig gegen 4 Uhr aufwacht und nicht mehr einschlafen kann.
- Ein Mann in den Vierzigern wünscht sich ein Stärkungsmittel, weil er im Moment das Gefühl hat, sich nur schwer von seinen vielen Geschäftsterminen erholen zu können und generell Konzentrationsschwierigkeiten zu haben.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landesprache oder in Englisch durch. (K3).]

...berät Kunden mit Schlafstörungen, indem er/sie die Ursache der Schlaflosigkeit beurteilt und zusätzliche Medikamente vorschlägt.	
...erkennt die Ursachen von Schlafstörungen, schliesst irrelevante Faktoren aus. ...beurteilt die Schlafhygiene von dem Kunden. ...schätzt die Behandlungspräferenzen zwischen Alternativmedizin und Phytotherapie ein. ... schlägt Produkte vor und gibt deren Anwendung an.	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: Symptome: Einschlafstörungen, Durchschlafstörungen, nächtliches Aufwachen, Müdigkeit, unzureichende Erholung, Unfall-/Sturzrisiko. Ursachen: Phasen / Regulierung / Bedürfnisse / Funktion des Schlafs, Schlafhygiene, individuelle Faktoren, Lärm, psychischer Stress, Krankheiten, Medikamente, alkoholische Getränke, Tabak, Betäubungsmittel. Behandlung - Massnahmen: Eine gute Schlafhygiene haben. Behandlung - Produkte: Baldrian, Orangenblüten, ätherisches Lavendelöl, Melissenblätter, Passionsblumenkraut, Hopfenzapfen, Kava-Wurzelstöcke. Komplementärmedizin: Die Philosophie der Bachblüten, Blütenessenzen, Blumenextrakte, Blütenessenzen, Gleichgewicht, emotionale Harmonie, negative Gemütszustände, Tropfen, Krisensituation und Stress. Allgemein: Verben: verwirren, einschlafen, aufrechterhalten, schlafen, aufwachen, erholen, regulieren, funktionieren, stressen, trinken, rauchen, Drogen nehmen, erklären, verwenden, riskieren, stürzen, fallen,

	ausarbeiten, wiederherstellen, ausgleichen, auf etw. einwirken, etw. in umwandeln, vibrieren, übertragen, herstellen, konditionieren, aufbewahren, mischen, anpassen, empfehlen, platzieren, verbinden, beschreiben, anrufen, qn. Adjektive / Adverbien: nächtlich, müde, (un-)ausreichend, individuell, psychisch, wesentlich, gut, aktuell, gegenwärtig, blumig, negativ, positiv, harmonisch, emotional, alkoholisch, konzentriert, direkt, direkt, intuitiv, Präpositionen: wie, ohne, ab, auf der Grundlage von, nach, mithilfe von, in, zuerst, dann, durch, unter, auf, Pronomen: alle **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Warum können Sie nicht schlafen? • Um wie viel Uhr gehen Sie ... ins Bett / stehen Sie auf? • Wie oft pro Nacht wachen Sie auf? • Für welche Uhrzeit stellen Sie den Wecker? • Was machen Sie vor dem Schlafengehen? • Wie entspannen Sie sich / ruhen Sie sich aus? • Wie lange dauert es, bis Sie einschlafen? • Sind Sie Schlafwandler? • Leiden Sie regelmässig unter Schlaflosigkeit? • Nehmen Sie Schlaftabletten? • Ich empfehle Ihnen, ein ergänzendes Heilmittel auszuprobieren. • Bachblüten sind Blütenessenzen. • Bachblüten sind Tropfen, die aus Blütenextrakten hergestellt werden. • Diese Blütenessenzen stellen das emotionale Gleichgewicht und die Harmonie wieder her. • Diese Blütenessenzen regulieren negative Gemütszustände. • Dies ist ein Notfallmittel, das in Krisen- und Stresssituationen empfohlen wird. • Geben Sie 2 bis 4 Tropfen des Notfall-Elixiers direkt unter die Zunge.

...berät Kunden mit Stresssymptomen, informiert über das Burnout-Syndrom und bietet zusätzliche Behandlungsmöglichkeiten an.	
...erkennt die Ursachen von Stress und schliesst irrelevante Faktoren aus. ...erklärt das Burnout-Syndrom. ... schätzt die Behandlungspräferenzen zwischen Alternativmedizin und Phytotherapie ein. ... schlägt Produkte vor und weist auf ihre Anwendung hin. ... macht auf eine multimodale Behandlung bei Burnout aufmerksam.	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: bei Konzentrationsschwierigkeiten Symptome: Konzentrationsschwierigkeiten Ursachen: Stress, Schlafmangel, schlechte Ernährung, lange Nutzung von Bildschirmen oder Fernsehen, Bewegungsmangel, Nährstoffmangel, Kreislaufprobleme. für das Burnout-Syndrom Symptome: Schlafstörungen, Verleugnung der eigenen Bedürfnisse, Einschränkung der sozialen Kontakte, psychosomatische Schmerzen, depressive Symptome, chronische Erschöpfung. Ursachen: Arbeitsbelastung, Stress, schlechte Arbeitsorganisation, Mobbing, ein ähnlicher Fall in der Familie, Krankheit. Behandlung - Massnahmen: multimodale Behandlung, Verhaltenstherapie, Psychotherapie, Prävention: Copingstrategien, Resilienz. für beide

	Behandlung - Mittel: für die Konzentration: Rosa Knabenkraut, Ginseng. Beruhigungsmittel: Baldrian, Hopfen, Passionsblume, Melisse, Antihistaminika, Vitamine der B-Gruppe, Stärkungsmittel. Antidepressiva: Johanniskraut Spasmolytika: ungesättigte Fettsäuren, Nachtkerzenöl. Unerwünschte Wirkungen/Nebenwirkungen: Schlafstörungen durch Guarana / Koffein, Hypervitaminose durch Stärkungsmittel. Komplementärmedizin: Schüssler-Salze, Mineralsalztherapie, Komplementärfunktion, Komplementärmedizin, Auswahl, Mittel, Test, Symptome, Gesichtsanalyse, Laktoseintoleranz, Anwendung, Dosierung, Mischung, inneres Gleichgewicht. Allgemein: Verben: konzentrieren, stressen, vermissen, schlafen, ernähren, verwenden, verlängern, etw. von etw. unterscheiden, verneinen, begrenzen, kontaktieren, erhöhen, arbeiten, organisieren, beschreiben, liefern, erklären, gründen, behandeln, funktionieren, diskutieren, analysieren, dosieren, ausgleichen. Adjektive / Adverbien: vorübergehend, geschwächt, schwierig, schlecht, psychisch, physisch, Ernährung, Kreislauf, sauber, sozial, psychosomatisch, depressiv, erschöpft, chronisch, belastet, krank, familiär, multimodal, aktuell, gegenwärtig, substitutiv, komplementär, exemplarisch, fazial, intolerant gegenüber, nervös, innerlich, äusserlich Präpositionen: mit, ohne, durch, gemäss, nach, für Pronomen: alle **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Sind Sie in Ihrem Alltag sehr belastet? • Stehen Sie oft unter Stress? • Welche Ernährungsgewohnheiten haben Sie? • Was tun Sie, um Ihre Batterien aufzuladen? • Haben Sie Schwierigkeiten, sich zu konzentrieren? • Respektieren Sie Ihre eigenen Bedürfnisse? • Sind Ihre sozialen Kontakte eingeschränkt? • Kennen Sie einen ähnlichen Fall in Ihrer Familie? • Leiden Sie an einer anderen Krankheit/chronischen Erschöpfung? • Haben Sie Probleme ... mit Mobbing / ... mit der Organisation Ihrer Arbeit? • Ich empfehle Ihnen, ein zusätzliches Heilmittel auszuprobieren. • Nachtkerzenöl ist ein Spasmolytikum; es hilft, die Muskeln zu entspannen. • Ein Test / eine Gesichtsanalyse hilft uns, die richtigen Mittel zu wählen. • Ich erkläre Ihnen die Anwendung und Dosierung. • Wenn Sie unter Stress / Anspannung / Burnout / Nervosität leiden, schlage ich Ihnen eine Mischung für das innere Gleichgewicht vor. • Ich schlage Ihnen die Nummern 2, 5 und 7 der Schüssler-Salze vor. • Sie haben auch die Möglichkeit, ...eine Verhaltenstherapie / ...eine Psychotherapie auszuprobieren.

Hypotonie und Anämie — 4 Lektionen

Situation

- Eine 18-jährige Frau klagt, dass ihr oft schwindelig ist und dass sie sich generell eher energiearm fühlt.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landesprache oder in Englisch durch. (K3).]

... berät Kunden, die unter niedrigem Blutdruck oder Blutarmut leiden. Kennt die Ursachen und schlägt Medikamente sowie Massnahmen vor. Informiert die Kunden über die Nebenwirkungen von Medikamenten.	
... schliesst aufgrund der von den Kunden beschriebenen Symptome auf mögliche Krankheiten ... leitet aus der Symptomatik Massnahmen und Produkte ab, auch Produkte der Komplementärmedizin ... beschreibt einige unerwünschte Wirkungen von Medikamenten gegen Anämie ... schlägt zusätzliche Massnahmen zur Verbesserung der Gesundheit vor	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: Niedriger Blutdruck Symptome: Schwäche, Schwindel, Herzklopfen, Bewusstlosigkeit, Puls, Herzfrequenz, Hypotension haben, Druck / Blutdruck. Ursachen: Medikamente, Alkohol, Schwangerschaft, hohe Temperaturen, Stress, Dehydrierung, Stehen. Behandlung - Massnahmen: Sport, Kneippsche Wassergymnastik, salzreiche Ernährung, ausreichende Flüssigkeitszufuhr. Behandlung - Produkte: Guarana, Ginkgo, Rosmarin, Koffein. Komplementärmedizin: anthroposophische Produkte, homöopathische Produkte, Schüssler-Salze Anämie Symptome: Blässe, Schwäche, brüchige Nägel. Ursachen: chronische Blutungen, Problem bei der Eisenaufnahme, unzureichende Zufuhr von Eisen / Folsäure / Vitamin B12. Behandlung - Massnahmen: ausgewogene Ernährung haben. Behandlung - Produkte: orale und intravenöse Behandlung mit Eisen-, Folsäure- und Vitamin-B12-Produkten. Unerwünschte Wirkungen / Nebenwirkungen: Bauchschmerzen, Durchfall, Verstopfung, Übelkeit, Erbrechen, schwarz gefärbter Stuhl, Hemmung der Aufnahme anderer Medikamente / Nahrungsmittel. Komplementärmedizin: anthroposophische Produkte, homöopathische Produkte, Schüssler-Salze Allgemeine Begriffe : Verben: ohnmächtig werden, funktionieren, anpassen, bluten, aufnehmen, bringen, dafür sorgen, behandeln, verwenden, erbrechen, vermindern, hemmen, vorbereiten, beraten, vorbeugen. Adjektive / Adverbien: schwach, rechts, links, nervös, vegetativ, primär, sekundär, stehend, sitzend, blass, körperlich, zerbrechlich, hauptsächlich, chronisch, problematisch, (un)ausreichend, reich (an), ausgeglichen, abdominal, schwarz, mineralisch, reichlich, anthroposophisch, homöopathisch. Präpositionen: mit, und, als, verursacht/verursacht durch, zwischen, auf...Basis, ohne Pronomen: bestimmt/e **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Leiden Sie unter Schwindel? • Nehmen Sie irgendwelche Medikamente ein? • Wie hoch ist Ihr Blutdruck? Möchten Sie, dass Ihr Blutdruck gemessen wird?

	• Hypotonie ist ein niedriger Blutdruck. • Von niedrigem Blutdruck spricht man, wenn die Werte unter ... auf ... mmHg (Millimeter Quecksilbersäule) liegen. • Von Hypotonie spricht man, wenn der höchste Blutdruck / systolische Wert unter .... mmHg liegt und der niedrigste Blutdruck / diastolische Wert unter ... mmHG liegt. • Niedriger Blutdruck kann zu Symptomen wie Schwindel und allgemeiner Schwäche führen. • Niedriger Blutdruck wird manchmal durch Stress oder die Einnahme von Medikamenten verursacht. • Eine Anämie entsteht durch einen Mangel an Vitamin B12, Eisen und Folsäure. • Die Einnahme dieser Medikamente kann zu Bauchschmerzen führen. • Das Medikament kann verschiedene Nebenwirkungen wie Durchfall und Verstopfungen haben.

Stimmungsschwankungen — 4 Lektionen

Situationen

- Ein Kunde möchte ein Produkt haben, weil ihm der Elan fehlt, und findet das sehr unangenehm, vor allem jetzt, da die Tage kürzer werden.

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landesprache oder in Englisch durch. (K3).]

... erkennt die Hauptsymptome einer leichten Depression, schliesst auf mögliche Krankheitsbilder, schlägt Massnahmen und Produkte vor und kennt deren Nebenwirkungen	
... beurteilt die Symptome einer leichten Depression ... schlägt einige Massnahmen vor, um das allgemeine Wohlbefinden der Kundinnen und Kunden zu verbessern ... informiert die Kundinnen und Kunden über verschiedene Produkte, insbesondere im Bereich der Phytotherapie ... beschreibt die unerwünschten Wirkungen von Johanniskraut	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: Symptome: Traurigkeit, Interessenverlust, verlangsamtes Allgemeinbefinden und Antriebslosigkeit, Stimmungsschwankungen, leichte Depression, Schlafmangel. Pathologie: körperliche/psychische Überanstrengung, Hormonschwankungen, Schlafmangel, schlechte Ernährungsgewohnheiten, weniger Licht im Herbst/Winter. Behandlung - Massnahmen: Entspannungstechnik, körperliche Aktivität an der frischen Luft, Lichttherapie. Behandlung - Mittel: Johanniskraut, Ginseng, Melisse, Antidepressivum. Nebenwirkungen von Johanniskraut: Kopfschmerzen, Schwitzen, Schwindel, Photosensibilisierung Allgemeine Begriffe : Verben: verlieren, sich interessieren für, verlangsamen, fehlen, schlafen, sich gewöhnen an, senken, entspannen, erklären, verwenden, unterscheiden zwischen, weh tun, schwitzen, deprimieren. Adjektive/Adverbien: traurig, allgemein, körperlich, psychisch, hormonell, schlecht, Nahrung, hell, aktiv, frei, derzeit, arm (an), reich (an), (hyper-)empfindlich auf, leicht, verschieden Präpositionen: zwischen, entsprechend, ohne, bei

	Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben: • Wie fühlen Sie sich zurzeit? • Seit wann leiden Sie unter Antriebslosigkeit? • Wie würden Sie diese Antriebslosigkeit beschreiben? • Hat es in letzter Zeit grössere Veränderungen in Ihrem Leben gegeben? • Haben Sie an Gewicht zugenommen? • Nehmen Sie bereits Medikamente gegen Stimmungsschwankungen ein? Haben Sie mit Ihrem Arzt darüber gesprochen? • Nehmen Sie bereits Antidepressiva ein? • Haben Sie genügend Zeit für körperliche Aktivitäten? • Spaziergänge im Wald können sich positiv auf das Wohlbefinden und die Gesundheit auswirken. • Haben Sie bereits Entspannungstechniken ausprobiert? • Ich kann Ihnen ein nicht verschreibungspflichtiges Medikament vorschlagen. • Kennen Sie Produkte wie ....? • Johanniskraut wirkt gegen leichte Depressionen. • Johanniskraut erhöht die Qualität von Serotonin im Gehirn. • Die Einnahme dieses Produkts kann zu Kopfschmerzen führen. • Es kann zu negativen Auswirkungen wie Schwindel kommen. • Bitte vermeiden Sie während der Behandlung zu viel Sonneneinstrahlung.

Handlungskompetenzbereich a: Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

Spracherhalt Niveau A2 (verstehen, schriftlich*) — 6 Lektionen

Mögliche Themen

Grammatik:
- Konjunktion: wenn-> Nebensatz vor dem Hauptsatz
- Reflexive Verben
- Verben mit Präpositionen
- Präpositionaladverbien

Kommunikation:
- Ratschlag
- etwas vermuten
- etwas vergleichen
- sich anmelden / Informationen erfragen
- die eigene Meinung ausdrücken

**Das allgemeine Sprachniveau A2 bleibt (mündlich und schriftlich) erhalten. Ein Niveau B1 wird in bestimmten Handlungssituationen mündlich erwartet, wo entsprechende Leistungsziele in der Fremdsprache formuliert sind. Das dazugehörende Fachvokabular wird ebenfalls erlernt.*

3. Lehrjahr 6. Semester

Handlungskompetenz a2: Kundinnen und Kunden in der Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention beraten und entsprechende Dienstleistungen und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke informiert die Kunden aufgrund derer Bedürfnisse über individuelle Möglichkeiten der Gesundheitsförderung. Sie/er erklärt den Kunden die entsprechenden Dienstleistungen, die spezifischen Produkte und Massnahmen. Sie/er verkauft den Kunden die Produkte ihrer Wahl und erklärt ihnen die richtige Verwendung.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt dazu über ein breites Grundwissen in der Bereichen Gesundheitsförderung, der Prävention und über die verschiedenen Partner im Präventionsbereich. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder Online verfügbaren Informationsmedien ein.

Reisekrankheiten — 10 Lektionen

Situationen

- Eine Familie möchte nach Afrika in den Urlaub fahren. Worauf sollten sie besonders achten, um gesund zu bleiben?
- Ein Kunde reist ins Ausland und möchte deshalb ein Mittel gegen Durchfall kaufen.
- Ein Kunde kommt aus dem Urlaub zurück und leidet an Verstopfung.

[a2.9 führt ein einfaches Gespräch zu Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention in einer zweiten Landessprache oder in Englisch. (K3).]

... berät über Sicherheitsvorkehrungen und notwendige Massnahmen vor der Reise	
... kennt verschiedene Regionen der Welt und deren Gesundheitssituation ... kennt verschiedene Kulturen und deren hygienische Gepflogenheiten ... weiss um Krankheiten und Schwierigkeiten, die auf Reisen auftreten können ...	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: Allgemein: Reisekrankheit, Reisekrankheit, Thrombose, Schlaflosigkeit, Durchfall, Verstopfung, Schwellungen, Ohr im Flugzeug, Druckentlastung im Ohr, Hygiene, Keime, Bakterien, Magengeschwüre, **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** Vergewissern Sie sich, dass alle Ihre Impfungen auf dem neuesten Stand sind. Es kann sehr gut sein, dass Sie eine Magenverstimmung bekommen, also stellen Sie sicher, dass Sie entsprechende Medikamente dabei haben. **Allgemein:** Alle Kontinente und ihre wichtigsten Krankheiten Wie sich die Kulturen unterscheiden und wie unterschiedlich ihre Hygienegewohnheiten sind

... beschreibt übertragbare Krankheiten mit dem Übertragungsweg und leitet geeignete Präventionsmassnahmen und Produkte ab.

... kennt die verschiedenen übertragbaren Krankheiten und erklärt auf Englisch, wie sie übertragen werden	**Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:** Ansteckende Krankheiten: Verletzungen der Haut: HIV, Hepatitis, West-Nil-Virus, Malaria, Ebola, MRSA, Tollwut, Geschlechtskrankheiten, Zika, Gelbfieber, Gonorrhöe, Borreliose, Prävention: Abwehrmittel, Moskitonetze, korrekte Zeckenentfernung, Desinfektion, Reinigung der Wunde Tröpfcheninfektion (Gesichts-/Oralübertragung, Übertragung über die Luft): Masern, Covid, Grippe, Viren, Hantavirus, Keuchhusten, Tuberkulosebakterien, Vorbeugung: Hygiene, Distanzierung, Gesichtsmaske, Quarantäne Schmierinfektion/ Ingestion (kontaminierte Oberflächen oder Gegenstände): Parasiten, Pilze, Insektenstiche, Hepatitis Typ A, Salmonellen, Shigellose, Cholera, Typhus Vorbeugung: Hygiene, Wasserfilter, "kochen, abkochen, schälen oder stehen lassen". **Allgemein** : Konjunktiv II

... empfiehlt dem Kunden je nach Bedarf und Reiseziel verschiedene rezeptfreie und komplementärmedizinische Produkte gegen Durchfall oder Verstopfung und erklärt ihre Vor- und Nachteile sowie ihre Anwendung	
... können die Bedürfnisse des Kunden abklären ... kann geeignete Produkte zur Prophylaxe und für akute Fälle bei Durchfall oder Verstopfung empfehlen ... kann weitere Tipps zur Prophylaxe geben	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: Allgemein: Prophylaxe, Akutfall, Krankheitserreger, Durchfall, Buchkrämpfe, Blähungen, Aufstossen, Winde freisetzen, Darmflora, Reisekrankheit, Seekrankheit, tropische Länder Massnahmen: Hygiene, Leitungswasser meiden, Markt, Gemüse, Obst, Meeresfrüchte, Fisch, schälen, waschen, leicht verdaulich, Ballaststoffe verursacht Ernährungsumstellung, Produkte: Probiotika, Kohle, Kräutertee (Fenchel, Kümmel, Anis, Minze), Wärmflasche, Elektrolyte **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Wohin reisen Sie? Wie reisen Sie? • Möchten Sie ein Präparat zur Vorbeugung oder für akute Fälle? • Möchten Sie eher ein pflanzliches Präparat? • Ich empfehle Ihnen.... weil.... • In Ihrem Fall empfehle ich... • Das Präparat hat den Vorteil, dass... • Vermeiden Sie... • Kaufen Sie nicht ... / nicht konsumieren...

Handlungskompetenz a3: Kundinnen und Kunden im rezeptfreien Bereich beraten und die entsprechenden Medikamente und Produkte verkaufen.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke klärt die Bedürfnisse der Kunden mit zielgerichteten Fragen und Abklärungen. Auf dieser Grundlage informiert sie/er die Kunden über die entsprechenden Produkte im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin. Sie/er präsentiert den Kunden die verfügbaren Medikamente und Produkte, unterstützt sie beim Kaufentscheid und erklärt ihnen deren korrekte Anwendung. Sie/er gibt die Medikamente und Produkte ab oder organisiert deren Bestellung und Lieferung.
Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke verfügt über ein aktuelles Fachwissen zu diesen Medikamenten und Produkten, deren Eigenschaften, Eignung, Möglichkeiten und Grenzen. Sie/er setzt für die Information und Beratung der Kunden die vor Ort oder online verfügbaren Informationsmedien zu Produkten im nichtrezeptpflichtigen Bereich, der Phytotherapie und Komplementärmedizin ein

Juckreiz — 2 Lektionen

Situationen

- Eine Mutter beklagt sich, dass ihr 4-jähriges Kind sich ständig kratzt

[a3.8 führt ein einfaches Verkaufs- und Beratungsgespräch von nicht rezeptpflichtigen Produkten in einer zweiten Landesprache oder in Englisch durch. (K3).]

... schätzt die Symptome einer Krankheit richtig ein **... kennt die verschiedenen Behandlungsmöglichkeiten und berät dazu**	
... erkennt, warum sich das Kind möglicherweise ständig kratzt ... schätzt die Symptome einer Krankheit richtig ein ... informiert den Kunden über Behandlungsmöglichkeiten ... schlägt die sinnvollste Behandlung vor ... beschreibt die Anwendung des gewählten Medikaments ... beantwortet Fragen adäquat ... kann weitere Ratschläge geben, um ein erneutes Auftreten des Problems zu verhindern	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: Allgemein: beruhigend für die Haut, beruhigt die Haut, spendet Feuchtigkeit, macht sie weich, grosszügig auftragen, klopfen oder tupfen - nicht kratzen, Reizung, rissige Haut, raue Haut, gerötete Haut, Nesselsucht, Ekzem, fettig, ölig, schuppig, Pickel, Juckreiz, Ausschlag, Blasen Läuse: Juckreiz auf der Kopfhaut, leere Eierschalen, Stiche, Schwellungen Bettwanzen: Mittel gegen Juckreiz, Kortison, Antihistaminika, Menthol, Desinfektionsmittel Produkte: Öle auf Silikon-/Pflanzenbasis, chemische Produkte, Läusekamm **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Wie alt ist das Kind? • Was sind die Symptome genau? Wo sind sie zu finden? • Wie sieht die Haut aus? • Sind die Symptome konstant? • Wie lange hat das Kind diese Symptome schon? • Haben sich die Symptome verschlimmert? • Haben Sie schon etwas versucht? • Tragen Sie die Creme xx-mal täglich (grosszügig) auf. • Tragen Sie es auf die betroffene Stelle auf. • Tragen Sie es sanft auf, reiben Sie es nicht ein.

	• Sie können es einmassieren. • In Zukunft sollten Sie vielleicht... • Sollten die Symptome zurückkehren, versuchen Sie es doch mit...

Handlungskompetenz a1: Kundinnen und Kunden empfangen, ihre Bedürfnisse klären und die weitere Betreuung organisieren.

Die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke empfängt die Kunden vor Ort, telefonisch, per E-Mail oder über andere Medien und kommuniziert mit ihnen in der lokalen Landessprache und einer zweiten Landessprache oder in Englisch. Sie/er nimmt Anfragen von Kunden entgegen und klärt die Bedürfnisse der Kunden. Auf dieser Grundlage und gemäss Zuständigkeit und interner Vorgaben, klärt und organisiert sie/er die weitere Betreuung. Bei allfälligen Zweifeln über den richtigen Entscheid wendet sie/er sich an den Apotheker. Im Gespräch mit den Kunden hält sich die Fachfrau Apotheke / der Fachmann Apotheke an die Regeln der verbalen und non-verbalen Kommunikation. Sie/er führt das Gespräch situationsgerecht und Ergebnisorientiert mit gezielten Fragen

Insulin — 2 Lektionen

Situationen

- Ein zuckerkranker Kunde hat ein neues Rezept für ein Medikament erhalten, das er bisher nicht eingenommen hat, und macht sich Sorgen über dessen Wirkung und Wirksamkeit.

[a1.8 empfängt Kunden, klärt ihre Bedürfnisse und organisiert die weitere Betreuung in einer zweiten Landessprache oder in Englisch. (K3).]

.... erkennt, welche Krankheiten (Indikationsgebiet) behandelt werden sollen. ... beschreibt Anwendung & mögliche Nebenwirkungen	
.... erkennt, welche Krankheiten (Indikationsgebiet) behandelt werden sollen. ... beschreibt die angemessene Anwendung ... gibt zusätzliche Ratschläge ... weiss und erklärt, warum dieses Medikament das richtige für den Kunden ist ... klärt den Kunden über mögliche Nebenwirkungen auf	**Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben**: *Typ-1-Diabetes* Wirkstoffgruppe: Schilddrüsenhormone Anatomie/Physiologie: Hormon, Drüsen (Hypophyse, Schilddrüse, Nebenniere, Inselzellen der Bauchspeicheldrüse, Hoden, Eierstöcke). Indikation: Hypothyreose und Hyperthyreose. Pathologie: Hypothyreose als Folge einer Autoimmunreaktion Symptome: Müdigkeit, Appetitlosigkeit, Gewichtszunahme, Haarausfall, Verstopfung. Hyperthyreose: Schilddrüsenüberfunktion als Folge einer Schilddrüsenautonomie oder der Basedowschen Krankheit. Symptome: Unruhe, Hyperaktivität, Schlafstörungen, Herzrhythmusstörungen, Bluthochdruck, Zittern, Gewichtsverlust, Durchfall. Wirkstoffklasse: Humaninsulin, Insulinanaloga, Mischinsuline Indikation: Typ-1-Diabetes *Typ-2-Diabetes* Anatomie/Physiologie: Bauchspeicheldrüse Insulin, Glukagon, Regelkreis des Blutzuckers, Blutzuckerspiegel. Pathologie: chronische Stoffwechselerkrankung, mangelnde Insulinsekretion. Autoimmunerkrankung.

	Symptome: Durst, Hunger, vermehrtes Wasserlassen, Müdigkeit. Medikamentenklasse: orale Antidiabetika (grundlegende Wirkprinzipien: Verringerung der hepatischen Glukosebildung, Förderung der Insulinsekretion, Verringerung der Insulinresistenz, Verringerung der Glukagonsekretion, Steigerung des Sättigungsgefühls, Förderung der Glukoseausscheidung) Indikation: Typ-2-Diabetes Pathologie: Unzureichende Reaktion des Körpers auf Insulin (Insulinresistenz), die zu einer Hyperglykämie führt. Langfristig verminderte Insulinsekretion. Symptome (allmähliches Auftreten): Durst, Hunger, vermehrter Harndrang, Müdigkeit, Sputum Urinieren, Müdigkeit, Spätfolgen: Schlechte Wundheilung, Taubheit in den Füssen, Erblindung, Nierenversagen. Risikofaktoren: Fettleibigkeit, Bewegungsmangel, ungesunde Ernährung. Komplikation: Herzinfarkt, Nierenerkrankung, Erblindung. Indikation: Nebenniereninsuffizienz Nervosität, Schlaflosigkeit, Durchfall, Schwitzen, Gewichtsverlust, Herzrhythmusstörungen, Osteoporose, Magen- und Darmgeschwüre, Diabetes mellitus, schwerer Bluthochdruck, virale Infektionen, verzögerte Zellproliferation, Wundheilung, Knochen Injektionslösung, Infusionslösung, Implantate **Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:** • Könnten Sie mir bitte das Rezept zeigen? • Haben Sie dieses Medikament schon einmal eingenommen? • Hatten Sie irgendwelche Nebenwirkungen, die durch dieses Medikament verursacht wurden? • Der Grund, warum Ihr Arzt Ihnen dieses Medikament verschrieben hat, ist... • Sollten Sie xy feststellen, wenden Sie sich sofort an Ihren Arzt. • Nehmen/schlucken Sie ZZ x-mal täglich / morgens / nachmittags / abends. • Nehmen Sie es in Abständen von xx Stunden ein. • Nehmen Sie nicht mehr als xx Mal pro Tag ein.

Handlungskompetenzbereich a: Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden

Spracherhalt Niveau A2 (verstehen, schriftlich*) 8 Lektionen

Mögliche Themen

... weiss über Reisen ins Ausland bescheid
- Was man braucht, um ins Ausland zu reisen
- Wie man Hotels/Flüge bucht
- Wie man durch den Zoll kommt

... sich auf Flughäfen und Bahnhöfen zurechtfindet
- Versteht Schilder, Markierungen, wichtiger Wortschatz
- beschreibt und erklärt Pläne in der richtigen Zeitform (Zukunft)

... bestellt Essen auf Deutsch
- benutzt die richtige Sprache, um in einem Restaurant zu bestellen
- versteht die Speisekarten von Restaurants
- kann sich beschweren, wenn es Probleme gibt

... geht mit Problemen im Hotel um
- Fühlt sich wohl beim Einchecken in einem Hotel
- weiss, wie man an der Rezeption redet und sich beschwert
- kann den Aufenthalt im Hotel in der richtigen Zeitform beschreiben

... beschreibt vergangene Urlaube
- beschreibt vergangene Urlaube in der richtigen Zeitform (Vergangenheit)

... verwendet verschiedene Adjektive, um Erfahrungen zu beschreiben

**Das allgemeine Sprachniveau A2 bleibt (mündlich und schriftlich) erhalten. Ein Niveau B1 wird in bestimmten Handlungssituationen mündlich erwartet, wo entsprechende Leistungsziele in der Fremdsprache formuliert sind. Das dazugehörende Fachvokabular wird ebenfalls erlernt.*

Société Suisse
des Pharmaciens
pharmaSuisse

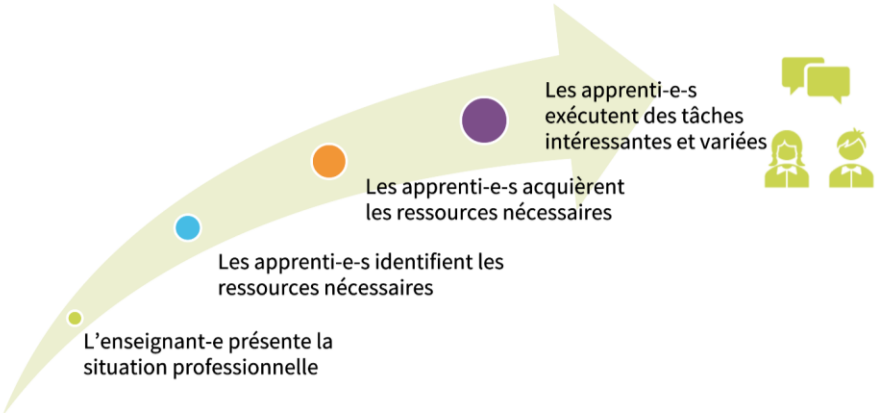
Plan d’étude langue étrangère pour les écoles professionnelles Formation d’assistant / assistante en pharmacie CFC

Français

Introduction

Chers enseignants et enseignantes de langue étrangère,

Comme il a été rappelé dans l'avant-propos du plan d'étude pour l'école professionnelle, la formation professionnelle initiale vise à permettre l'acquisition des compétences nécessaires pour agir de manière ciblée, adéquate, autonome et flexible dans les situations professionnelles courantes. Il en va de même pour la gestion de situations similaires dans une deuxième langue nationale ou en anglais.
Dès lors, des situations que l'on rencontre fréquemment en officine et qui se présentent souvent en langue étrangère également ont été sélectionnées parmi les situations professionnelles types pour l'enseignement des connaissances professionnelles (cf. première partie du présent plan d'étude). Un groupe de travail composé d'enseignants de langue étrangère a élaboré des modules correspondant à ces situations. Ils comprennent des termes techniques et des blocs (« chunks »). L'enseignement modulaire accorde la priorité à l'apprentissage basé sur le contenu. Il est axé sur le recours à la terminologie technique en usage et sur le langage utilisé dans les situations professionnelles courantes. Les corrections interviennent selon les critères d'intelligibilité de la communication. Dans ces situations, la grammaire joue un rôle secondaire.



Dans le cadre des périodes recommandées par module, le niveau B1 (expression orale) est visé pour maîtriser les situations professionnelles.
Dans le cadre des autres périodes, l'accent est placé sur le maintien du niveau de langue général A2. À cet égard, le groupe de travail a également compilé des thèmes potentiels qui se prêtent à la révision, en lien avec les modules de chacun des semestres.
Au total, 20 périodes par semestre sont consacrées à l'enseignement des langues étrangères.
Précisions concernant la mise en œuvre des modules:

- Dans la mesure du possible, les situations professionnelles doivent toutes être traitées. Elles peuvent si nécessaire être adaptées aux particularités régionales.

- Les modules étant indépendants les uns des autres, les révisions sont organisées par blocs. Selon les circonstances, ils sont revus, approfondis ou laissés de côté dans le cadre du cours de langue étrangère.
- Les modules servent de base pour la préparation du cours de langue étrangère. L'accent est mis sur la maîtrise de la situation professionnelle. Les termes techniques sont sélectionnés selon le niveau des apprentis/de la classe, les ressources disponibles et les particularités régionales. Autrement dit, la totalité des termes techniques ne doit pas obligatoirement être apprise.

L'enseignant·e peut se saisir du support didactique de son choix pour entretenir le niveau de langue A2.

Aperçu des modules Langues étrangères

1re année d'apprentissage 1er semestre

Compétences opérationnelles	Thèmes	Périodes
a1 Accueillir la clientèle, identifier ses besoins et organiser la suite de la prise en charge.	Utilisation d'un téléphone	2
a1 Accueillir la clientèle, identifier ses besoins et organiser la suite de la prise en charge.	Accueil ▪ GWP ▪ LINDAAFF	4
a2 Conseiller la clientèle dans le cadre de la **promotion de la santé et de la prévention des maladies** et vendre les **prestations et produits** correspondants. a3 Conseiller la clientèle dans le **domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance** et vendre les **médicaments et produits** correspondants.	Coups de soleil et protection solaire	3
a3 Conseiller la clientèle dans le **domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance** et vendre les **médicaments et produits** correspondants.	Cosmétique ▪ peau sèche ▪ acné	4
Maintien du niveau de langue A2		7

1re année d'apprentissage 2e semestre

Compétences opérationnelles	Thèmes	Périodes
a3 Conseiller la clientèle dans le **domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance** et vendre les **médicaments et produits** correspondants.	Douleurs ▪ maux de dos ▪ maux de tête ▪ blessures sportives	5
a2 Conseiller la clientèle dans le cadre de la **promotion de la santé et de la prévention des maladies** et vendre les **prestations et produits** correspondants.	Alimentation ▪ Compléments alimentaires: vitamines, sels minéraux	3
a3 Conseiller la clientèle dans le **domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance** et vendre les **médicaments et produits** correspondants.	Douleurs abdominales ▪ nausées ▪ vomissements	3
a4 Prendre note des **réclamations** de la clientèle et les régler	Réclamations simples (facultatif)	3
Maintien du niveau de langue A2		6 resp. 9

2re année d'apprentissage 3e semestre

Compétences opérationnelles	Thèmes	Périodes
a3 Conseiller la clientèle dans le **domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance** et vendre les **médicaments et produits** correspondants.	Refroidissement ▪ rhume ▪ douleurs auriculaires ▪ maux de gorge	8
a3 Conseiller la clientèle dans le **domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance** et vendre les **médicaments et produits** correspondants.	Yeux et allergies ▪ conjonctivite ▪ allergies (rhume des foins) ▪ formes galéniques liquides	6
Maintien du niveau de langue A2		6

2re année d'apprentissage 4e semestre

Compétences opérationnelles	Thèmes	Périodes
a3 Conseiller la clientèle dans le **domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance** et vendre les **médicaments et produits** correspondants.	Dentition et hygiène bucco-dentaire ▪ douleurs dentaires ▪ caries et produits de soins dentaires	3
a3 Conseiller la clientèle dans le **domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance** et vendre les **médicaments et produits** correspondants.	Érythème fessier ▪ produits de soin	4
a3 Conseiller la clientèle dans le **domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance** et vendre les **médicaments et produits** correspondants.	Alimentation du nourrisson ▪ coliques ▪ substituts du lait maternel pour les enfants en bas âge	4
a1 Accueillir la clientèle, identifier ses besoins et organiser la suite de la prise en charge. a2 Conseiller la clientèle dans le cadre de la **promotion de la santé et de la prévention des maladies** et vendre les **prestations et produits** correspondants.	Moyens de contraception ▪ préservatifs, gel lubrifiant ▪ pilule contraceptive: vérification de l'ordonnance	2
Maintien du niveau de langue A2		7

3re année d'apprentissage 5e semestre

Compétences opérationnelles	Thèmes	Périodes
a1 Accueillir la clientèle, identifier ses besoins et organiser la suite de la prise en charge.	Cystite: vérification de l'ordonnance (répétition)	2
a3 Conseiller la clientèle dans le **domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance** et vendre les **médicaments et produits** correspondants.	Problèmes de sommeil ▪ stress ▪ épuisement professionnel (« burn-out ») ▪ équilibre entre travail et vie privée	4
a3 Conseiller la clientèle dans le **domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance** et vendre les **médicaments et produits** correspondants.	Hypotension et anémie	4
a3 Conseiller la clientèle dans le **domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance** et vendre les **médicaments et produits** correspondants.	Sautes d'humeur	4
Maintien du niveau de langue A2		6

3re année d'apprentissage 6e semestre

Compétences opérationnelles	Thèmes	Périodes
a2 Conseiller la clientèle dans le cadre de la **promotion de la santé et de la prévention des maladies** et vendre les **prestations et produits** correspondants.	Mal des transports ▪ infections ▪ vaccination et prophylaxie ▪ paludisme/piqûres de moustiques ▪ diarrhée	10
a3 Conseiller la clientèle dans le **domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance** et vendre les **médicaments et produits** correspondants.	Prurit ▪ poux ▪ punaises de lit	2
a3 Conseiller la clientèle dans le **domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance** et vendre les **médicaments et produits** correspondants.	Diabète (facultatif) ▪ insuline ▪ types de diabète	2
Maintien du niveau de langue A2		6 resp. 8

1re année d'apprentissage 1er semestre

Compétence professionnelle a1: recevoir les clients, clarifier leurs besoins et organiser un soutien supplémentaire.

L'assistant en pharmacie accueille les clients sur place, par téléphone, par e-mail ou par d'autres moyens et communique avec eux dans la langue locale et une deuxième langue nationale ou en anglais. Il reçoit les demandes de renseignements des clients et clarifie les besoins des clients. Sur cette base et en fonction de la responsabilité et des directives internes, il clarifie et organise un soutien supplémentaire. En cas de doute sur la bonne décision à prendre, il contacte le pharmacien. Lors de ses entretiens avec les clients, l'assistant en pharmacie respecte les règles de la communication verbale et non verbale. Il mène la conversation de manière adaptée à la situation et axée sur les résultats en posant des questions ciblées.

Utilisation d'un téléphone — 2 périodes

Situation

- Une mère francophone appelle la pharmacie par le biais du kit mains libres alors qu'elle conduit avec une mauvaise
- réception. Elle explique que son enfant de 4 ans se gratte constamment et demande s'ils ont quelque chose qui pourrait l'aider.

[a1.8 reçoit les clients, clarifie leurs besoins et organise un soutien supplémentaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (K3).]

... répond avec aisance à un appel téléphonique et interagit avec des clients francophones **... réagit de manière adéquate même lorsqu'il a du mal à comprendre son interlocuteur** **... comprend l'orthographe française** **... comprend les chiffres**	
... comprend l'orthographe française ... comprend les chiffres ... répond aux appels téléphoniques en anglais ... est capable de se présenter au téléphone et d'indiquer pour qui il travaille ... prend des notes pour rappeler l'interlocuteur ... sait comment transférer un appel téléphonique ... répond à un appel téléphonique en toute confiance et interagit avec des clients francophones ... réagit de manière adéquate même s'il a du mal à comprendre son interlocuteur.	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement** : Comment décrocher le téléphone (conventions), prendre des notes (f), se présenter et présenter sa pharmacie, transférer un appel **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** ● Pourriez-vous parler un peu plus lentement , s'il vous plaît? ● C'est à quel sujet? ● Je suis désolé, mais je n'ai pas compris/entendu ce que vous avez dit. ● Pourriez-vous répéter ? ● Je suis désolé, mais mon français n'est pas très bon, je suis encore en formation. ● Bonjour, ici XY de la pharmacie XZ. ● Mon collègue/le pharmacien peut-il vous rappeler lundi /xy ?

	• Pourriez-vous rappeler plus tard, lorsque mon collègue/le pharmacien sera disponible pour vous parler ? • Un instant, je vous passe XY. • Si j'ai bien compris, vous avez dit ... • Juste pour être sûr d'avoir compris ce que vous disiez... • Veuillez patienter une minute, je vous passe xy. • Merci de votre appel. Bonne journée.

Accueil — 4 périodes

Situations

- Un client demande un produit pour ses symptômes qu'il vous décrit en termes peu clairs.
- Un client entre dans la pharmacie et demande un produit très spécifique. Vous posez quelques questions pour clarifier la situation. Le client réagit de manière grincheuse et répond : "Cela ne vous regarde pas."

[a1.8 reçoit des clients, clarifie leurs besoins et organise un soutien supplémentaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (K3).]

.... accueille les clients francophones dans une pharmacie de manière amicale et professionnelle **.... suit les principes de la bonne pratique d'accueil** **.... réagit correctement aux réponses données**	
... accueille de manière conviviale les clients francophones dans une pharmacie ... fait preuve de professionnalisme et peut servir le client de manière adéquate ... réagit correctement aux réponses données ... fait preuve de professionnalisme - même lorsqu'un client est inamical, peu coopératif ou grincheux	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement** : noms: l'analgésique (m), le liquide (la solution, le sirop), la crème, l'onguent (m), la pochette, le comprimé, le comprimé enrobé, la pilule, le pansement, le plâtre, le spray adjectifs: enceinte, allaitant type de client : le végétalien, préfère les produits qui n'impliquent pas de tests sur les animaux, est conscient de l'environnement (évite par exemple les microplastiques, l'huile de palme (f), privilégie les produits biologiques) **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** • Bonjour / bonsoir (Madame /Monsieur), comment puis-je vous aider ? • Puis-je vous aider ? • Puis-je vous montrer quelque chose ? • Cherchez-vous quelque chose en particulier ? • Vous préférez parler français? • Avez-vous pris des médicaments ? • Avez-vous fait quelque chose pour soulager les douleurs ? • À qui le médicament est-il destiné ? • Prenez-vous d'autres médicaments ? • Savez-vous comment utiliser le médicament ? • Avez-vous / l'enfant a-t-il d'autres maladies ? • Quel est l'âge de l'enfant ? • Êtes-vous éventuellement enceinte ou allaitez-vous ? • Quand le problème est-il apparu ?

	Suggestions ● Que diriez-vous de... ● Avez-vous essayé... ● Pourquoi ne pas...

... évalue correctement les symptômes **... pose des questions selon le principe de LINDAAFF et réagit de manière adéquate** **... se comporte de manière professionnelle et fait preuve de la diligence requise pour servir le client de manière adéquate**	
.... accueille de manière amicale les clients francophones dans une pharmacie ... évalue correctement les symptômes .... pose des questions selon le principe de LINDAAFF ... informe le client quand il faut s'adresser à un pharmacien. ... se comporte de manière professionnelle et fait preuve de la diligence requise pour servir le client de manière adéquate ... réagit correctement aux réponses données à partir des questions LINDAAF	**Mettez en pratique les termes techniques dans des scénarios d'apprentissage pertinents professionnellement :** LINDAAFF : la localisation, l'intensité (f), la nature/le type du problème de santé, la durée, les autres symptômes (m), les autres maladies (f) et thérapies (f), les facteurs aggravants (m), les facteurs améliorants (m) comment s'adresser aux personnes dans un cadre professionnel comprendre les symptômes de base : le mal de tête, la douleur, le mal de ventre/estomac/ventre, l'allergie (f), le ligament, la conjonctivite, la flatulence, la cloque, l'ecchymose (f), la brûlure, la diarrhée, le vomissement, le froid, la grippe, la température/la fièvre, les articulations (f) / les membres douloureux (m), (la peau) les taches (f) /les impuretés (f), la mycose, le mal de gorge, l' enrouement (m), le rhume des foins, la crampe, la maladie contagieuse, l'intoxication alimentaire (f), les maux d'estomac (m), les douleurs menstruelles (f) / périodiques (f), la migraine, le mal des transports, la rougeole (allemande), la rougeur, la coupure, la difficulté à avaler, l'insomnie (f), l'abrasion de la peau (f), le gonflement, la défécation, les selles (f), la nausée, la maladie, l' indigestion (f), l'entorse (f), la constipation, la blessure, la verrue, la piqûre, les maux de dents (m) adjectif: grave - inoffensif **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** ● Bonjour/bonsoir (Madame/Monsieur), comment puis-je vous aider ? ● Est-ce que je peux aider ? ● Puis-je vous montrer quelque chose ? ● Cherchez-vous quelque chose en particulier ? ● Je serai heureux de vous servir en français. ● Puis-je vous demander à qui cela s'adresse ? ● A quoi cela sert-il ? ● Depuis combien de temps avez-vous ça ? ● Quelle est l'intensité de la douleur ? ● Avez-vous d'autres symptômes ? ● Avez-vous déjà essayé quelque chose ? Avez-vous déjà pris des médicaments ? ● Y a-t-il quelque chose qui améliore ou aggrave la douleur/le problème ? ● Avez-vous de la fièvre ? ● Etes-vous allergique à quelque chose ? ● Quel âge a l'enfant ?

	• Prenez-vous d'autres médicaments ? • Quelle forme de médicament préférez-vous ? Phrases de référence : • Je suis terriblement désolé, mais je ne pourrai pas vous servir dans cette affaire. • Veuillez patienter le temps que je trouve un pharmacien. • Vous avez besoin d'une ordonnance médicale pour xy en Suisse. Suggestions • Que diriez-vous de... • Avez-vous essayé... • Pourquoi ne pas...

Compétence professionnelle a2 : Conseiller les clients sur la promotion de la santé et la prévention des maladies et vendre les services et les produits correspondants.

L'assistant en pharmacie informe les clients sur les possibilités individuelles de promotion de la santé en fonction de leurs besoins. Il explique aux clients les services correspondants, les produits et les mesures spécifiques. Il vend aux clients les produits de leur choix et leur explique comment les utiliser correctement.
L'assistant en pharmacie dispose de vastes connaissances de base sur la promotion de la santé, la prévention et les différents partenaires dans le domaine de la prévention. Il utilise les moyens d'information disponibles sur place ou en ligne pour informer et conseiller les clients.

Coups de soleil et protection solaire — 3 périodes

Situations

- Un père veut un produit de protection solaire qui convient si possible à toute la famille.
- Un homme a un coup de soleil sur les épaules. Celui-ci est très rouge et brûle

[a2.9 mène une conversation simple sur la promotion de la santé et la prévention des maladies dans une deuxième langue locale ou en anglais. (K3).]

... détecte les besoins et les préférences du client en matière de protection solaire. **... fournit des informations sur les différents produits de protection solaire en fonction des besoins et du groupe cible.**	
... découvre les besoins et les préférences du client en matière de protection solaire ... fournit des informations sur différents produits de protection solaire en fonction des besoins et du groupe cible ... réagit aux demandes des différents groupes cibles concernant les produits de protection solaire et s'adapte en fonction de la situation ... donne des conseils sur les produits de protection solaire de manière adaptée à la situation ... donne des conseils supplémentaires sur la protection solaire	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement** : Dommages de la peau : la pigmentation, les rayons UV (m), le vieillissement de la peau, le cancer de la peau, les types de peau (m) Protection solaire : les filtres chimiques et minéraux (m), l'indice UV (m) Produits de protection solaire : la lotion, la crème, les rayons UV-A (m), le facteur de protection Adjectifs: répulsif, résistant à l'eau (f) Groupes cibles : les enfants (m), les voyageurs (m), les sportifs (m) **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** ● Quel type de protection solaire avez-vous utilisé dans le passé ? ● Où allez-vous et combien de temps allez-vous passer au soleil ? ● Allez-vous vous baigner ? ● Faites-vous du sport ? ● Formes de dosage semi-solides : Gel, lotion, crème... -> Application, avantages/inconvénients, pour des groupes cibles spécifiques ● Pour les enfants, je recommande xy. ● N'oubliez pas qu'après xy heures, il faut remettre de la crème.

...élabore correctement les causes, les symptômes et la gravité du coup de soleil **...connaît les différents produits pour le traitement des coups de soleil ainsi que leurs avantages et inconvénients**	
...obtient correctement les causes, les symptômes et la gravité (LINDAAFF). ...demande et comprend les besoins de traitement du coup de soleil. ...présente les différents produits pour le traitement des coups de soleil. ...explique les avantages/inconvénients et l'application des produits. ...réagit de manière adaptée à la situation aux questions des différents groupes cibles sur le traitement des coups de soleil. ...donne des conseils adaptés à la situation sur les produits pour le traitement des coups de soleil ... donne des conseils adaptés à la situation sur les produits de protection solaire ... donne d'autres conseils sur la protection solaire	**Mettez en pratique les termes techniques dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** Symptômes: le coup de soleil, la rougeur, la brûlure, la peau qui pèle, la brûlure du 1er (la douleur) et du 2e degré (m) (les cloques (f)),la chaleur, l'insolation (f). Pathologie: les lésions cutanées (f), le vieillissement de la peau Produits: les antihistaminiques (m) (locaux, systémiques), les anesthésiques locaux (m). le tue-loup, les globules (m). Mesures: les produits (m) de soins (m) de la peau, choisir une forme galénique rafraîchissante, surveiller la perte d'humidité, soins des plaies (f), les analgésiques (m) **Morceaux de pratique : scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** Quand avez-vous attrapé ce coup de soleil ? Avez-vous déjà essayé quelque chose ? Quelle est l'intensité de la douleur ? Souffrez-vous de vomissements ou de déshydratation ? Expliquez l'application : 1ère, 2ème, 3ème..... Prévention, produits après-soleil, chapeau de soleil, parasol, lunettes de soleil

Compétence opérationnelle a3 : conseiller les clients sur les médicaments sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.

L'assistant en pharmacie clarifie les besoins des clients par des questions et des éclaircissements ciblés. Sur cette base, il informe les clients sur les produits correspondants dans le domaine des articles non soumis à prescription, de la phytothérapie et de la médecine complémentaire. Il présente les médicaments et les produits disponibles aux clients, les soutient dans leur décision d'achat et explique leur utilisation correcte. Il délivre des médicaments et des produits ou organise leur commande et leur livraison. L'assistant en pharmacie dispose de connaissances spécialisées et actualisées sur ces médicaments et produits, leurs propriétés, leur adéquation, leurs possibilités et leurs limites. Il utilise les supports d'information disponibles sur place ou en ligne pour informer et conseiller les clients sur les produits dans le domaine des articles non soumis à prescription, de la phytothérapie et de la médecine complémentaire.

Cosmétique: 4 périodes

Situation

- Une mère veut des produits cosmétiques pour sa fille de 14 ans afin de traiter son acné et de prévenir les impuretés de la peau.
- Un client a la peau très sèche. Elle voudrait des produits pour résoudre le problème.

[a3.8 réalise un entretien sur le conseil et la vente simple de produits sans ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

... offre des conseils sur la prévention et le traitement de l'acné et recommande différents produits de soins du visage.	
... s'informe sur l'âge, le sexe et les habitudes de la fille du client ... comprend l'état de la peau de la jeune fille ... explique les facteurs qui provoquent l'acné ... explique comment nettoyer et hydrater la peau de son visage. ... suggère des produits pour le traitement de l'acné	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement** : Anatomie de l'épiderme (m) : le visage, le menton, les pores (f) Symptômes : les points noirs (m), les comédons (m), les pustules (f), les boutons (m), la production de sébum, les bactéries (f) Pathologie : la séborrhée, à la puberté principalement favorisée par les hormones sexuelles mâles (f), la perturbation de la kératinisation, l'obstruction (f) du flux de sébum, l'inclusion(f) de bactéries Causes : le stress, les substances agressives (f) (par exemple détergents), le savon Mesures : le nettoyage, le dégraissage et la désinfection : le traitement avec des toniques alcoolisés, des savons (m) non savonneux légèrement acides, le peeling pour réduire les points noirs, ne pas presser / percer le bouton Produits : les antibiotiques (m) (peroxyde de benzoyle), l'huile d'arbre à thé (f), la thérapie hormonale avec des pilules contraceptives (f) Mesures et produits préventifs : le nettoyage en profondeur de la peau/le rafraîchissement du visage,le raffermissement de la peau (lait démaquillant, savon doux, gel nettoyant), l'hydratation (f) en profondeur avec des crèmes spécifiques (f) (crème de jour, crème

	de nuit), le démaquillage, l'ouate (f), le fond de teint,le stick couvrant, le packs beauté (le masque de visage). **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** Où a-t-elle des boutons ? A-t-elle beaucoup de boutons? Depuis combien de temps a-t-elle ce problème ? Avez-vous déjà essayé quelque chose ? Quand y a-t-il une amélioration ou une aggravation ? Quel est votre régime alimentaire ? Qu'utilisez-vous pour nettoyer et hydrater votre peau ? Avez-vous déjà consulté un médecin ? Appliquer la crème..... fois par jour Nettoyez votre peau avec .... avant d'aller vous coucher. Si la situation ne s'améliore pas après ...., consultez un dermatologue.
... propose différents remèdes pour une peau saine et lisse sur tout le corps	
... demande au client comment il prend soin de sa peau ... décrit les facteurs qui rendent la peau sèche ... recommande différents produits pour le soin de la peau sèche ... offre quelques conseils sur la nutrition et l'art du bain.	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement** : en général : la peau diffère par la taille des pores, l'élasticité (f), la teneur en eau, la teneur en graisse, la sensibilité, les changements (m) sous l'influence (f) de l'environnement (m), l'âge (m) Déviations par rapport à une peau saine : la couperose (peau du visage extrêmement sensible avec des veines visibles) favorisée par la chaleur, les frottements (m), le stress, etc. / les produits de soins (m) avec des additifs (m) qui renforcent le tissu conjonctif, les pigments verdâtres (m) la cellulite (trouble de la face inférieure de la peau) résultant d'un excès de poids, les troubles circulatoires (m), le manque d'exercice, etc. /les produits de soins (m) avec des additifs (m) qui favorisent la circulation sanguine et raffermissent le tissu conjonctif les vergetures (f) résultant d'un étirement excessif de la peau, les changements hormonaux (m) (grossesse) / produits de soins (m) contenant des additifs (m) qui renforcent le tissu conjonctif. Dommages cutanés causés par : des substances agressives (f) (par exemple, détergents (m), l'air sec (m) : la perte d'humidité, la diminution de la barrière lipidique, le savon, la friction (cors, callosités), la transpiration excessive Protection de la peau par : la protection contre le vieillissement de la peau : les antioxydants (m) (par exemple, vitamine E, coenzyme Q10, acide hyaluronique) la déshydratation : les produits hydratants (m) (ex. céramides, huile d'amande) la destruction du manteau acide : pas de savons (m) légèrement acides la transpiration excessive et les odeurs fortes (f) : les anti-transpirants (m), les déodorants (m)

	Médicaments galéniques semi-solides : choisir l'effet en profondeur, la forme galénique en fonction de l'état de la peau, de l'inflammation de la peau ou de la localisation - Distinction basée sur : la teneur en eau ou en matières grasses (pommade grasse au sens strict, émulsion E/H, émulsion H/E, emulgel, gel), la partie solide (pâte, crème pâte), la consistance, la viscosité (lotion, crème, pâte) **Pratiquer les expressions figées dans des scénarios d'apprentissage typiques de la profession :** Avez-vous la peau sèche sur tout le corps ? Pendant combien de jours ? Est-ce que ça gratte ? Votre peau est-elle rouge ? Qu'avez-vous déjà essayé ? Appliquer quotidiennement, plusieurs fois par jour..... Préférez plutôt.... Des massages ..... Ne prenez pas de douche ou de bain avec de l'eau trop chaude. Après un bain ou une douche, mettez ..... sur tout votre corps. Mangez beaucoup de fruits et de légumes. Évitez de ..... C'est une crème à tartiner.....

Domaine de compétences opérationnelles a: Conseil et service à la clientèle

Maintien de la langue niveau A2 (comprendre, écrire*)	7 périodes
Thèmes possibles	
Grammaire : Formuler une question (Intonation, est-ce que, inversion) Les verbes au présent Les règles d'orthographe Vocabulaire : L'alphabet (épeler, les signes de ponctuation) Les chiffres L'accueil Le corps humain (vocabulaire essentiel/de base) Les produits esthétiques Les activités en plein air Stratégies de communication: Expliquer le choix de la profession Donner un conseil Transmettre et répondre à un appel Désescalader/ éviter un conflit	

** Le niveau de langue général A2 est maintenu (à l'oral et à l'écrit). Un niveau B1 est demandé à l'oral dans certaines situations, quand des objectifs évaluateurs correspondants sont formulés dans une langue étrangère. Il convient également d'apprendre le vocabulaire spécialisé qui s'y rapporte.*

1re année d'apprentissage 2e semestre

Compétence opérationnelle a3: Conseiller les clients dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants

L'assistant en pharmacie cerne les besoins des clients en posant des questions ciblées et en menant des investigations. Sur cette base, il informe la clientèle des produits qui existent et qui sont délivrés sans ordonnance ainsi que dans le domaine de la phytothérapie et de la médecine complémentaire. Il présente les médicaments et produits disponibles aux clients, les soutient dans leur décision d'achat et leur explique comment les utiliser correctement. Il délivre les médicaments et produits ou organise leur commande et leur livraison. L'assistant en pharmacie dispose des connaissances professionnelles actuelles sur ces médicaments et produits, leurs propriétés, leur adéquation, leurs possibilités et leurs limites d'utilisation. Pour informer et conseiller la clientèle au sujet des produits délivrés sans ordonnance, de phytothérapie et de médecine complémentaire, il utilise les moyens de communication disponibles sur place ou en ligne

Douleurs — 5 périodes

Situation

- Un client souhaite quelque chose contre les douleurs dans la jambe.
- Une patiente se plaint de forts maux de tête.
- Une cliente souhaite quelque chose contre les douleurs dorsales.

[a3.8 réalise un entretien de vente et de conseil simple pour des produits non soumis à ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

… détermine la cause de la douleur dans la jambe et présente au client différents produits dans le domaine des médicaments sans ordonnance et de la médecine complémentaire	
… détermine l'origine des douleurs *… détermine les souhaits spécifiques de la cliente* *… exprime les limites de ses compétences* *…propose différents produits pour le traitement* *…explique le dosage ou l'application* *…explique les avantages et les inconvénients des produits* *…propose des compléments thérapeutiques* *…propose des produits de médecine complémentaire et présente les caractéristiques de ceux-ci*	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement** : Symptômes : les douleurs (f), le gonflement, les hématomes (m), la crampe musculaire, les courbatures (f), les douleurs (f) qui gonflent et dégonflent et qui limitent temporairement la mobilité. Causes : la sollicitation excessive dans le sport, un faux pas, une collision, une chute, une blessure sportive, la contusion, l'entorse (f), la luxation, une inflammation, le claquage, un étirement, la migraine Produits en cas de blessures sportives (f) : l'arnica (f), la consoude, la griffe du diable, les huiles essentielles (f) pour les massages (m) (réchauffant/es), Rescue (fleurs de Bach (f)). Mesures en cas de blessures sportives (f) : blessure aigüe (f) : refroidir, symptômes chroniques (m): réchauffer Produits en cas de crampes musculaires (f) : le magnésium, le sel Schüssler n° 7 Mesures en cas de crampes musculaires (f) : boire beaucoup (les boissons isotoniques (f))

	Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail : ● Depuis quand avez-vous mal ? ● Où avez-vous mal ? ● Avez-vous une blessure ? ● Pouvez-vous bouger normalement ? ● Comment cela s'est-il produit ? ● Avez-vous fait un mouvement particulier ? ● Avez-vous fait une chute ? ● Avez-vous eu une collision ? ● Avez-vous déjà entrepris quelque chose ? ● Dans cette situation, vous devez consulter d'urgence le médecin. ● Veuillez attendre un instant, je vais chercher le/la pharmacien(ne)... ● Je vous recommande ... ● Je vous propose ... ● Le produit est efficace.... ● Si vous souhaitez quelque chose à base de plantes, je peux vous recommander ... (cf. médecine complémentaire). ● En plus, je recommanderais ... (refroidir/chauffer/ masser/boire) **Notions générales :** noms : le dos, la nuque, la tête, la migraine, l'ostéoporose (f), le rhumatisme, la posture, le mouvement, le foie, le muscle, une articulation, un os, un ligament, un tendon, les fibres musculaires (f), la substance, le déclencheur (une hormone, le stress, le changement), une action, le principe, le type, le cerveau, l'intensité, la qualité de vie, l'influence (f), la réaction, la relaxation, la musculature, le seuil de douleur, la sensibilité, la tension, l'aura (f), l'irritation (f), la prévention, l'ulcère (m), l'asthme (m), la grossesse, l'alcool (m), l'effet (m), le niveau, la dose, le risque d'addiction, la nausée, le jour, le médecin, la fatigue, la faiblesse, le temps de réaction, une machine, la solution, l'utilisation (f), la préparation, la goutte, le spray, une unité, la boîte, la femme, l'homme (m), un enfant, un nourrisson Pour l'ordonnance (f) : la durée, l'entrée (f), la sortie, la validité, la possibilité, la restriction, la remise, le renouvellement, la condition, la commande, la livraison, le stockage, l'indication (f), la décision, l'autorisation, la contre-indication verbes : appliquer, frotter, décider, indiquer, déclencher, se lier (à), envoyer, interpréter, différencier, ressentir, relaxer, détendre, transmettre, stopper, parvenir, suffire, déterminer, augmenter, baisser, respecter, stimuler, influencer, s'accompagner, renforcer, affaiblir, adapter, prescrire, consulter, conduire, utiliser, prendre, obtenir adjectifs/ adverbes : tous les jours, plusieurs fois par jour, jusqu'à... par jour, journalier/-ère, maximal/e, debout, assis/e, couché/e, enceinte, nocif/-ve, retardé/e, aigu/üe, dentaire, nerveux/-se,

	nouveau/ nouvelle, sourd/e, unilatéral/e, bilatéral/e, également, abdominal/e, dorsal/e, lisse, local/e, localement, central/e, intense, individuel/le, sensible, neurologique, préliminaire, souvent, pendant, notamment, sévère, possible, adapté/e (à) pronoms : aucun/e, celui-ci / celle-ci, beaucoup de

...clarifie la cause et le type de maux de tête ou de dos et explique les produits possibles dans le domaine des médicaments délivrés sans ordonnance	
...détermine correctement les causes, les symptômes et le degré de gravité (LINDAAFF) *...exclut les risques* *...explique les produits correspondants avec leurs avantages/inconvénients*	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement** : Symptômes en cas de maux de tête/ migraines : l'intensité (f), une douleur sourde / lancinante / unilatérale/ hémi- ou bilatérale/ pulsatile, le déclencheur, les hormones (f), le stress, le changement, une irritation de la vue/ de l'ouïe, une sensation, persistant Produits en cas de maux de tête/de membres aigus : par ex. l'ibuprofène (m), le paracétamol (m) Mesures en cas de migraine : le repos, l'obscurité (f) Symptômes en cas de douleurs dorsales : les douleurs (f), la limitation de la mobilité, les douleurs au démarrage (f) Produits en cas de douleurs dorsales : un relaxant musculaires (contre la tension des muscles squelettiques), la pommade antirhumatismale, le magnésium (contre la tension musculaire), le menthol, la capsaïcine, l'huile de gaulthérie (f) (contre la tension musculaire/ les courbatures (f)), un patch chauffant sans principe actif, un patch avec principe actif pour le traitement local **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** ● Depuis quand avez-vous des douleurs ? ● Avez-vous des douleurs d'un côté / d'un demi-côté ou des deux côtés ? ● Avez-vous des douleurs unilatérales / hémi-latérales / bilatérales ? ● Comment est la douleur ? ● Avez-vous souvent des maux de tête/des douleurs dorsales ? ● Pouvez-vous expliquer la raison de vos maux de tête/de dos ? ● Avez-vous déjà entrepris quelque chose ? ● Êtes-vous enceinte ? ● Je vous recommande ... ● Je vous conseille .... ● Le produit est efficace.... ● En plus, je recommanderais ... **Notions générales :** noms : le dos, la nuque, la tête, la migraine, l'ostéoporose (f), le rhumatisme, la posture, le mouvement, le foie, le muscle, une articulation, un os, un ligament, un tendon, les fibres musculaires (f), la substance, le déclencheur (une hormone, le stress, le

	changement), une action, le principe, le type, le cerveau, l'intensité, la qualité de vie, l'influence (f), la réaction, la relaxation, la musculature, le seuil de douleur, la sensibilité, la tension, l'aura (f), l'irritation (f), la prévention, l'ulcère (m), l'asthme (m), la grossesse, l'alcool (m), l'effet (m), le niveau, la dose, le risque d'addiction, la nausée, le jour, le médecin, la fatigue, la faiblesse, le temps de réaction (f), une machine, la solution, l'utilisation (f), la préparation, la goutte, le spray, une unité, la boîte, la femme, l'homme (m), un enfant, un nourrisson Pour l'ordonnance (f) : la durée, l'entrée (f), la sortie, la validité, la possibilité, la restriction, la remise, le renouvellement, la condition, la commande, la livraison, le stockage, l'indication (f), la décision, l'autorisation, la contre-indication verbes : appliquer, frotter, décider, indiquer, déclencher, se lier (à), envoyer, interpréter, différencier, ressentir, relaxer, détendre, transmettre, stopper, parvenir, suffire, déterminer, augmenter, baisser, respecter, stimuler, influencer, s'accompagner, renforcer, affaiblir, adapter, prescrire, consulter, conduire, utiliser, prendre, obtenir adjectifs/ adverbes : tous les jours, plusieurs fois par jour, jusqu'à... par jour, journalier/-ère, maximal/e, debout, assis/e, couché/e, enceinte, nocif/-ve, retardé/e, aigu/üe, dentaire, nerveux/-se, nouveau/ nouvelle, sourd/e, unilatéral/e, bilatéral/e, également, abdominal/e, dorsal/e, lisse, local/e, localement, central/e, intense, individuel/le, sensible, neurologique, préliminaire, souvent, pendant, notamment, sévère, possible, adapté/e (à) pronoms : aucun/e, celui-ci / celle-ci, beaucoup de

Compétence opérationnelle a2: Conseiller les clients en matière de promotion de la santé et de prévention des maladies et vendre les prestations et produits correspondants.

L'assistant en pharmacie informe les clients des possibilités individuelles de promotion de la santé en fonction de leurs besoins. Il explique à la clientèle les prestations correspondantes ainsi que les produits et les mesures spécifiques. Il vend les produits de son choix et explique comment les utiliser correctement.
L'assistant en pharmacie dispose en outre de vastes connaissances de base dans les domaines de la promotion de la santé et de la prévention ainsi que de différents partenaires en matière de prévention. Pour informer et conseiller la clientèle, il utilise les moyens de communication disponibles sur place ou en ligne.

Alimentation — 3 périodes

Situation

- Une dame aimerait ajouter des vitamines et des minéraux à son régime végétalien.

[a2.9 réalise un entretien simple sur la promotion de la santé et la prévention des maladies dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

… donne des conseils au client sur l'alimentation (sur les risques de l'alimentation végétalienne) et sur la supplémentation en minéraux et vitamines	
… comprend le type de régime alimentaire du client … explique les éventuelles carences nutritionnelles d'un régime végétalien … s'informe sur les éventuels problèmes psychophysiques du client … propose des préparations de vitamines et/ou de minéraux et explique leur utilisation	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement** : les formes de nutrition (f) : les formes d'alimentation (f) : l'alimentation complète (f), le régime végétarien/végétalien, les aliments d'origine animale (m), les aliments d'origine végétale (m), le régime dissocié, les aliments fonctionnels (m) les formes de régimes (f) : le régime sans lactose, le régime pauvre en purine, le régime pauvre en sodium, le régime riche en calcium, les régimes protéinés (m), les régimes riches en glucides (m), les régimes amaigrissants (m), les régimes mixtes (m), le régime léger après une opération, les maladies (f) le suivi : la carence en vitamines (f), les protéines (f) les mesures (f) et les produits (m) : les suppléments vitaminiques (m), les suppléments minéraux (m), la vitamine B12 (la production de sang) présente uniquement dans les protéines animales, la vitamine B (les nerfs (m), toutes les fonctions du corps (f)), le calcium (la formation des os), le fer (la production de sang / le transport d'oxygène, les acides gras oméga-3 (m), le zinc (m) le régime à base de plantes/riche en fibres, les vitamines (f) et minéraux (m), pauvre en calories (f) et en graisses saturées (f), les besoins quotidiens (m), les quantités à consommer (f)

	Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail : ● Depuis combien de temps êtes-vous végétalien ? ● Combien de fois par jour mangez-vous... ? ● Que mangez-vous ? ● Combien pesez-vous ? ● Comment vous vous sentez physiquement ? Avez-vous des problèmes physiques ? ● Prenez-vous d'autres médicaments ? ● Prenez/consommez 4 portions par jour de .... ● Prenez ces capsules avec de la nourriture, de l'eau ou d'autres boissons. Le régime végétalien peut entraîner des symptômes de carence en... ● Faites attention à... ● Je recommande également ... **Notions générales :** noms : la pyramide alimentaire : les protéines (f), les graisses (f), les glucides (m), l'eau (f), les vitamines (f), les macro-éléments/oligo-éléments (m) l'alimentation (f) : les céréales (m), le riz brun (m), l'avoine (f), le millet, les fruits (m) (secs, en purée, en jus), les légumineuses (f), légumes (m), les produits laitiers (m) le besoin, l'activité (f), le stress, l'énergie (f), la régulation, l'absorption (f), la santé, le poids, le surpoids, l'anorexie (f), la boulimie, la production, le manque, les hormones (f), la technique, la respiration, la méditation, le sport, la semaine, le muscle, l'agilité (f), la boisson, le petit-déjeuner, le déjeuner, le dîner, la viande, les sucreries (f), l'idéal (m), la beauté, le coup-faim, la consommation, l'apport (m), l'hydratation (f), l'altération (f), la quantité, le plaisir, l'appétit (m), le dent, le goût, la constipation, la prise, la grossesse, les contraceptifs (m), les antibiotiques (m), la chimiothérapie, la prévention, l'hyperacidité (f), le café, la nicotine, le cancer, le chute, l'équilibre (m), l'hygiène (f) verbes : produire, obtenir, recommander, fournir, atteindre, prévenir, manquer, régler, permettre, manger, boire, mâcher, maigrir, grossir, surveiller, privilégier, veiller (à), adapter, suffire, identifier, stimuler, faciliter, renforcer, entraîner, améliorer, maintenir, rappeler, prendre, baser (sur), avoir besoin (de), influencer, modifier, éviter, conseiller, analyser, rester adjectifs/ adverbes : énergétique, physique, idéalement, alimentaire, animal/e, végétal/e, constitutif/-ve, musculaire, cellulaire, important/e, rapide, lent/e, liposoluble, normal/e, nécessaire, (in-)saturé/e, différent/e, énergétisant/e, équilibré/e, excessif/-ve, généralement, suffisamment, bon/ne, (in-)suffisant/e, mauvais/e, accru/e, basé/e (sur), complet/-ète, végétarien/-ne, végan/e, mixte, pauvre (en), riche (en), spécifique, positif/-ve, négatif/-ve, nutritionnel/le, mobile

Compétence opérationnelle a3: Conseiller les clients dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants

L'assistant en pharmacie cerne les besoins des clients en posant des questions ciblées et en menant des investigations. Sur cette base, il informe la clientèle des produits qui existent et qui sont délivrés sans ordonnance ainsi que dans le domaine de la phytothérapie et de la médecine complémentaire. Il présente les médicaments et produits disponibles aux clients, les soutient dans leur décision d'achat et leur explique comment les utiliser correctement. Il délivre les médicaments et produits ou organise leur commande et leur livraison.
L'assistant en pharmacie dispose des connaissances professionnelles actuelles sur ces médicaments et produits, leurs propriétés, leur adéquation, leurs possibilités et leurs limites d'utilisation. Pour informer et conseiller la clientèle au sujet des produits délivrés sans ordonnance, de phytothérapie et de médecine complémentaire, il utilise les moyens de communication disponibles sur place ou en ligne

Douleurs abdominales — 3 périodes

Situation

- Une cliente vous demande un produit contre les maux de ventre.

[a3.8 réalise un entretien de vente et de conseil simple pour des produits non soumis à ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

... conseille la cliente sur les produits possibles contre les maux de ventre dans le domaine des médicaments sans ordonnance et de la phytothérapie et conclut l'entretien de vente	
...se renseigne sur les causes des maux de ventre ... renseigne la cliente sur les produits de phytothérapie ... propose des produits complémentaires (p. ex. des tisanes) et donne des conseils alimentaires ... demande le mode de paiement souhaité ... conclut l'entretien de vente et prend congé de la cliente	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement** : Symptômes : l'expulsion de gaz (f), la libération de vents, les crampes abdominales (f), la diarrhée, les vomissements (m), la perte d'appétit, la sensation désagréable qui provoque des vomissements, la peau pâle, le rythme cardiaque rapide, la transpiration, la salivation, la sensation de froid et de chaleur. Causes : la gastro-entérite, une maladie infectieuse, la fièvre, la grossesse, les médicaments (m) (la chimiothérapie), l'alcool (m), es vertige, la migraine, la douleur Produits contre les ballonnements : un médicament contre les flatulences (f), les fruits (m) de fenouil, le cumin, le probiotique Mesures en cas de ballonnements : renoncer aux crudités (f) Produits en cas d'intolérance au lactose : administrer de la lactase, les produits sans lactose (m) Mesures en cas d'intolérance au lactose : adapter l'alimentation (f), renoncer au lactose/aux produits laitiers (m) Produits en cas de maladie cœliaque : proposer des produits sans gluten (m) Mesures en cas de maladie cœliaque : renoncer au gluten (m)

	Produits en cas de nausées/ vomissements : le gingembre, le nux vomica, le colchicum, l'ipecacuanha (m) Mesures en cas de vomissements : l'hydratation (f), une technique de relaxation, un exercice physique léger, des petits repas (m), l'acupuncture (f) Les phytopharmaceutiques (m) : des médicaments à base de plantes (m) obtenus à partir de parties séchées de plantes telles que feuilles, fleurs, écorces ou racines, teintures mères, les produits Ceres contre les crampes abdominales (f), les troubles digestifs (m) : le Taraxacum, le Gentinana, le Cynara La forme galénique (les médicaments solides (m)) : les comprimés (m), les comprimés effervescents (m), les capsules dures (f), les capsules molles (f), la poudre/ les granulés (m), les gommes à mâcher (f), les comprimés à fondre (m), les comprimés sublinguaux (m) Notions générales : noms : le ballonnement, une intolérance au lactose, la maladie cœliaque, le paiement en espèces, le paiement par carte, la facture, l'activité sportive verbes : se sentir, infecter, prendre, absorber, ralentir, manquer, augmenter, entraîner, saigner, démanger, boire, supprimer, agir, expliquer, utiliser, colorer, veiller (à), contrôler, souffrir, compenser, perdre, informer, confronter (avec), fermenter, distiller, choisir, appliquer, traiter, réagir (à), fabriquer, mélanger, proposer adjectifs/adverbes : gonflé/e, mou / molle, liquide, important/e, inflammé/e, dur/e, sec / sèche, pauvre (en), riche (en), probiotique, oral/e, aigu/ aigüe, actuellement, conformément à, spécifiquement, noir/e, suffisant/e, alimentaire, clair/e, actif /-ve, vital/e, universel/le, physique, spirituel/le, chronique, interne, externe, initiale, individuellement, pronoms : certain / certaine, ce / cet / celle **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** ● Depuis quand avez-vous mal au ventre / Depuis quand vomissez-vous ? ● Comment se manifestent les douleurs abdominales ? / Comment se manifestent les nausées ? Avez-vous... (symptômes) ? ● Avez-vous une idée de ce qui cause les maux de ventre / les vomissements ? ● Souhaitez-vous prendre un produit à base de plantes ? ● Je vous recommande dans ce cas un produit phytothérapeutique tel que ... ● Les produits phytothérapeutiques sont fabriqués à partir de ... ● Ils existent sous forme de ... ● Prenez en plus ... ● C'est tout ? Avez-vous d'autres souhaits ?

	• Cela coûte ... • Comment aimeriez-vous payer ? En espèces ou par carte ? • Puis-je encore vous offrir ... ? • Merci beaucoup et bon rétablissement

Compétence opérationnelle a4: Prendre note des réclamations des clients et les régler

L'assistant en pharmacie prend note des réactions et réclamations des clients et les clarifie en demandant des précisions de manière ciblée. Il évalue la réclamation, clarifie les variantes de solution possibles, discute d'elles avec les clients et convient avec eux d'une solution adaptée, constructive et consensuelle.
L'assistant en pharmacie gère les difficultés et les conflits de manière calme et réfléchie. Il fait alors preuve de compréhension, de compétences et recherche une solution individuelle et gérable dans la situation donnée. Son comportement reste objectif et aimable. Dans son champ de compétences, il prend des décisions conformes aux directives de l'entreprise.

Réclamations simples — 4 périodes

Situation

- La veille, un client a acheté un produit à la hâte puis une fois à la maison, il a réalisé qu'il s'agissait de comprimés. Comme il éprouve des difficultés à avaler les cachets, il préférerait des comprimés effervescents. Il voudrait les rapporter et les échanger.
- Situation optionnelle : Une cliente a acheté un tensiomètre qui ne fonctionne plus après seulement un mois.

[a4.7 réalise un entretien de réclamation simple dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

... réagit de manière professionnelle à la réclamation et justifie les solutions possibles ***... convient des étapes suivantes***	
...exprime des sentiments et réagit à l'expression des sentiments des autres *...saisit les grandes lignes d'une argumentation* *...formule et justifie des propositions de solution* *...explique la suite de la procédure*	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement** : noms : une erreur, la facture, une ordonnance, la réclamation, la réparation, un appareil de remplacement, la garantie verbes : commander, livrer, confirmer, envoyer, vérifier, correspondre, remplacer, mettre à disposition, renvoyer, mettre en œuvre adjectifs/adverbes : défectueux/-se, , urgent, immédiatement, dommage, (in-)justifié/e **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** • Je suis désolé/e.... • Quand avez-vous acheté ce produit ? • Je ne peux malheureusement pas reprendre le produit, car... • Je peux vous échanger le produit.

	• Puis-je vous offrir ... ? • Je peux vous commander, vous envoyer ... ? **Notions générales :** noms : le comportement, la justification, l'agressivité (f), le respect, une accusation, la condition, l'échange (m), le produit, la réparation, une pile, le malentendu, une excuse, le cadeau, un échantillon, la livraison verbes : se taire, écouter, réagir, reconnaître, pouvoir, réparer, informer, éviter, donner, offrir, s'excuser adjectifs / adverbes : fondé/e, silencieux/-se, correct/e, rapidement, possible, (in-)adapté/e, agressif/-ve, calme, respectueux/-se, ultérieur/e, gratuit/e

Situation supplémentaire (pas obligatoire) :

... détermine les raisons de la panne et explique la marche à suivre	
...exprime des sentiments et réagit à l'expression des sentiments des autres *...saisit les grandes lignes d'une argumentation* *...formule et justifie des propositions de solution* *...explique la suite de la procédure*	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement** : noms : une erreur, la vérification, la facture, la réparation, un appareil de remplacement, la garantie verbes : livrer, confirmer, envoyer, remplacer, mettre à disposition, renvoyer, adjectifs/adverbes : défectueux/-se, urgent/e, immédiatement, dommage, intentionnel/-le, dommage **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** • Veuillez nous excuser pour ce désagrément. • Quand avez-vous acheté l'appareil ? • Qu'est-ce qui ne fonctionne pas exactement ? • Comment avez-vous utilisé l'appareil ? • Avez-vous le certificat de garantie avec vous ? • La garantie est malheureusement expirée. • Je peux l'envoyer en réparation ? • Souhaitez-vous un devis pour la réparation ? • Pouvons-nous vous envoyer l'appareil chez vous par la suite ? • Devons-nous vous appeler au retour de l'appareil ? • Pouvez-vous m'indiquer votre nom, votre adresse et votre téléphone - ou êtes-vous déjà cliente chez nous ? • Avez-vous besoin d'un appareil de remplacement en attendant ? **Notions générales :** noms : le comportement, la justification, l'agressivité (f), le respect, une accusation, la condition, l'échange (m), le produit, la réparation, une pile, le malentendu, une excuse, le cadeau, un échantillon, la livraison verbes : se taire, écouter, réagir, reconnaître, pouvoir, réparer, informer, éviter, donner, offrir, s'excuser

	adjectifs / adverbes : fondé/e, silencieux/-se, correct/e, rapidement, possible, (in-)adapté/e, agressif/-ve, calme, respectueux/-se, ultérieur/e, gratuit/e

Domaine de compétences opérationnelles a: Conseil et service à la clientèle

Maintien de la langue niveau A2 (comprendre, écrire*) 6 périodes

Thèmes possibles

Grammaire:
L'impératif
Les noms (masculin/féminin/singulier/pluriel)
Les adjectifs

Vocabulaire:
Les produits alimentaires
Les repas
L'accident
Les premiers secours

Stratégies de communication:
Le déroulement d'un entretien de vente (accueil, évaluation des besoins, argumentation, encaissement, prise de congé)
Exprimer une douleur

** Le niveau de langue général A2 est maintenu (à l'oral et à l'écrit). Un niveau B1 est demandé à l'oral dans certaines situations, quand des objectifs évaluateurs correspondants sont formulés dans une langue étrangère. Il convient également d'apprendre le vocabulaire spécialisé qui s'y rapporte.*

2re année d'apprentissage 3e semestre

Compétence opérationnelle a3 : conseiller les clients sur les médicaments sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.

L'assistante en pharmacie clarifie les besoins des clients par des questions et des éclaircissements ciblés. Sur cette base, il informe les clients sur les produits correspondants dans le domaine des articles non soumis à prescription, de la phytothérapie et de la médecine complémentaire. Il présente les médicaments et les produits disponibles aux clients, les soutient dans leur décision d'achat et explique leur utilisation correcte. Il délivre des médicaments et des produits ou organise leur commande et leur livraison. L'assistant en pharmacie dispose de connaissances spécialisées et actualisées sur ces médicaments et produits, leurs propriétés, leur adéquation, leurs possibilités et leurs limites. Il utilise les supports d'information disponibles sur place ou en ligne pour informer et conseiller les clients sur les produits dans le domaine des articles non soumis à prescription, de la phytothérapie et de la médecine complémentaire.

Refroidissement — 8 périodes

Situations

- Un client a une toux gênante et souhaite s'en débarrasser le plus rapidement possible.
- Un client se plaint de douleurs dans la bouche.
- Une cliente se plaint d'une sensation de pression dans l'oreille, accompagnée d'une perte d'audition.

[a3.8 mène un entretien simple de vente et de conseil de produits non soumis à ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (K3).]

... clarifie, à l'aide de questions ciblées, le type et l'intensité de la toux ou la présence d'autres symptômes qui pourraient indiquer un refroidissement ou une grippe **... recommande des produits appropriés en fonction des symptômes et des besoins** **... peut proposer de manière convaincante des ventes supplémentaires**	
... peut déterminer la nature et l'intensité de la toux ... peut communiquer clairement s'il est nécessaire de consulter un médecin ... peut clarifier les besoins concernant la forme galénique et présenter les produits correspondants ... peut proposer des ventes supplémentaires de manière ciblée et convaincante	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement** : Généralités : la toux, le rhume, la toux d'irritation, la production de mucus Symptômes : l'apparition (f) lente et progressive, la fièvre légère ou absente, la fatigue, les maux de tête (m), la rhinite, la toux, les maux de gorge (m), la toux aiguë, dure jusqu'à trois semaines, chronique à partir de huit semaines, la formation de mucus Anatomie : la gorge, le nez, les oreilles (f), les poumons (m), les bronches (f), le mucus Produits en cas de rhume : les analgésiques (m), l'eau de mer (f), les huiles essentielles (f) pour inhalations (f), les bains (m) contre le rhume, les baumes (m) contre le rhume, les immunostimulants (m) Produits en cas de toux : les antitussifs (m), les produits expectorants (m), les produits phytothérapeutiques(m) comme le thym, le

	lierre, le pélargonium, la mauve, la sauge, le sureau, le plantain lancéolé, la guimauve, l'eucalyptus (m), le bois doux Complément thérapeutique : inhaler, frotter, boire beaucoup de produits anthroposophiques (m) en cas de toux (f) : à base d'eucalyptus (m), de plantain lancéolé (m), de thym (m), de rosée du soleil (f), d'ipomée (f), de réglisse (f), d'anis (m) galénique (formes médicamenteuses liquides) : les solutions (f) (le sirop, les gouttes (f)) **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** ● Depuis combien de temps avez-vous cette toux ? ● C'est déjà très long. Vous devriez absolument consulter le médecin. ● Avez-vous d'autres symptômes ? De la fièvre ? ● Où "siège" la toux ? Comment se manifeste-t-elle ? ● Prenez-vous des antibiotiques ? ● Est-il produit du mucus ? ● Pour libérer les mucosités, je vous conseille ... ● Pour calmer la toux, je vous conseille ... ● Contre les symptômes du rhume je vous recommande ... ● Vous ne devez toutefois pas utiliser le produit plus de .... ● Je vous recommande vivement une préparation à base de plantes comme ..... ● Souhaitez-vous un sirop ou plutôt des gouttes ? ● Je peux également vous recommander notre mélange de tisanes. ● L'inhalation avec .... je vous la recommande vivement. ● Les bains contre le rhume ou les baumes sont également très recommandés. ● L'idéal serait de renforcer votre système immunitaire avec....

... recommande sur la base des symptômes des produits appropriés pour soulager les maux de gorge et en explique l'utilisation	
...peut délimiter le type et l'intensité du mal de gorge par des questions ciblées ... peut recommander des produits et en démontrer l'utilité ... peut en expliquer l'utilisation.	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement** : Généralités : les aphtes (m), la gingivite, les maux de gorge (m) Symptômes : les douleurs (f), les enflures (f), l'ulcération (f), la formation de lésions dans la région bucco-pharyngée Produits : les antiseptiques (m), les anesthésiques locaux (m), les anti-inflammatoires (m), les produits humidifiants (m), la sauge, le clous de girofle, la mauve Mesures : l'hygiène buccale (f), le brossage (si possible souple), les brossettes interdentaires (f), le fil dentaire, les pâtes (f), les solutions de rinçage (f) **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** ● Comment se manifestent les maux de gorge ? ● Je vous recommande de..., car... ● Prenez chaque jour au maximum...

	• Vous pouvez prendre jusqu'à .... • En outre, vous pouvez aussi...

... recommande sur la base des examens des produits destinés à soulager les douleurs auriculaires et en explique l'utilisation.	
... peut déterminer de quel type de maux d'oreille il s'agit ... est en mesure de recommander, dans son domaine de compétence, des produits destinés à soulager les douleurs auriculaires et d'en expliquer l'utilisation.	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement** : Généralités : le conduit auditif, le cérumen, verbe: obstruer Symptômes : la perte d'audition unilatérale, les douleurs auriculaires (f) Produits : les produits (m) contenant des substances émollientes (f) Mesures à prendre : l'hygiène de l'oreille (f) verbes: ramollir le bouchon, rincer à l'eau **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** • Pouvez-vous décrire ce que vous ressentez lorsque vous avez mal aux oreilles ? Sont-elles unilatérales ? L'audition est-elle affectée ? • Sur la base des symptômes je vous recommande.... • Vous l'appliquez comme suit... • En cas de bouchon, vous pouvez également rincer à l'eau en complément. • Si les douleurs d'oreille persistent au-delà de.... vous devez absolument consulter un médecin. • Vous devriez faire attention...

Yeux et allergies — 6 périodes

Situation

- Un client aurait besoin d'un collyre parce qu'il a souvent les yeux légèrement rouges. Comme il porte des lentilles, il préférerait un produit naturel.
- Un client se plaint de démangeaisons et de rougeurs aux yeux.

[a3.8 réalise un entretien de vente et de conseil simple pour des produits non soumis à ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

...conseille des clients avec des irritations des yeux, diffère les sortes de troubles des yeux et propose des médicaments anthroposophiques.	
...diffère la conjonctivite irritative, la conjonctivite allergique et la sécheresse oculaire. ...propose des mesures simples pour le ménage des yeux. ...distingue les lentilles et les produits respectifs. ...explique la médecine anthroposophique.	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement** : **pour la conjonctivite irritative** Symptômes : la rougeur, la brûlure, la sécheresse, la sensation de sable dans les yeux Causes : les agressions mécaniques (f), les substances irritantes (la fumée, la poussière, la chaleur, le froid, la lumière du soleil), le manque de larmes, le port de lentilles de contact

	Traitement – Mesures : ménager les yeux, éviter d'exposer les yeux à de nouvelles sources d'irritation, rafraîchir avec des compresses, garder le lit dans une pièce sombre Traitement – Produits : les vasoconstricteurs (m), des substituts lacrymaux (m), les produits d'entretien de lentilles (m) : la solution de nettoyage / de rinçage / désinfectante / de conservation / d'hydratation / tout-en-un Effets indésirables / secondaire : le dessèchement des yeux par les vasoconstricteurs, ne pas donner aux enfants / personnes âgées / en cas de glaucome / pendant la grossesse / pendant l'allaitement **pour la conjonctivite allergique** Symptômes : les yeux rouges/ larmoyants (m), la démangeaison, l'écoulement nasal aqueux ou muqueux (m), les éternuements (m) Causes : le pollen, les acariens, les poils d'animaux, le port de lentilles de contact Traitement – Mesures : l'évitement de l'allergène (m) / de se frotter les yeux (m), l'application des compresses rafraîchissantes (f) Traitement – Produits : les antihistaminiques H1 locaux/systémiques (m), les stabilisateurs de la membrane (m), les substituts lacrymaux (m), la phytothérapie : la feuille d'hamamélis, les compresses de thé noir (f), les produits d'entretien de lentilles (m) : la solution de nettoyage / de rinçage / désinfectante / de conservation / d'hydratation / tout-en-un Effets indésirables / secondaire : les allergies (f) **pour la sécheresse oculaire** Symptômes : la rougeur, la brûlure, la démangeaison, la sensation de sable dans les yeux, le larmoiement clair, les larmes paradoxales (f), la fatigue, le processus inflammatoires Causes : le trouble du film lacrymal, un apport insuffisant en liquide, l'évaporation du liquide lacrymal (f), le port de lentilles de contact, la rareté du clignement, le faible taux d'humidité de l'air Traitement – Mesures : une bonne hydratation, l'évitement (m) des locaux surchauffés/climatisés/enfumés Traitement – Produits : la solution de substitution lacrymale, les larmes artificielles, les produits d'entretien de lentilles (m) : la solution de nettoyage / de rinçage / désinfectante / de conservation / d'hydratation / tout-en-un Effets indésirables / secondaire : l'irritation due aux agents conservateurs (f), la recommandation d'utiliser seulement des produits sans conservateurs **pour tous les trois** Médecine complémentaire : la médecine anthroposophique, l'être humain dans sa globalité, le changement / le trouble d'ordre physique ou mental, l'interaction (f) entre le corps, l'esprit (m), l'âme (f), les forces vitales de l'individu (f), l'autoguérison (f), le remède, les substances végétales / minérales / animales (f), le produit à base d'échinacée / d'hamamélis / de mauve

	Notions générales : verbes : rougir, brûler, sentir, irriter, enlever, manquer, produire, composer, démanger, couler, être fatigué/e, changer, fonctionner, cligner, porter, se baser sur, traiter, ménager, exposer, rafraîchir, garder, éviter, (se) frotter, appliquer, recommander, utiliser, conserver, distinguer, entretenir, nettoyer, rincer, désinfecter, hydrater, montrer, laver, chauffer, climatiser, fumer, soigner, expliquer, fabriquer, compléter, interagir, activer, stimuler, influencer, comprendre adjectifs / adverbes : inflammatoire, aqueux, muqueux, saisonnier/-ère, insuffisant/e, hormonal, local, faible, sombre, artificiel, paradoxal, spécifique, différent/e, enceinte, actif/-ve, complémentaire, dur/e, souple, enfumé, harmonieux/-se, unique, vital/e, important/e, délibérément, direct/e **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** ● Portez-vous des lentilles ? ● Quelle solution utilisez-vous pour ménager vos lentilles ? ● Est-ce que vous vous sentez souvent fatigué ? ● Êtes-vous confronté(e) à des substances irritantes ? ● Tenez-vous un animal domestique ? ● Souffrez-vous des allergies ? ● Ces symptômes peuvent résulter… …d'une agression mécanique …d'une substance irritante …d'un manque de larmes …du port de lentilles de contact …du pollen / des acariens /des poils d'animaux …d'un trouble du film lacrymal …d'un apport insuffisant en liquide …de l'évaporation du liquide lacrymal …d'un faible taux d'humidité de l'air …parce que vous cligner rarement des yeux. ● Évitez… …les poils d'animaux / les pollens / les acariens …les locaux surchauffés, climatisés ou enfumés …de vous frotter les yeux …d'utiliser des produits d'entretien avec conservateurs. ● Si vous êtes enceinte, vous ne devriez pas appliquer des vasoconstricteurs / ce produit. ● Je vous conseille d'essayer un remède complémentaire. ● ous pouvez appliquer …des compresses rafraîchissantes / …des compresses de thé noir. ● Les feuilles d'hamamélis font partie de la phytothérapie. ● Connaissez-vous les produits de la marque Weleda ou Wala ? ● La médecine anthroposophique a pour but d'activer les forces vitales de l'individu. ● Chaque patient est considéré unique. ● Les remèdes sont fabriqués à partir de substances végétales, minérales, animales et renforcent l'autoguérison.

	• Vous pouvez utiliser les remèdes directement ou sous forme homéopathique. • Pour le traitement des yeux existent des produits à base d'échinacée, d'hamamélis ou de mauve.

…aide aux clients à prendre des décisions judicieuses pour éviter des réactions allergiques et attirer leur attention sur la possibilité d'une désensibilisation ou des approches de médecine complémentaire.	
…explique les différentes sources d'une réaction allergiques. …évalue les symptômes des clients. …montre des possibilités pour éviter des réactions allergiques. …informe les clients sur les possibilités de désensibilisation ou des approches de médecine complémentaire.	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement** : Symptômes : l'eczéma de contact ou systémique ; la formation de sécrétion, les douleurs (f), les démangeaisons des yeux / du nez (f) ; la détresse respiratoire, la réaction du système immunitaire Causes : les allergènes, les pollens (m) (des graminées / des fleurs / des arbres), les poils d'animaux (m), la salive, les acariens (m), les médicaments (m), les irritations physiques (f), les facteurs psychiques (m) Traitement – Mesures : l'évitement des allergènes (m), le test d'allergie, l'observation du calendrier pollinique (f), le rinçage du nez / des yeux, le changement de vêtements, le lavage des cheveux), l'élimination de la poussière, l'option (f) pour des housses de matelas spéciales (f), la possibilité d'une désensibilisation, l'immunothérapie allergénique (f), l'hyposensibilisation (f), la médecine complémentaire. **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** • Est-ce que vous savez à quel type de pollen vous êtes allergique ? • Quelles graminées / fleurs… / Quels arbres déclenchent une réaction allergique chez vous ? • Pouvez-vous me décrire les symptômes exactement ? • Avez-vous d'autres allergies p.ex. aux poils d'animaux / aux acariens / aux médicaments ? • Est-il possible qu'il y a des facteurs psychiques ? • Qu'est-ce que vous avez déjà essayé pour lutter contre les symptômes ? • Je vous explique les symptômes possibles : … • Voici ce que vous pouvez faire pour éviter des réactions allergiques : … …Veillez à ce que le pollen ne s'infiltre pas dans la chambre quand vous rentrez de l'extérieur. …Rincez les cheveux avec de l'eau froide avant de vous coucher le soir. …Observez le calendrier pollinique. …Éliminez la poussière. …Optez pour une housse de matelas spéciale. • Avez-vous déjà entendu de la désensibilisation ? • Il y a d'autres mesures pour en combattre les causes : l'immunothérapie allergénique ou l'hyposensibilisation. • Il existe aussi des approches de médecine complémentaire.

Domaine de compétences opérationnelles a: Conseil et service à la clientèle

Maintien de la langue niveau A2 (comprendre, écrire*) 6 périodes

Thèmes possibles
Grammaire: Le conditionnel Le passé composé L'expression de la quantité Vocabulaire: Les plantes Les animaux La guérison Stratégies de communication: Présenter un médicament (substances, effets (secondaires), utilisation/application, dosage) Présenter sa pharmacie et décrire ses collaborateurs

** Le niveau de langue général A2 est maintenu (à l'oral et à l'écrit). Un niveau B1 est demandé à l'oral dans certaines situations, quand des objectifs évaluateurs correspondants sont formulés dans une langue étrangère. Il convient également d'apprendre le vocabulaire spécialisé qui s'y rapporte.*

2re année d'apprentissage 4e semestre

Compétence opérationnelle a3 : conseiller les clients sur les médicaments sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.

L'assistant en pharmacie clarifie les besoins des clients par des questions et des éclaircissements ciblés. Sur cette base, il informe les clients sur les produits correspondants dans le domaine des articles non soumis à prescription, de la phytothérapie et de la médecine complémentaire. Il présente les médicaments et les produits disponibles aux clients, les soutient dans leur décision d'achat et explique leur utilisation correcte. Il délivre des médicaments et des produits ou organise leur commande et leur livraison. L'assistant en pharmacie dispose de connaissances spécialisées et actualisées sur ces médicaments et produits, leurs propriétés, leur adéquation, leurs possibilités et leurs limites. Il utilise les supports d'information disponibles sur place ou en ligne pour informer et conseiller les clients sur les produits dans le domaine des articles non soumis à prescription, de la phytothérapie et de la médecine complémentaire.

Dentition et hygiène bucco-dentaire — 3 périodes

Situations

- Une mère signale que son enfant d'un an est irritable : il dort mal, se réveille fréquemment, bave beaucoup et a les gencives rouges.
- Un homme de 50 ans demande des conseils sur les produits d'hygiène buccale.

[a3.8 mène un entretien de conseil et de vente simple de produits non prescrits dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

...conseille la mère sur les mesures et les produits permettant de soulager la douleur pendant la poussée dentaire.	
... comprend quels sont les symptômes du patient et en reconnaît les causes ... sait quels traitements ont déjà été effectués ... note les données personnelles du patient ... propose des médicaments de la médecine traditionnelle ainsi que des remèdes de la médecine complémentaire ... explique le mode d'utilisation des différents produits et leur stockage ... avertit le patient des dangers de l'utilisation d'autres produits.	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement** : Symptômes : les gencives (f) rouges, gonflées et sensibles, la salivation, la rougeur des joues, l'agitation (f) /les changements d'humeur (m), les troubles digestifs (m) et fièvre (f), Cause : la poussée dentaire. Produits et mesures : les anti-inflammatoires (m),les anesthésiques locaux (m) ; la menthe poivrée, la sauge camomille, le clous de girofle,les analgésiques systémiques (m) (le paracétamol), les anneaux (m) de dentition en silicone ou à conserver au réfrigérateur. À éviter : les colliers d'ambre (m) - la strangulation, les racines d'autel (f) - la suffocation Produits homéopathiques : la camomille, la belladone, le dentifrice sans menthe poivrée en cas de traitement homéopathique **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** ● Depuis quand/depuis combien de temps avez-vous ces problèmes ? ● Quel est l'âge de l'enfant (mois/année) ?

	• Combien de dents a l'enfant ? • Qu'est-ce qui lui fait mal ? Où cela fait-il mal ? • A-t-il d'autres problèmes ? • A-t-il/elle déjà fait quelque chose ? Avez-vous pris quelque chose ? • Prenez les comprimés toutes les .... heures, pendant ..... jours. Ne pas mâcher, avaler, mordre.... • Dissolvez le comprimé dans un verre d'eau. • Donnez .... ml de sirop • Faites une tisane avec ces feuilles..... Buvez-la tiède, chaude. • Conservez ce médicament à température ambiante, hors de portée des enfants, utilisez-le avant la date de péremption. • Ce produit peut causer....

...conseille le client sur les mesures et les produits permettant d'améliorer l'hygiène bucco-dentaire	
... comprend les besoins du patient ... s'informe sur les habitudes alimentaires du patient ... sait quels produits le patient utilise pour ses soins dentaires ... explique comment se brosser les dents ... présente un produit : explique son utilisation et ses avantages ... sensibilise le patient aux dangers de certaines mauvaises habitudes alimentaires ... conseille le client sur le type de régime alimentaire adapté à sa situation ou à son âge	**Mettre en pratique les mots clés dans des scénarios d'apprentissage (contextes d'apprentissage) typiques de la profession :** Caries : les dommages (m) à la couronne dentaire : les dommages possibles à l'émail (m), à la dentine, à la pulpe, à la plaque dentaire, à l'inflammation des gencives (f), aux gencives, à l'hygiène dentaire (f), aux prothèses dentaires (f) Symptômes : la fracture, la décalcification,le trou noir dans la dent Cause : la dégradation des sucres par les bactéries, la production d'acidité qui attaque l'émail (m) et qui décalcifie la dent Produits et mesures : le gel dentaire fluoré, le sel fluoré, les sels minéraux (m), les brosses à dents (f) (aussi souples que possible), les brosses interdentaires (f), le fil dentaire, les dentifrices (m) (avec fluorure, plus abrasifs pour des dents plus blanches), les solutions de rinçage (f) (avec fluorure, antiseptiques) **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** • Combien de fois par jour vous brossez-vous les dents ? • Rendez-vous chez le dentiste au moins une fois par an pour un contrôle régulier et un nettoyage des dents. • Évitez les sucres entre les repas. • Vous devez vous rincer la bouche après avoir mangé ou bu des aliments ou des boissons acides. • Avez-vous des problèmes de bouche ? • Qu'utilisez-vous pour l'hygiène buccale ? • Nettoyez vos dents pendant environ 2 minutes sans les brosser trop fort. • Utilisez

Érythème fessier — 4 périodes

Situation

- Deux jeunes parents sont inquiets car leur enfant a les fesses rouges.

[a3.8 réalise un entretien de conseil et de vente simple pour les produits sans ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

... aide le client à trouver les bons produits pour les soins des fesses de bébé	
... écoute et comprend le problème du bébé ... explique les causes possibles des rougeurs ... présente les différents types de pommades pour le soin de la peau rougie ... propose des produits pour l'hygiène de la peau (des fesses du bébé) du nouveau-né ... donne des conseils sur l'alimentation correcte d'un nouveau-né ou d'une mère qui allaite.	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement** : Érythème fessier du nourrisson Symptômes : la peau rouge, brillante et tendue, avec parfois des cloques (f) Causes : le contact avec les matières fécales et l'urine, la diarrhée, les aliments acides (m) (jus d'orange/pomme), les antibiotiques (m), le frottement des couches, la sensibilité aux substances irritantes, érythème fessier Symptômes : la rougeur, les écailles (f), l'exsudation (f), la brûlure Causes : le développement de levures de type Candida albicans, ce champignon microscopique est favorisé par la chaleur et l'humidité (f) Produits : le dexpanthénol, l'oxyde de zinc (m) Mesures : les principes hydratants (m), adoucissants et assouplissants, les huiles végétales (f) (amandes douces, avocat, rose musquée), le massage aux huiles essentielles, les lingettes humides (f), la table à langer, le nettoyage à l'eau et au savon, le détergent neutre, les pommades (f), les couches (f) **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** ● Depuis combien de jours les fesses du bébé sont-elles rouges ? ● Quand est-ce que ça s'aggrave ? Le matin, le soir ? Après avoir mangé ? ● Quels sont les produits que vous avez déjà utilisés ? ● Quel type de couche utilisez-vous ? Quelle crème ? ● Combien de fois par jour changez-vous votre couche ? ● Utilisez-vous uniquement de l'eau ou également du savon ? ● Comment sont les selles ? Quelle est leur couleur ? ● Prenez-vous des médicaments ? ● Utilisez-vous/appliquez-vous cette pommade ? ..... X fois par jour.... Appliquer une fine couche.....massez bien avec..... ● Prenez un bain avec ..... ● Évitez de boire/manger .....

Alimentation du nourrisson — 4 périodes

Situtions

- Une femme se rend à la pharmacie parce qu'elle veut arrêter d'allaiter. Elle veut savoir si elle peut déjà commencer à donner une alimentation complémentaire.
- Une mère signale que son bébé pleure beaucoup et a le ventre dur.

[a3.8 effectue un conseil et une vente directe de produits sans ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

... donne les informations les plus importantes sur le choix et la préparation du lait pour nourrissons	
... s'informe sur l'âge, le type d'alimentation et la fréquence des repas du nouveau-né ... demande s'il y a des préférences concernant le type de nourriture à donner au nouveau-né. ... se renseigne sur les éventuelles allergies de la famille. ... présente les différents types de lait pour nourrissons et décrit leur composition et leur utilisation ... recommande les autres ustensiles nécessaires à la préparation de la bouteille	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** En général : le biberon, la sucette / la tétine, la nourriture pour bébé, le bavoir, la vaisselle pour bébé, le chauffe-biberon, la tasse pour bébé, le stérilisateur de biberon, le doseur, les purées (f) de fruits/légumes substituts du lait : les avantages (m) et les inconvénients (m) de l'allaitement (m), les substituts du lait (m), l'âge (m) du nourrisson, les allergies (f), l'allaitement (m) le plus longtemps possible, les différences de composition (f) entre le lait de vache et le lait maternel le lait maternel : la teneur en protéines, les glucides (m), les lipides (m), les minéraux (m), les vitamines (f), les anticorps (m), les allergènes (m) Classification : à partir de la naissance : lait Pre, type 1 ; à partir de 6 mois : lait de suite : type 2 ou 3 ; à partir de 12 mois : lait Junior ; la teneur en glucides, les protéines (f), les matières grasses (f) les substances complémentaires : les glucides (m) (lactose, dextrine), les acides gras polyinsaturés (m) (importants pour le développement correct du système nerveux), les prébiotiques (m), (fibres alimentaires non digestibles), les probiotiques (m) (microorganismes vivants non pathogènes, améliorent la digestion et stimulent le système immunitaire), le lait hypoallergénique (HA, protéines fortement réduites), en cas de régurgitation (f) (AR, lait épaissi), l'intolérance (f) au lactose (à base de soja), l'allergie (f) au lait de vache **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** • Combien de mois le bébé a-t-il ? • Combien pèse-t-il ? • À quelle fréquence allaitez-vous ? • Avez-vous déjà commencé à vous nourrir ? • Avez-vous essayé une autre formule ? • Est-il allergique ? Souffre-t-il de coliques ? Est-ce qu'il régurgite ? • ... porter l'eau à ébullition, verser l'eau dans le biberon et attendre que la température de l'eau atteigne 75°C, ajouter la quantité exacte indiquée sur le paquet de lait en poudre, bien mélanger le tout en secouant le biberon, vérifier la température du lait - déposer quelques gouttes

	sur l'intérieur du poignet - il doit être tiède, jeter le lait restant s'il n'a pas été consommé dans les 2 heures suivant la préparation.

... conseille une mère sur ce qu'il faut faire en cas de colique du nouveau-né	
... comprend où/quand et comment la douleur survient ... explique les causes possibles de la douleur ... suggère des remèdes naturels pour résoudre le problème ... explique ce qu'il faut faire manuellement pour soulager la douleur. ... oriente le client vers une consultation médicale	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** Symptômes : le bébé pleure, se tortille en pliant les jambes, le ventre est dur/gonflé Causes : le système digestif, les ballonnements (m) Produits : antiflatulents Mesures complémentaires : la phytothérapie (fruits de fenouil, fruits d'anis, fleurs de camomille). Empêcher l'enfant d'avaler trop d'air pendant les repas, éviter les aliments (m) qui provoquent des flatulences, le massage abdominal, les compresses chaudes (f) l'application (f) de la chaleur sur le ventre : l' oreiller (m) en noyau de cerise, l'intolérance (f) au lactose **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** ● Où cela fait-il mal ? ● Comment est la douleur ? Combien de temps dure-t-il ? ● Quand est-ce que ça fait mal ? Depuis quand avez-vous ces plaintes ? ● Avez-vous essayé quelque chose ? ● Il devrait éviter de manger.... ● Il doit éviter de prendre.... ● Appliquer... ● Pratique.... ● Si le problème persiste au-delà..... consultez votre médecin/pédiatre.

Compétence opérationnelle a2 : Conseiller les clients en matière de promotion de la-santé et de prévention des maladies et vendre les prestations et produits correspondants.

L'assistant en pharmacie informe les clients des possibilités individuelles de promotion de la santé en fonction de leurs besoins. Il explique à la clientèle les prestations correspondantes ainsi que les produits et les mesures spécifiques. Il vend les produits de son choix et explique comment les utiliser correctement.
L'assistant en pharmacie dispose en outre de vastes connaissances de base dans les domaines de la promotion de la santé et de la prévention ainsi que de différents partenaires en matière de prévention. Pour informer et conseiller la clientèle, il utilise les moyens de communication disponibles sur place ou en ligne.

Moyens de contraception — 2 périodes

Situation

- Deux garçons amoureux demandent un préservatif et un lubrifiant.
- Une fille se présente avec une ordonnance pour un contraceptif.

[a2.9 mène une conversation simple sur la promotion de la santé et la prévention des maladies dans une deuxième langue étrangère ou en anglais. (C3)]

... présente et explique l'utilisation des différents moyens de contraception	
... s'informe des souhaits des clients ... présente les différents types de préservatifs et de gels lubrifiants ... explique l'utilisation des différents produits et leurs avantages et inconvénients ... oriente les clients vers un médecin si nécessaire	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement** : Les contraceptifs mécaniques (m), le préservatif, le gel lubrifiant, les lingettes d'hygiène intime (f) Les maladies sexuellement transmissibles (f) : le SIDA (le syndrome d'immunodéficience acquise), l'hépatite B (f), la gonorrhée, la syphilis, l'herpès génital (m), la candidose Prophylaxie (f) : par le préservatif **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** • Pour qui est ce produit ? • Quel type de préservatif voulez-vous ? • Combien en voulez-vous ? • Combien voulez-vous dépenser ? • C'est à appliquer avant ... • Il ne faut pas réutiliser... **Notions générales :** noms : les contraceptifs mécaniques (m), le stérilet au cuivre, les méthodes de contraception naturelles (f), la sécheresse vaginale, la préparation vaginale, le comprimé, la capsule, les ovules vaginaux (m), le dispositif, les doigtiers (m), un applicateur, la crème, le gel, la pommade, le lavement vaginal, la douche, la poire vaginale verbes : introduire, sécher, dessécher, appliquer, laver, hydrater adjectifs/adverbes : mécanique, naturel/le, vaginal/e

	Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement : Les contraceptifs hormonaux (m), la pilule, le patch, l'anneau vaginal (m), la mini-pilule, un implant, une injection, le stérilet hormonal, la contraception d'urgence, le cycle féminin, la menstruation Contre-indication (f) : les maladies cardiovasculaires (f), le cancer du sein, les antibiotiques (m), les antiépileptiques (m), le millepertuis Les facteurs de risque (m) : le tabagisme, le surpoids, l'âge (m) Effets secondaires : le risque de thromboses veineuses et d'embolie pulmonaire, la prise de poids, les maux de tête, la tension mammaire, le spotting **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** • Avez-vous une ordonnance valide pour la pilule contraceptive ? • Avez-vous votre carte de santé/carte d'assurance maladie ? … • …Sinon, je dois introduire manuellement vos données personnelles dans le système/ordinateur. • Savez-vous quels sont les facteurs de risque si vous prenez la pilule ? • Prenez-vous d'autres médicaments/médicaments, par exemple des antibiotiques, des antiépileptiques ou du millepertuis ? • Attendez une minute, je vais demander au pharmacien… • Il est important de prendre la pilule régulièrement et toujours à la même heure ! **Notions générales :** noms : l'œstrogène (m), le vagin, la grossesse, le cycle réguler/ irrégulier, le système thérapeutique transdermique, la libération régulière et continue, le principe actif, la muqueuse vaginale, l'action locale/systémique (f) le délai de sécurité, la durée d'action prolongée, la bonne adhésion thérapeutique, le débit régulier, le passage par le foie verbes : combiner, augmenter, fumer, prendre (du poids), découper, introduire, éviter, s'appliquer, adhérer, durer, agir, passer adjectifs/adverbes : hormonal/e, vaginal/e, flexible, urgent/e, uniquement, (ir-)régulier/-ère, continu/e, actif/active, (non) découpable, irritant/e, prolongé/e, local/e, systémique, circulaire

Domaine de compétences opérationnelles a: Conseil et service à la clientèle

Maintien de la langue niveau A2 (comprendre, écrire*) 7 périodes

Thèmes possibles

Grammaire:
Les verbes pronominaux
Les pronoms démonstratifs (celui/celle/ceux/celles)
La comparaison

Vocabulaire:
L'hygiène dentaire
Les indications de temps
Les maladies d'enfance
L'âge
Les professions de la santé

Stratégies de communication:
Décrire une journée de travail
Expliquer la prise d'un médicament / l'utilisation d'un appareil / un test

** Le niveau de langue général A2 est maintenu (à l'oral et à l'écrit). Un niveau B1 est demandé à l'oral dans certaines situations, quand des objectifs évaluateurs correspondants sont formulés dans une langue étrangère. Il convient également d'apprendre le vocabulaire spécialisé qui s'y rapporte.*

3re année d'apprentissage 5e semestre

Compétence opérationnelle a1 : Accueillir les clients, identifier leurs besoins et organiser la suite de la prise en charge.

L'assistant en pharmacie accueille les clients sur place, par téléphone, par e-mail ou via d'autres médias et communique avec eux dans la langue nationale locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais. Il prend note des demandes des clients et clarifie leurs besoins. Sur cette base, et en conformité avec ses responsabilités et les directives internes, il organise la suite de la prise en charge. S'il a des doutes éventuels au sujet de la bonne décision, il s'adresse au pharmacien. Quand il discute avec les clients, l'assistant en pharmacie respecte les règles de la communication verbale et non verbale. Il mène l'entretien conformément à la situation et de manière axée sur l'obtention de résultats en posant des questions ciblées.

Cystite: vérification de l'ordonnance — 2 périodes

Situation

- Une dame présente une ordonnance pour des troubles de la miction.

[a1.8 accueille la clientèle, identifie ses besoins et organise la suite de la prise en charge dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

... identifier, à partir de l'ordonnance, la maladie. Organiser la suite de la démarche. Préparer le produit et informer le client sur son mode d'emploi.	
...explique comment appliquer le médicament ...décrit des effets indésirables ...conseille des mesures supplémentaires [Pour la répétition ...accueillie le client ...identifie la maladie à partir de l'ordonnance ...organise la suite de la prise en charge ...prépare les médicaments]	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement** : Symptômes : la cystite, les douleurs (f), la fièvre, le sang dans les urines, des brûlures lors de la miction (f), une vessie hyperactive ; pas de démangeaisons vaginales (f) ni d'écoulement vaginal (m). Causes : la structure du rein, la composition de l'urine, le refroidissement local, les rapports sexuels (m), la grossesse, la carence en oestrogènes Traitement – Produits : la classe thérapeutique des antibiotiques, le traitement selon instruction Effets indésirables / secondaires : des réaction cutanées (f) , des troubles gastro-intestinaux (m), des allergies (f), l'interruption prématurée (f), la prudence à cause du problème de résistance Mesures complémentaires : la phytothérapie (la feuille de raisin d'ours, la feuille de bouleau, la feuille d'ortie, l'herbe de prêle (f)), l'alimentation (f) (la D-mannose, les airelles rouges (f)), le test urinaire, une bonne hygiène, l'augmentation des défenses immunitaires (f), une hydratation suffisante, l'application d'une source de chaleur sur le bas ventre (f) Notions générales : verbes: utiliser, améliorer, stopper, troubler, sentir, risquer, saigner, distinguer, stresser, vieillir, boire, classer, fonctionner, former, uriner, composer qqch de qqch, éliminer, réguler, équilibrer, brûler,

	démanger, écouler, entraîner, affecter, provoquer, risquer, refroidir, se contracter, relâcher, augmenter, presser, rire, prendre un effort, fuir, faire attention, réagir, résister, suivre, instruire, éviter, interrompre, tester, défendre, boire, appliquer, adjectifs / adverbes : actif/-ve, (in-)complet/-ète, infecté/e, thérapeutique, primaire, définitif/-ve, sanguin/e, bactérien/ne, hyperactif/ve, vaginal/e, compliqué/e, (in-)suffisant/e, local/e, sexuel/le, enceinte, incontinent/e, grand/e, petit/e, sensible, excessif/-ve, irritable, abdominal/e, musculaire, affaibli/e, involontaire, allergique, prudent/e, problématique, prématurément, complémentaire, alimentaire, également, bon/ne, immunitaire, chaud/e, froid/e, bas/se, probiotique **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** [**Répétition** Accueil ● Bonjour, comment puis-je vous aider? ● Bonjour, êtes-vous déjà servi? ● C'est le tour à qui? ● C'est une ordonnance de la part de Mme /M. … . La prise en charge ● Veuillez patienter, je vais chercher le pharmacien. ● Mme /M. X, pourriez-vous passer s'il vous plaît ?] Préparer les médicaments ● Un instant s.v.p., je vais chercher les médicaments en question. ● Malheureusement, nous n'avons pas ce médicament en stock. ● Je peux vous le commander pour demain. ● Comment appliquer le médicament ● Savez-vous comment on les utilise? ● Il faut prendre au maximum deux comprimés par jour. ● Il faut les prendre après les repas. Décrire les effets indésirables ● Quand vous prenez ces antibiotiques, il peut y avoir des réactions cutanées ou des troubles gastro-intestinaux. ● Évitez de consommer de l'alcool durant la durée du traitement. Mesures supplémentaires ● Je vous conseille de boire beaucoup d'eau durant la durée du traitement. ● Vous pouvez aussi appliquer une source de chaleur sur votre bas ventre. ● Respectez une bonne hygiène. ● Nous pouvons complémentairement proposer de la phytothérapie.

	• Prenez en compte les facteurs de risques : le refroidissement local, les rapports sexuels, la grossesse ou la carence en oestrogènes.

Compétence opérationnelle a3 : Conseiller les clients dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants

L'assistant en pharmacie cerne les besoins des clients en posant des questions ciblées et en menant des investigations. Sur cette base, il informe la clientèle des produits qui existent et qui sont délivrés sans ordonnance ainsi que dans le domaine de la phytothérapie et de la médecine complémentaire. Il présente les médicaments et produits disponibles aux clients, les soutient dans leur décision d'achat et leur explique comment les utiliser correctement. Il délivre les médicaments et produits ou organise leur commande et leur livraison.
L'assistant en pharmacie dispose des connaissances professionnelles actuelles sur ces médicaments et produits, leurs propriétés, leur adéquation, leurs possibilités et leurs limites d'utilisations. Pour informer et conseiller la clientèle au sujet des produits délivrés sans ordonnance, de phytothérapie et de médecine complémentaire, il utilise les moyens de communication disponibles sur-place ou en ligne

Problèmes de sommeil — 4 périodes

Situations

- Une personne âgée se plaint parce qu'elle se réveille régulièrement le matin vers 4 heures et ne parvient plus à se rendormir.
- Un homme d'une quarantaine d'années souhaite un fortifiant car en ce moment, il a l'impression d'avoir du mal à récupérer de ses nombreux rendez-vous professionnels et d'avoir, de manière générale, des difficultés de concentration.

[a3.8 réalise un entretien de vente et de conseil simple pour des produits non soumis à ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

…conseille des clients avec des troubles de sommeil en évaluant la cause de l'insomnie et en proposant des médicaments complémentaires.	
…détecte les causes des troubles du sommeil, exclue des facteurs non-pertinents. …évalue l'hygiène de sommeil du client. …estime les préférences de traitement entre médecine alternative et phytothérapie. … propose des produits et indique son application	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement** : Symptômes : les troubles de l'endormissement (m), les troubles du maintien du sommeil (m), des réveils nocturnes (m), la fatigue, une récupération insuffisante, le risque d'accident / de chute Causes : les phases (f) / la régulation / les besoins (m) / la fonction du sommeil, l'hygiène de sommeil (f), les facteurs individuels (m), le bruit, le stress psychique, les maladies (f), les médicaments (m), les boissons alcooliques (f), le tabac, les stupéfiants (m) Traitement – Mesures : avoir une bonne hygiène de sommeil

	Traitement – Produits : la valériane, les fleurs d'oranger (f), l'huile essentielle de lavande (f), les feuilles de mélisse (f), l'herbe de passiflore (f), les cônes de houblon (m), les rhizomes de kava (m) Médecine complémentaire : la philosophie des fleurs de Bach, les élixirs floraux (m), les extraits de fleurs (m), les essences florales (f), l'équilibre (m), l'harmonie émotionnelle (f), les états d'âmes négatifs (m), les gouttes (f), une situation de crise et de stress Notions générales : verbes : troubler, s'endormir, maintenir, dormir, se réveiller, récupérer, réguler, fonctionner, stresser, boire, fumer, se droguer, expliquer, utiliser, risquer, chuter, tomber, élaborer, rétablir, équilibrer, agir sur qqch, transformer qqch en, vibrer, transmettre, fabriquer, conditionner, conserver, mélanger, adapter, recommander, placer, associer, décrire, appeler, faire appel à qn adjectifs / adverbes : nocturne, fatigué/e, (in-)suffisant/e, individuel/le, psychique, essentiel/le, bon/ne, actuel/le, actuellement, floral/e, négatif/-ve, positif/-ve, harmonieux/-se, émotionnel/le, alcoolique, concentré/e, directe, directement, intuitivement, prépositions : comme, sans, à partir de, à base de, selon, à l'aide de, dans, d'abord, ensuite, par, sous, sur, pronoms : tous / toutes **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** ● Pourquoi ne pouvez-vous pas dormir ? ● À quelle heure vous vous…couchez / levez ? ● Combien de fois par nuit vous vous réveillez ? ● Pour quelle heure mettez-vous le réveil ? ● Que faites-vous avant de dormir ? ● Comment est-ce que vous vous …détendez / reposez ? ● Combien de temps vous faut-il à vous endormir ? ● Êtes-vous somnambule ? ● Souffrez-vous régulièrement de l'insomnie ? ● Prenez-vous des somnifères ? ● Je vous conseille d'essayer un remède complémentaire. ● Les fleurs de Bach sont des élixirs floraux. ● Les fleurs de Bach sont des gouttes élaborées à base d'extraits de fleurs. ● Ces élixirs floraux rétablissent l'équilibre et l'harmonie émotionnelle. ● Ces essences florales régulent les états d'âmes négatifs. ● Ceci est un remède d'urgence, recommandé dans les situations de crise et de stress. ● Placez 2 à 4 gouttes de l'élixir d'urgence directement sous la langue.

…conseille des clients avec des symptômes de stress, informe sur le syndrome du burnout et propose des traitements complémentaires.	
…détecte les causes du stress, exclue des facteurs non-pertinents. …explique le syndrome du burnout.	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement** :

...estime les préférences de traitement entre médecine alternative et phytothérapie. ... propose des produits et indique son application ... rend attention à un traitement multimodal en cas de burnout.	pour les difficultés de concentration Symptômes : les difficultés de concentration (f) Causes : le stress, le manque de sommeil, une mauvaise alimentation, l'utilisation prolongée des écrans ou de la télévision (f), le manque d'exercice physique (m), la carence nutritionnelle, les problèmes circulatoires (m) pour le syndrome du burnout Symptômes : les troubles du sommeil (m), le déni de ses propres besoins, la limitation des contacts sociaux, les douleurs psychosomatiques, les symptômes dépressifs, l'épuisement chronique Causes : la charge de travail, le stress, une mauvaise organisation du travail, le mobbing, un cas similaire dans la famille, la maladie Traitement – Mesures : le traitement multimodal, la thérapie comportementale, la psychothérapie, la prévention : les stratégies de coping, la résilience. pour les deux Traitement – Produits : pour la concentration : l'orpin rose (m), le ginseng les tranquillisant (m) : la valériane, le houblon, la passiflore, la mélisse, les antihistaminiques (m), les vitamines du groupe B (f), les tonifiants (m) les antidépresseurs (m) : le millepertuis les spasmolytiques (m) : les acides gras insaturés (m), l'huile d'onagre (f) Effets indésirables / secondaires : les troubles de sommeil (m) par le guarana / la caféine, une hypervitaminose par les tonifiants Médecine complémentaire : les sels de Schüssler, la thérapie aux sels minéraux, la fonction complémentaire, le remède complémentaire, le choix, les moyens (m), le test, les symptômes (m), l'analyse faciale (f), l'intolérance au lactose (f), l'utilisation (f), le dosage (m), le mélange, l'équilibre intérieure (m) Notions générales : verbes : se concentrer, stresser, manquer, dormir, alimenter, utiliser, prolonger, différencier qqch de qqch, nier, limiter, contacter, augmenter, travailler, organiser, décrire, délivrer, expliquer, fonder, traiter, fonctionner, discuter, analyser, doser, équilibrer adjectifs / adverbes : temporairement, affaibli/e, difficile, mauvais/e, psychique, physique, nutritionnel/le, circulatoire, propre, social/e, psychosomatique, dépressif/-ve, épuisé/e, chronique, chargé/e, malade, familiale, multimodal/e, actuel/le, actuellement, substitutif/-ve, complémentaire, exemplaire, facial/e, intolérant/e à, nerveux/-se, intérieur/e, extérieur/e pronoms : tout/e **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :**

	• Est-ce que vous êtes très chargé(e) dans votre quotidien ? • Êtes-vous souvent en stress ? • Quelles sont vos habitudes de nutrition ? • Qu'est-ce que vous faites pour charger vos batteries ? • Avez-vous des difficultés à vous concentrer ? • Respectez-vous vos propres besoins ? • Vos contacts sociaux sont-ils limités ? • Connaissez-vous un cas similaire dans votre famille ? • Souffrez-vous d'une autre maladie / d'un épuisement chronique? • Avez-vous des soucis ...de mobbing / ...à organiser votre travail ? • Je vous conseille d'essayer un remède complémentaire. • L'huile d'onagre est un spasmolytique ; elle aide à détendre les muscles. • Un test / une analyse faciale nous permet de choisir les bons moyens. • Je vous explique l'utilisation et le dosage. • Si vous souffrez du stress / de la tension / du burnout / de la nervosité, je vous propose un mélange pour l'équilibre intérieur. • Je vous propose les numéros 2, 5 et 7 des sels de Schüssler. • Nous recommandons un traitement multimodal. • Vous avez aussi la possibilité d'essayer ...une thérapie comportementale / ...une psychothérapie. • Connaissez-vous des possibilités de prévention p.ex. les stratégies de coping pour développer de la résilience ?

Hypotension et anémie — 4 périodes

Situation

- Une jeune femme de 18 ans se plaint d'avoir souvent des vertiges et que de manière générale, elle a plutôt l'impression de manque d'énergie.

[a3.8 réalise un entretien de vente et de conseil simple pour des produits non soumis à ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

... conseille des clients qui souffrent d'hypotension ou d'anémie. En connaît les causes et propose des médicaments ainsi que des mesures. Informe le client sur les effets secondaires des médicaments.	
... conclut à des maladies possibles sur la base des symptômes décrits par les clients *... se base sur la symptomatologie pour en déduire des mesures et des produits, y inclut des produits de la médecine complémentaire* *... décrit quelques effets indésirables des médicaments contre l'anémie* *... propose des mesures complémentaires pour améliorer la santé*	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement** : Hypotension Symptômes : la faiblesse, les vertiges (m), les palpitations (f), la perte de connaissance, le pouls, la fréquence cardiaque, faire de l'hypotension (f), la pression / la tension artérielle Causes : les médicaments (m), l'alcool (m), la grossesse, les températures élevées (f), le stress, la déshydratation, la position debout Traitement - Mesures : le sport, l'hydrothérapie Kneipp (f), une alimentation riche en sel, une hydratation suffisante Traitement - Produits : le guarana, le ginkgo, le romarin, la caféine

	Médecine complémentaire : les produits anthroposophiques (m), les produits homéopathiques (m), les sels de Schüssler (m) Anémie Symptômes : la pâleur, la faiblesse, la fragilité des ongles Causes : les saignements chroniques (m), un problème d'absorption du fer, un apport insuffisant en fer / acide folique / vitamine B12. Traitement - Mesures : avoir une alimentation équilibrée Traitement – Produits : un traitement oral et intraveineux avec des produits à base de fer, d'acide folique et de vitamine B12 Effets indésirables / secondaires : les douleurs abdominales (f), la diarrhée (f), la constipation, les nausées (f), les vomissements (m), les selles de couleur noire (f), l'inhibition de l'absorption d'autres médicaments / aliments (f) Médecine complémentaire : les produits anthroposophiques (m), les produits homéopathiques (m), les sels de Schüssler (m) Notions générales **:** verbes : perdre (la connaissance), fonctionner, adapter, saigner, absorber, apporter, veiller à, traiter, utiliser, vomir, diminuer, inhiber, préparer, conseiller, prévenir adjectifs / adverbes : faible, droit/e, gauche, nerveux/-se, végétatif/-ve, primaire, secondaire, debout, assis/e, pâle, physique, fragile, principal/e, chronique, problématique, (in-)suffisant/e, riche (en), équilibré/e, abdominal/e, noir/e, minéral/e, abondant/e, anthroposophique, homéopathique prépositions : avec, et, en tant que, causé/e par, entre, à base de, sans pronoms : certain/e **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** ● Avez-vous des vertiges ? ● Prenez-vous des médicaments ? ● Quelle est votre tension artérielle ? ● Aimeriez-vous que l'on mesure votre tension artérielle ? ● L'hypotension est une tension artérielle basse. ● On parle d'hypotension quand les valeurs sont inférieures à … sur … mmHg (millimètres de mercure). ● On parle d'hypotension quand la tension la plus élevée / la valeur systolique est inférieure à …. mmHg et lorsque la tension la plus basse / valeur diastolique est inférieure à … mmHG. ● L'hypotension peut entraîner des symptômes comme des vertiges et une faiblesse générale. ● L'hypotension est parfois causée par le stress ou la prise de médicaments.

	• L'anémie provient d'un manque de vitamine B12, de fer et d'acide folique. • La prise de ces médicaments peut provoquer des douleurs abdominales. • Ce médicament peut avoir différents effets secondaires comme la diarrhée et des constipations.

Sautes d'humeur — 4 périodes

Situation

- Un client aimerait un produit car il manque d'entrain, et trouve cela très désagréable, surtout maintenant, avec les jours qui raccourcissent.

[a3.8 réalise un entretien de vente et de conseil simple pour des produits non soumis à ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

... détecte les principaux symptômes d'une dépression légère, conclut à des pathologies possibles, propose des mesures et des produits et en connaît les effets indésirables	
... évalue les symptômes d'une dépression légère ... propose quelques mesures pour améliorer le bien-être général des clients ... informe les clients sur les différents produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie ... décrit les effets indésirables du millepertuis	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement** : Symptômes : la tristesse, la perte d'intérêt, le ralentissement de l'état général et le manque d'entrain, les fluctuations de l'humeur (f), la dépression légère, le manque de sommeil Pathologie : le surmenage physique/psychique, les fluctuations hormonales (f), le manque de sommeil, les mauvaises habitudes alimentaires (f), la baisse de luminosité en automne/hiver Traitement – Mesures : la technique de relaxation, une activité physique à l'air libre, la luminothérapie Traitement – Produits : le millepertuis, le ginseng, la mélisse, l'antidépresseur (m) Effets indésirables du millepertuis : les maux de tête (m), la sudation, les vertiges (m), la photosensibilisation Notions générales : verbes : perdre, s'intéresser à, ralentir, manquer, dormir, s'habituer à, baisser, se détendre, expliquer, utiliser, faire la différence entre, faire mal, suéder, transpirer, déprimer adjectifs/adverbes : triste, général/e, physique, psychique, hormonal/e, mauvais/e, alimentaire, lumineux/-se, actif/-ve, libre, actuellement, pauvre (en), riche (en), (hyper-)sensible à, léger/-ère, différent/e **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** • Comment est-ce que vous vous sentez actuellement ? • Depuis quand souffrez-vous d'un manque d'entrain ? • Comment décririez-vous ce manque d'entrain ? • Y a-t-il eu des changements majeurs dans votre vie ces derniers temps ?

	• Avez-vous pris du poids ? • Suivez-vous déjà un traitement contre les fluctuations d'humeur? • En-avez-vous parlé avec votre médecin ? • Prenez-vous déjà des antidépresseurs ? • Avez-vous suffisamment de temps pour des activités physiques ? • Des promenades en forêt peuvent avoir des effets positifs sur le bien-être et la santé. • Avez-vous déjà essayé des techniques de relaxation ? • Je peux vous proposer un médicament non-soumis à l'ordonnance. • Connaissez-vous des produits comme .... ? • Le millepertuis agit contre la dépression légère. • Le millepertuis augmente la qualité de sérotonine dans le cerveau. • L'utilisation de ce produit peut engendrer des maux de tête. • Il peut y avoir des effets négatifs comme des vertiges. • Veuillez éviter de vous exposer trop au soleil durant la durée du traitement.

Maintien de la langue niveau A2 (comprendre, écrire*) 6 périodes

Thèmes possibles

Grammaire :
Les prépositions
Les compléments des verbes (de/à/sur/-)
Les pronoms "en"/"y"

Vocabulaire :
Les émotions
Le caractère
L'hygiène de sommeil
Les maladies psychiques

Stratégies de communication :
Parler de son état d'âme
Gérer des conflits, les stratégies anti-mobbing
Décrire une étiquette
Répétition: L'ordonnance

** Le niveau de langue général A2 est maintenu (à l'oral et à l'écrit). Un niveau B1 est demandé à l'oral dans certaines situations, quand des objectifs évaluateurs correspondants sont formulés dans une langue étrangère. Il convient également d'apprendre le vocabulaire spécialisé qui s'y rapporte.*

3re année d'apprentissage 6e semestre

Compétence opérationnelle a2: Conseiller les clients en matière de promotion de la-santé et de prévention des maladies et vendre les prestations et produits correspondants.

L'assistant en pharmacie informe les clients des possibilités individuelles de promotion de la santé en fonction de leurs besoins. Il explique à la clientèle les prestations correspondantes ainsi que les produits et les mesures spécifiques. Il vend les produits de son choix et explique comment les utiliser correctement.
L'assistant en pharmacie dispose en outre de vastes connaissances de base dans les domaines de la promotion de la santé et de la prévention ainsi que de différents partenaires en matière de prévention. Pour informer et conseiller la clientèle, il utilise les moyens de communication disponibles sur place ou en ligne.

Mal des transports — 10 périodes

Situation

- Une famille souhaite partir en vacances en Afrique. À quoi doit-elle faire attention pour rester en bonne santé ?
- Un client va voyager à l'étranger et souhaite donc acheter un remède contre la diarrhée.
- Un client rentre de vacances et souffre de constipation.

[a2.9 mène une conversation simple sur la promotion de la santé et la prévention des maladies dans une deuxième langue locale ou en anglais.. (C3)]

… donne des conseils sur les précautions à prendre et les mesures nécessaires avant de voyager	
… connaît les différentes régions du monde et leur situation sanitaire *… connaît les différentes cultures et leurs coutumes sanitaires* *… connaît les maladies et les difficultés qui peuvent survenir lors d'un voyage*	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement** : Noms : la maladie du voyageur, le mal des transports, la thrombose, l'insomnie (f), la diarrhée, la constipation, le gonflement, le mal d'oreilles en avion, le soulagement de la pression de l'oreille, les germes (m), les bactéries (f), la gastro-entérite, l'hygiène (f), le vaccin Verbes : gonfler, soulager, s'assurer Adjectifs/Adverbes : sanitaire, hygiénique **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** • Assurez-vous que tous vos vaccins sont à jour. • Vous pouvez très bien vous retrouver avec des maux d'estomac… • … alors assurez-vous d'avoir des médicaments qui couvrent ce problème. • Débouchez régulièrement l'oreille. • Levez-vous et bougez régulièrement aux longs voyages. • Ce produit peut soutenir votre digestion. • Ce produit agit contre le mal des transports. • Prenez-en x compriments x heures avant le voyage.

	• Lavez-vous régulièrement et soigneusement les mains. **Notions générales :** Tous les continents et leurs maladies les plus urgentes Comment les cultures sont différentes et comment leurs coutumes sanitaires sont différentes. noms : le voyage, une oreille, l'estomac (m), le ventre, la pression, l'avion, le train, le bateau, les coutumes (m), le pays, le vol, le transport, le compriment verbes : dégonfler, déboucher, voyager, se faire vacciner, se lever, bouger, agir (contre), se laver, désinfecter, se retrouver (avec) adjectifs/ adverbes : régulièrement, soigneusement

… décrit les maladies transmissibles avec leur voie de transmission et en déduit les mesures préventives appropriées et produits appropriés.	
… connaît les différentes maladies transmissibles et explique comment elles sont transmises	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement** : Les maladies contagieuses (f) : Blessures de la peau (f): le SIDA (le syndrome d'immunodéficience acquise), l'hépatite (f), le virus du Nil occidental, le paludisme, l'Ébola (m), le SARM (le staphylococcus aureus résistant à la méticilline), la rage, une MST (une maladie sexuellement transmissible), le virus Zika, la fièvre jaune, la gonorrhée, la maladie de Lyme Prévention : un répulsif, une moustiquaire, le retrait correct des tiques, désinfecter/nettoyer la plaie, utiliser un préservatif Gouttelettes (transmission faciale/orale, par voie aérienne) (f) : la rougeole, le covid, la grippe, le virus, le hantavirus, la coqueluche, la tuberculose bactérienne Prévention : l'hygiène (f), la distanciation, le masque, la quarantaine Infection par frottis (f) / Ingestion (surfaces ou objets contaminés) (f) : les parasites (m), la mycose, les piqûres d'insectes (f), l'hépatite de type A (f), les salmonelles (f), la shigellose, le choléra, la typhoïde Prévention : l'hygiène (f), un filtre à eau, la règle : "Cuis-le, fais-le bouillir, pèle-le ou laisse-le". **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** • Utilisez un répulsif / une moustiquaire… pour éviter une contamination. • Protégez-vous en utilisant… • Si vous trouvez une tique, il est important de la retirer correctement. • N'ayez pas de contacts sexuels sans préservatif. • Gardez une bonne distance et porter un masque à des endroits avec beaucoup de personnes. • Cherchez un médecin si vous développez des symptômes. • Ne buvez jamais de l'eau non-cuite. • Suivez la règle : "Cuis-le, fais-le bouillir, pèle-le ou laisse-le". **Notions générales :** noms : la maladie, la peau, le syndrome, le virus, la fièvre, la prévention, le répulsif, la moustiquaire, la plaie, le préservatif, la gouttelette, la transmission, la voie, l'hygiène (f), la distance, une infection, le frottis, la surface, un objet, le parasite, la piqûre, un insecte, le type, le filtre, l'eau (f), la règle, la contamination, le contact sexuel, la personne, un symptôme

	verbes : se blesser, acquérir, résister, transmettre, retirer, nettoyer, désinfecter, utiliser, se protéger, se distancier, mettre, infecter, injecter, contaminer, piquer, filtrer, cuire, faire, bouillir, peler, laisser, éviter, trouver, garder, porter, chercher, développer, boire, suivre adjectifs/adverbes : contagieux/-se, acquis/e, résistant/e, sexuellement, transmissible, correct/e, correctement, facial/e, oral/e, aérien/ne, bactérien/ne, contaminé(e)

… recommande au client, en fonction de ses besoins et de la destination, différents produits des secteurs de la médecine sans ordonnance et de la médecine complémentaire et explique leurs avantages et inconvénients, ainsi que leur utilisation	
…clarifie les besoins du client …recommande des produits appropriés pour la prophylaxie et les cas aigus …donne des conseils supplémentaires pour la prophylaxie.	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement** : noms : la prophylaxie, le cas aigu, un agent pathogène, la diarrhée, les crampes d'estomac (f), l'eau du robinet (f), le marché, les légumes (m), les fruits (m), les fruits de mer (f), le poisson, la flore intestinale, le mal des transports, le mal de mer, les pays tropicaux (m), l'hygiène (f), le probiotique, le changement diététique verbes : éplucher, laver adjectifs/adverbes : pathogène, abdominal/e, intestinal/e, tropical/e, probiotique, diététique **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** • Où voyagez-vous ? Comment voyagez-vous ? • Voulez-vous une préparation pour la prévention ou pour les cas aigus ? • Voulez-vous plutôt une préparation à base de plantes ? • Je vous recommande…. car…. • Dans votre cas, je vous recommande… • La préparation a l'avantage de…. • Evitez… • N'achetez pas… / ne consommez pas… • Pour aider votre digestion avec le changement diététique, un probiotique est idéal. **Notions générales :** noms : le voyage, la préparation, la prévention, la plante, un avantage, l'achat, la consommation verbes : boire, aller, visiter, manger, consommer, voyager (à), changer, acheter, aider adjectif/ adverbes : idéal/e

Compétence opérationnelle a3: Conseiller les clients dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants

L'assistant en pharmacie cerne les besoins des clients en posant des questions ciblées et en menant des investigations. Sur cette base, il informe la clientèle des produits qui existent et qui sont délivrés sans ordonnance ainsi que dans le domaine de la phytothérapie et de la médecine complémentaire. Il présente les médicaments et produits disponibles aux clients, les soutient dans leur décision d'achat et leur explique comment les utiliser correctement. Il délivre les médicaments et produits ou organise leur commande et leur livraison.
L'assistant en pharmacie dispose des connaissances professionnelles actuelles sur ces médicaments et produits, leurs propriétés, leur adéquation, leurs possibilités et leurs limites d'utilisation. Pour informer et conseiller la clientèle au sujet des produits délivrés sans ordonnance, de phytothérapie et de médecine complémentaire, il utilise les moyens de communication disponibles sur place ou en ligne

Prurit — 2 périodes

Situation

- Une mère se plaint que son enfant de 4 ans se gratte constamment.

[a3.8 réalise un entretien de vente et de conseil simple pour des produits non soumis à ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

... évalue correctement les symptômes d'une maladie ***... connaît les différentes options de traitement et des conseils***	
...détecte pourquoi l'enfant se gratte constamment *... évalue correctement les symptômes d'une maladie* *... informe le client sur les possibilités de traitement* *... propose le traitement le plus judicieux* *... décrit l'application du médicament choisi* *... répond aux questions de manière adéquate* *... donne d'autres conseils pour éviter que le problème ne se reproduise*	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement** : Symptômes : les démangeaisons du cuir chevelu (f), une irritation, l'urticaire (f), un eczéma, le bouton, les démangeaisons (f), une éruption cutanée, les ampoules (f), les coquilles d'œufs vides (f), les piqûres (f), le gonflement, la sensation fébrile, la fatigue, le stress psychique Causes : les poux (m), les punaises de lit (f), la varicelle, la rougeole, le feu sauvage, la sécrétion respiratoire, le manque d'hygiène, le liquide s'écoulant des vésicules (f) Mesures : appliquer des compresses froides, se couper les ongles courts, l'éradication (f) par des désinfecteurs professionnels, se laver régulièrement Produits : un remède contre les démangeaisons, la cortisone, un antihistaminique, la poudre de menthol, la pommade de zinc, un désinfectant, le tanin, une huile à base de silicone/plantes, un produit chimique, un peigne à poux, le vaccin contre la varicelle **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :**

	• Quel âge a l'enfant ? • Quels sont les symptômes exacts ? Où sont-ils localisés ? • A quoi ressemble la peau ? • Les symptômes sont-ils constants ? • Depuis combien de temps présente-t-il ces symptômes ? • Les symptômes se sont-ils aggravés ? • Avez-vous essayé quelque chose ? • Appliquez (généreusement) ce produit xx fois par jour. • Appliquez ce produit sur la zone affectée. • Appliquez le produit délicatement, ne frottez pas. • Vous pouvez le faire pénétrer en massant. • A l'avenir, vous pourriez... • Si les symptômes reviennent, pourquoi ne pas essayer... **Notions générales :** Noms : la peau, le remède, la voie de transmission (f), l'hygiène, la distance, la distanciation, le masque, la femme, le risque, la réactivation, l'âge (m), le vaccin, la période d'incubation Verbes : calmer, hydrater, adoucir, appliquer, tapoter, gratter Adjectifs/ adverbes : généreusement, gercé/e, rugueux/-se, rougi/e, gras/se, huileux/-se, squameux/-se, febril/e, infectieux/-se, enceint/e, adulte

Insuline — 2 périodes

Situation

- Un client diabétique a reçu une nouvelle ordonnance pour un médicament qu'il n'a jamais pris auparavant et s'inquiète de ses effets et de son efficacité.

[a1.8 accueille la clientèle, identifie ses besoins et organise la suite de la prise en charge dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

... reconnaît les maladies (domaine d'indication) qui doivent être traitées. ***... décrit l'application et les effets secondaires possibles***	
...reconnaît les maladies (domaine d'indication) à traiter. *...décrit de manière adéquate l'application* *...donne des conseils supplémentaires* *...explique pourquoi ce médicament est le bon pour le client* *...informe le client des effets secondaires possibles*	**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement** : Diabète de type 1 Le groupe de principes actifs (m) : les hormones thyroïdiennes (f) Anatomie / Physiologie : l'hormone (f), les glandes (f) (l'hypophyse (f), la thyroïde, surrénales, les îlots pancréatiques (m), les testicules (m), les ovaires (m)). Indication : l'hypothyroïdie (f) et l'hyperthyroïdie (f) Pathologie : l'hypothyroïdie (f) résultante d'une réaction auto-immune (f), hyperthyroïdie due à une autonomie de la thyroïde ou à la maladie de Basedow

	Symptômes : en cas d'hypothyroïdie : la fatigue, la perte d'appétit, la prise de poids, la perte de cheveux, la constipation. en cas d'hyperthyroïdie : l'agitation (f), l'hyperactivité (f), les troubles du sommeil, les arythmies (f), l'hypertension (f), les tremblements (m), la perte de poids, la diarrhée. Classe de médicaments : l'insuline humaine (f), les analogues (m) de l'insuline, les insulines mixtes (f) Indication : Diabète de type 1 Diabète de type 2 Anatomie / Physiologie : le pancréas, l'insuline (f), le glucagon, le circuit de régulation de la glycémie, le taux de glucose sanguin Pathologie : une maladie métabolique chronique, l'absence (f) de sécrétion d'insuline, une maladie auto-immune Symptômes : la soif, la faim, une augmentation des mictions, la fatigue Classe de médicaments : les antidiabétiques oraux (m) (les principes d'action de base (m) : la réduction de la formation hépatique de glucose, la promotion de la sécrétion d'insuline, la diminution de la résistance à l'insuline, la diminution de la sécrétion de glucagon, une augmentation de la sensation de satiété, la promotion de l'excrétion du glucose). Indication : Diabète de type 2 Pathologie : une réponse insuffisante de l'organisme à l'insuline (la résistance à l'insuline) entraînant une hyperglycémie, la diminution à long terme de la sécrétion d'insuline. Symptômes (une apparition progressive) : la soif, la faim, une augmentation des mictions, la fatigue, l'expectoration (f), l'urination (f), la fatigue, les effets tardifs (m) : une mauvaise cicatrisation des plaies, l'engourdissement des pieds (m), la cécité, l'insuffisance rénale (f). Facteurs de risque : l'obésité (f), le manque d'activité (f), une alimentation malsaine Complication : une crise cardiaque, une maladie rénale, la cécité Indication : l'insuffisance surrénale (f), la nervosité, l'insomnie (f), la diarrhée, la transpiration, la perte de poids, les arythmies cardiaques (f), l'ostéoporose (f), les ulcères gastriques et intestinaux (m), le diabète sucré, l'hypertension sévère (f), les infections virales (f), un retard de la prolifération cellulaire, une mauvaise cicatrisation des plaies Produits : une solution d'injection, une solution de perfusion, les implants (m) **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :** ● Pouvez-vous me montrer l'ordonnance ? ● Avez-vous déjà pris ce médicament auparavant ? ● Avez-vous eu des effets secondaires causés par ce médicament ?

	• Quelle est la raison pour laquelle votre médecin vous a prescrit ce médicament ? • Si vous rencontrez des effets secondaires, contactez immédiatement votre médecin. • Prenez/avalez ce médicament x fois par jour / le matin / l'après-midi / le soir. • Prenez-le à des intervalles de xx heures. • Ne prenez pas plus de xx par jour. **Notions générales :** Noms : le groupe, la substance, une hormone, la glande, la substitution, l'inhibition (f), la production, la libération, la conséquence, la réaction, une opération, le trouble, la fatigue, le manque d'appetit, la prise de poids, la chute de cheveux, la bradycardie, la constipation, le fonctionnement, la maladie, l'agitation, l'hyperactivité (f), le sommeil, les arythmies (f), l'hypertension (f), le tremblement, la perte de poids, la diarrhée, un analogue, la propriété, la spécialité, le pancréas, un effet, la distinction, le métabolisme, le défaut, la miction, la faim, la soif, l'enfance, l'adolescence, le type, la sécrétion, la résistance, la satiété, l'élimination, la classification, le traitement, une infection, la prise, un complément, le café, le lait, le calcium, le fer, la nervosité, l'insomnie, la sudation, le rythme cardiaque, l'ostéoporose (f), un ulcère, le diabète, l'hypertension (f), une infection, le système, la vue, la peau, le retard, la prolifération, la cicatrisation, les os (m), les nausées (f), les vomissements (m), l'utilisation (f), le produit, le matin, le soir, le petit-déjeuner, le déjeuner, le dîner, la distinction, la solution, la perfusion, un implant, une aiguille, l'injection (f), le diamètre, la longueur, une pompe, la mesure, un appareil Verbes : prendre, fonctionner, trembler, perdre, augmenter, favoriser, éliminer, répondre, entraîner, se manifester, sentir, produire, traiter, arrêter, préparer, utiliser, avaler, distinguer Adjectifs / adverbes : déréglé/e, thyroïdien/ne, surrénal/e, hormonal/e, hyperactif/-ve, artériel/le, actif/-ve, humain/e, prémélangé/e, mixte, simple, chronique, fréquent/e, directe, (in-)suffisant/e, durablement, mauvais/e, malsain/e, souvent, à long terme, jamais, brutalement, allergique, cutané/e, simultané/e, artériel/le, viral/e, immunitaire, cellulaire, abusif/-ve, steril/e, fin/e, unique, universel/le, spécifique

Domaine de compétences opérationnelles a: Conseil et service à la clientèle

Maintien de la langue niveau A2 (comprendre, écrire*) 8 périodes

Thèmes possibles
Grammaire: Le futur (proche et simple) L'indication du lieu Les pronoms relatifs simples et composés Vocabulaire: Les projets d'avenir Voyager / Les vacances La prévention Stratégies de communication: Situer la pharmacie L'entretien d'embauche

** Le niveau de langue général A2 est maintenu (à l'oral et à l'écrit). Un niveau B1 est demandé à l'oral dans certaines situations, quand des objectifs évaluateurs correspondants sont formulés dans une langue étrangère. Il convient également d'apprendre le vocabulaire spécialisé qui s'y rapporte.*

Société Suisse
des Pharmaciens
pharmaSuisse

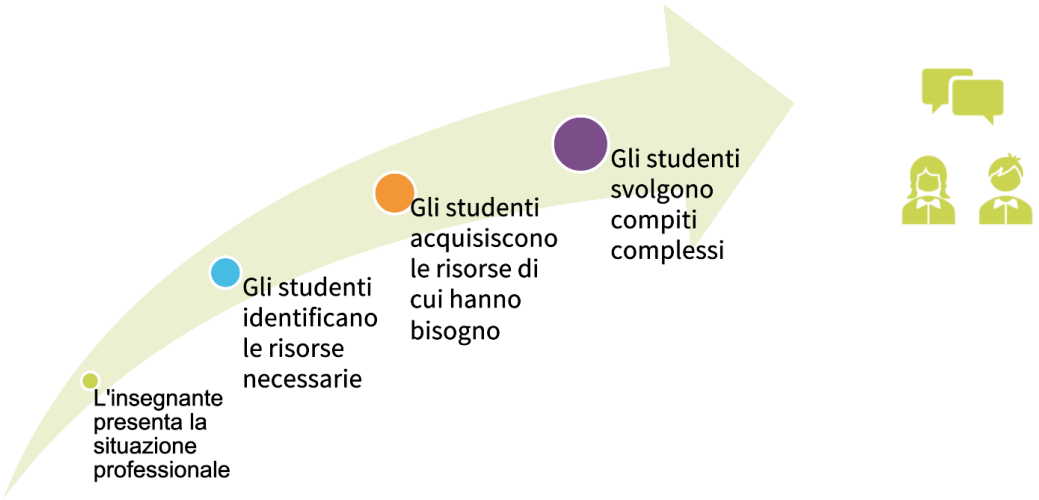
Programma d’insegnamento delle lingue straniere per le scuole professionali assistente di farmacia con AFC

italiano

Introduzione

Cari insegnanti di lingue straniere,

Come già esposto nell'introduzione al piano di studi, l'obiettivo della formazione professionale di base è quello di sviluppare le competenze per gestire autonomamente le situazioni lavorative tipiche, in modo professionale, flessibile e orientato agli obiettivi. Questo vale anche per affrontare situazioni simili in una seconda lingua nazionale o in inglese.
Per questo motivo, tra le situazioni lavorative impiegate nel percorso di formazione professionale, sono state selezionate situazioni che tipicamente si verificano anche in lingua straniera nelle farmacie (v. prima parte del presente piano). Unità di apprendimento mirate, con termini tecnici e i cosiddetti blocchi per affrontare queste situazioni, sono state sviluppate da un gruppo di lavoro composto da insegnanti di lingue straniere.
Le lezioni di queste unità di apprendimento si focalizzano sull'orientamento dei contenuti. L'apprendimento è orientato all'utilizzo di termini tecnici e alla comunicazione in situazioni lavorative tipiche. Le correzioni sono apportate secondo criteri di comprensibilità comunicativa. La grammatica gioca un ruolo subordinato in queste situazioni.



Il livello auspicato per affrontare le situazioni professionali nel contesto delle lezioni consigliate per unità di apprendimento è B1 (orale).
Nelle restanti lezioni, l'obiettivo è di mantenere il livello linguistico generale A2. Anche in questo caso, il gruppo di lavoro ha messo insieme possibili tematiche che si prestano ad essere ripetute in relazione alle unità didattiche del rispettivo semestre.
Sono disponibili un totale di 20 lezioni di lingua straniera per semestre.

- Istruzioni per lo svolgimento delle unità didattiche:
- Quando possibile, tutte le situazioni professionali dovrebbero essere affrontate. Se necessario, possono essere adattate alle condizioni regionali.

- Poiché ogni unità di apprendimento è indipendente, ci sono ripetizioni nei blocchi. A seconda delle circostanze, queste vengono ripetute, approfondite o omesse nel corso delle lezioni di lingua straniera.
- Le unità didattiche servono come base per la preparazione delle lezioni di lingua straniera. L'obiettivo è quello di saper affrontare le situazioni professionali. A seconda del livello degli studenti/classe, delle risorse disponibili e delle condizioni regionali, i termini tecnici vengono selezionati di conseguenza. Ciò significa che non tutti i termini tecnici devono essere appresi.

Per il mantenimento del livello linguistico A2, l'insegnante può selezionare personalmente il materiale didattico adatto.

Panoramica delle unità didattiche delle lingue straniere

1. Anno 1. Semestre

Competenza operativa	Temi	Lezioni
a1 Accogliere la clientela, comprenderne le esigenze e fornire assistenza	Rispondere al telefono	2
a1 Accogliere la clientela, comprenderne le esigenze e fornire assistenza	Accoglienza ▪ GWP ▪ LINDAAFF	4
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 medicamenti **senza obbligo di ricetta** e vendere i relativi **medicamenti e prodotti**.	Scottature e protezione solare	3
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicamenti **senza obbligo di ricetta** e vendere i relativi **medicamenti e prodotti**.	Cosmetici ▪ Pelle secca ▪ Acne	4
Mantenimento livello linguistico A2		7

1. Anno 2. Semestre

Competenza operativa	Temi	Lezioni
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicamenti **senza obbligo di ricetta** e vendere i relativi **medicamenti e prodotti**.	Dolori ▪ Mal di schiena ▪ Mal di testa ▪ Infortunio sportivo	5
a2 Fornire consulenza alla clientela sulla **promozione della salute e la prevenzione delle malattie** e vendere i relativi **servizi e prodotti**.	Alimentazione ▪ Integratori alimentari: vitamine, minerali	3
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicamenti **senza obbligo di ricetta** e vendere i relativi **medicamenti e prodotti**.	Mal di pancia ▪ Nausea ▪ Vomito	3
a4 Ascoltare i **reclami** della clientela e fornire risposte.	Reclami semplici (facoltativo)	3
Mantenimento livello linguistico A2		6 o 9

2. Anno 3. Semestre

Competenza operativa	Temi	Lezioni
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicamenti **senza obbligo di ricetta** e vendere i relativi **medicamenti e prodotti**.	Raffreddore ▪ Naso che cola ▪ Dolore all'orecchio ▪ Mal di gola	8
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicamenti **senza obbligo di ricetta** e vendere i relativi **medicamenti e prodotti**.	Occhi e allergie ▪ Congiuntivite ▪ Allergie (raffreddore da fieno) ▪ Formulazioni liquide	6
Mantenimento livello linguistico A2		6

2. Anno 4. Semestre

Competenza operativa	Temi	Lezioni
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicamenti **senza obbligo di ricetta** e vendere i relativi **medicamenti e prodotti**.	Denti e igiene orale ▪ Mal di denti ▪ Carie e prodotti per la cura dei denti	3
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicamenti **senza obbligo di ricetta** e vendere i relativi **medicamenti e prodotti**.	Dermatite da pannolino ▪ Prodotti per la cura	4
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicamenti **senza obbligo di ricetta** e vendere i relativi **medicamenti e prodotti**.	Alimentazione neonati ▪ Coliche ▪ Sostituiti del latte per bambini piccoli	4
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**.	Contraccettivi ▪ Preservativi, lubrificante ▪ Pillola anticoncezionale: chiarimenti sulla ricetta	2
Mantenimento livello linguistico A2		7

3. Anno 5. Semestre

Competenza operativa	Temi	Lezioni
a1 Accogliere la clientela, comprenderne le esigenze e fornire assistenza	Cistite: chiarimenti sulla ricetta (Ripetibile)	2
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicamenti **senza obbligo di ricetta** e vendere i relativi **medicamenti e prodotti**.	Disturbi del sonno ▪ Stress ▪ Burnout ▪ Work life balance	4
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicamenti **senza obbligo di ricetta** e vendere i relativi **medicamenti e prodotti**.	Ipotensione e anemia	4
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicamenti **senza obbligo di ricetta** e vendere i relativi **medicamenti e prodotti**.	Sbalzi d'umore	4
Mantenimento livello linguistico A2		6

3. Anno 6. Semestre

Competenza operativa	Temi	Lezioni
a2 Fornire consulenza alla clientela sulla **promozione della salute e la prevenzione delle malattie** e vendere i relativi **servizi e prodotti**.	Malattie da viaggio ▪ Infezioni ▪ Vaccinazione e profilassi ▪ Malaria / punture di zanzara ▪ Diarrea	10
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicamenti **senza obbligo di ricetta** e vendere i relativi **medicamenti e prodotti**.	Prurito ▪ Pidocchi ▪ Cimici dei letti	2
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicamenti **senza obbligo di ricetta** e vendere i relativi **medicamenti e prodotti**.	Diabete (facoltativo) ▪ Insulina ▪ Tipi di diabete	2
Mantenimento livello linguistico A2		6 o 8

1. Anno 1. Semestre

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

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

Rispondere al telefono — 2 lezioni

Situazione

- Una madre che parla inglese chiama la farmacia dall'auto in vivavoce mentre guida con una cattiva ricezione. Spiega che suo figlio di 4 anni si gratta costantemente e chiede se hanno qualcosa che potrebbe aiutarlo.

[a1.8 accoglie i clienti, chiarisce le loro esigenze e organizza un'ulteriore assistenza in una seconda lingua nazionale o in inglese (C3)

... alza la cornetta con sicurezza e interagisce con i clienti di lingua italiana **... reagisce adeguatamente anche quando ha difficoltà a capire chi parla** **... capisce l'ortografia italiana** **... capisce i numeri**	
... capisce l'ortografia italiana ... capisce i numeri ... risponde alle telefonate in italiano ... è in grado di capire nome e professione del cliente ... prende appunti per poter richiamare il cliente ... sa inoltrare una telefonata ... risponde con sicurezza al telefono e interagisce con i clienti di lingua italiana ... reagisce adeguatamente anche quando ha difficoltà a capire chi parla	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** come rispondere al telefono (convenevoli), annotare nome/fare appunti, presentare se stessi e la propria farmacia, inoltrare una chiamata **Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** • Potrebbe parlare più lentamente per piacere? • Mi scusi, non ho capito. • Potrebbe ripetere per piacere? • Mi dispiace, ma il mio inglese non è ottimo, lo sto ancora imparando. • Pronto, qui parla..... • Il mio collega/il farmacista può richiamarLa lunedì...? • Può richiamare più tardi quando il mio collega/il farmacista è disponibile? • La prego di restare in linea: La collego con...? • Ho capito bene? Lei ha detto che.... • Giusto per essere sicuro di avere capito bene ciò che mi stava dicendo... • Aspetti un attimo, Le passo... **in generale:** l'alfabeto, i numeri, il condizionale, il gerundio

Accoglienza 4 lezioni

situazioni

- Una cliente richiede un prodotto per i suoi sintomi che Le descrive in termini non chiari.
- Un cliente entra in farmacia e chiede un prodotto molto specifico. Lei pone qualche domanda di chiarimento. Il cliente reagisce infastidito e ribatte: "Non La riguarda".

[a1.8 accoglie i clienti, chiarisce le loro esigenze e organizza un'ulteriore assistenza in una seconda lingua nazionale o in inglese (C3)]

.... accoglie in farmacia un cliente che parla inglese in maniera gentile e professionale **.... segue i principi di "good welcoming practice" (GWD)** **... reagisce correttamente alle risposte date**	
.... accoglie in farmacia un cliente che parla inglese in maniera gentile e professionale .... segue i principi del GWD ... utilizza la professionalità e la serietà necessarie per servire adeguatamente il cliente ... reagisce correttamente alle risposte date ... usa la professionalità e la serietà necesssarie-anche quando un cliente è ostile, poco collaborativo o scontroso	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** Antidolorifico, incinta, in allattamento, allattamento al seno, crema liquida (soluzione, sciroppo), unguento, polvere, compressa, compressa rivestita, pillola, cerotto, gesso, spray Tipo di cliente: vegano, che preferisce prodotti non sperimentati su animali o che è attento all'ambiente (ad es. evitare microplastiche, olio di palma, focalizzazione sui prodotti biologici) **Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** Buongiorno/buonasera (signore, signora), Come posso aiutarLa? Di che cosa ha bisogno? Che cosa Le serve? • Posso mostrarLe qualcosa? • Sta cercando qualcosa in particolare? • La posso servire in italiano • Ha già preso altri farmaci? • Ha già trovato sollievo con qualcosa? • Per chi è il farmaco? • Prende altri medicinali? • Sa come si usa? • Ha/il bambino ha altri sintomi? • Quanti anni ha il bambino? • E' incinta? Sta allattando? • Quando ha iniziato ad avere problemi? Da quanto tempo ha male? Suggerimenti • Che ne direbbe di....? • Ha già provato....? • Perché non prova....? **in generale:** la forma di cortesia

... valuta correttamente i sintomi **.... fa domande secondo il principio LINDAAFF e reagisce di conseguenza alle risposte** **... usa la professionalità e la serietà necessarie per servire adeguatamente il cliente**	
.... accoglie in farmacia un cliente che parla inglese in maniera gentile e professionale ... valuta correttamente i sintomi	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:**

…. fa domande seguendo il principio del LINDAAFF …indirizza il cliente ad un farmacista … utilizza la professionalità e la serietà necessarie per servire adeguatamente il cliente … reagisce correttamente alle risposte date alle domande LINDAAF … usa la professionalità e la serietà necessarie	LINDAAFF: Localizzazione, intensità, natura/tipo di lamentela, durata, altri sintomi, altre malattie e terapie, fattori aggravanti, fattori miglioranti; come rivolgersi alle persone in un contesto professionale capire i sintomi di base: mal di testa, dolore, mal di pancia (ventre)/stomaco, allergia, legamento, congiuntivite, flatulenza, vescica, livido, bruciore, diarrea, vomito, freddo, influenza, temperatura/febbre, dolori alle articolazioni/agli arti, (pelle) macchia/impurità, funghi, mal di gola, raucedine, febbre da fieno, crampi, malessere, malattia, contagioso, innocuo, intossicazione alimentare, mal di stomaco, dolori mestruali, emicrania, mal d'auto, morbillo, arrossamento, taglio, difficoltà a deglutire, insonnia, abrasione della pelle, gonfiore, movimento intestinale, feci, nausea, malattia, indigestione, distorsione, costipazione, ferita, verruca, puntura, mal di denti **Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** Buongiorno /buonasera (signore, signora), Come posso aiutarLa? • C'è qualcosa che posso fare per Lei? • Posso mostrarLe qualcosa? • Sta cercando qualcosa in particolare? • La posso servire in italiano • Posso chiederLe a cosa deve servire? • Da quanto tempo ha questo problema? • Com'è il dolore? • Ha altri sintomi? • Ha già provato qualcosa? Ha già preso una qualche medicina? • C'è qualcosa che Le da giovamento o che peggiora il dolore? • Ha la febbre? • E' allergico a qualcosa? • Quanti anni ha il bambino? • Sta prendendo altri medicinali? • Sotto quale forma preferisce il farmaco? Come reindirizzare il cliente • Sono terribilmente spiacente, ma non sono in grado di servirla in questo caso • La prego di aspettare, cerco un farmacista. • Ha bisogno di una prescrizione medica per xy in Svizzera Suggerimenti • Che ne direbbe di….? • Ha già provato….? • Perché non prova….? **in generale:** Domande base, passato prossimo

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

L'assistente di farmacia informa i clienti sulle possibilità di promozione della salute individuali in base alle loro esigenze. Spiega ai clienti i relativi servizi, i prodotti specifici e le misure. Vende i prodotti di propria scelta ai clienti e spiega loro l'uso corretto.
L'assistente di farmacia ha un'ampia conoscenza di base della promozione della salute e della prevenzione e dei vari partner nel campo della prevenzione. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco oppure online per informare e fornire consulenza ai clienti.

Scottature e protezione solare — 3 lezioni

Situazioni

- Un padre desidera un prodotto di protezione solare che sia adatto possibilmente a tutta la famiglia.
- Un uomo ha una scottatura sulle spalle che è fortemente arrossata e brucia.

[a2.9 svolge un colloquio semplice sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie in una seconda lingua nazionale o in inglese (C3).]

... rileva le esigenze e le preferenze del cliente in materia di protezione solare **... fornisce informazioni sui diversi prodotti di protezione solare in base alle esigenze e al gruppo target**	
... scopre quali sono le esigenze e le preferenze del cliente riguardo alla protezione solare ... fornisce informazioni sui diversi prodotti di protezione solare in base alle esigenze e al gruppo target ... reagisce alle domande dei diversi gruppi target sui prodotti per la protezione solare e si adatta alla situazione ... consiglia sui prodotti per la protezione solare in modo appropriato alla situazione ... da ulteriori consigli sulla protezione solare	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** Danni alla pelle: pigmentazione, raggi UV, invecchiamento della pelle, cancro alla pelle, tipi di pelle protezione solare: filtri chimici, filtri minerali, indice SPF e UV prodotti per la protezione solare: lozioni, creme, repellenti, resistenti all'acqua, raggi UV-A, fattore di protezione gruppi target: bambini, viaggiatori, atleti **Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** Che tipo di protezione solare ha già usato? Dove ha intenzione di andare e quanto tempo trascorrerà al sole? Va a nuotare? Fa sport? Forme di dosaggio semisolide: gel, lozione, crema... -> Applicazione, vantaggi/svantaggi, per gruppi target specifici Per I bambini consiglierei..... Si ricordi di riapplicare la crema dopo .....ore... **in generale:** l'imperativo, forme farmaceutiche, aggettivi per i tipi di pelle

...evidenzia correttamente le cause, i sintomi e la gravità della scottatura solare **...conosce i diversi prodotti per il trattamento delle scottature solari e i loro vantaggi e svantaggi**	
...deduce correttamente le cause, i sintomi e la gravità (LINDAAFF) ...chiede e comprende la necessità di curare le scottature	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** sintomi: scottature solari, arrossamento, bruciore, desquamazione della pelle, ustione di 1° grado (dolore), di 2° grado (vesciche), calore, insolazione.

...presenta i diversi prodotti per il trattamento delle scottature. ...spiega vantaggi/svantaggi e applicazione dei prodotti ...reagisce in base alla situazione alle domande dei diversi gruppi target sul trattamento delle scottature solari ...offre consigli adeguati alla situazione sui prodotti per il trattamento delle scottature solari ... consiglia sui prodotti per la protezione solare in modo appropriato alla situazione ... dà ulteriori consigli sulla protezione solare	patologia: danno cutaneo, invecchiamento cutaneo prodotti: antistaminici (locali, sistemici), anestetici locali. Globuli di arnica. misure: prodotti per la cura della pelle, scegliere la forma galenica rinfrescante, attenzione alla perdita di umidità, trattamento delle ferite, analgesici. **Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** Quando si è preso la scottatura? Ha già provato qualcosa? Com'è il dolore? Soffre di vomito o disidratazione? spiegare l'applicazione: prima, poi, infine,..... prevenzione: doposole, cappello da sole, ombrellone, occhiali da sole **in generale:** i connettivi temporali, categoria farmaceutica

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

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

Cosmetici — 4 lezioni

Situazione

- Una madre vuole prodotti cosmetici per sua figlia di 14 anni per curare l'acne e prevenire le impurità della pelle.
- Un cliente ha una pelle molto secca. Vorrebbe dei prodotti per risolvere il problema.

[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)]

… offre una consulenza completa su prevenzione e cura dell'acne e consiglia diversi prodotti per la cura del viso	
… si informa su età, sesso e abitudini della figlia della cliente … capisce qual è lo stato della pelle della ragazza … spiega quali sono i fattori che causano l'acne … spiega come pulire e idratare la pelle del viso … propone dei prodotti per la cura dell'acne	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** **In generale:** anatomia epidermide: il viso, il mento, i pori Sintomi: punti neri, comedoni, pustole, brufoli, produzione di sebo, batteri Patologia: Seborrea, nella pubertà favorita soprattutto dagli ormoni sessuali maschili, disturbo della cheratinizzazione, ostruzione del flusso di sebo, inclusione di batteri. Causa: Stress, sostanze aggressive (per esempio detergenti), sapone Misure: pulizia, sgrassamento e disinfezione: trattamento con tonici a base alcolica, saponi non sapone leggermente acidi, peeling per ridurre i comedoni, non schiacciarli Prodotti: cheratolitici, antibiotico (perossido di benzoile), olio dell'albero del tè, terapia ormonale con pillola anticoncezionale. Misure e prodotti di prevenzione: pulizia e detersione profonda della pelle/ rinfrescare il viso, rassodare la pelle (il latte detergente, il sapone neutro, il gel detergente), idratazione accurata con creme specifiche (la crema da giorno, la crema da notte), togliere il trucco, l'ovatta, il fondotinta, lo stick coprente, impacchi per la bellezza (maschera per il viso)

	Esercitare le espressioni fisse in scenari di apprendimento tipici della professione: Dove ha i brufoli? Quanti ne ha? Da quanto tempo ha questo problema? Ha già provato qualcosa? Quando, dove c'è un miglioramento o peggioramento? Che tipo di alimentazione ha? Che cosa usa per pulire e idratare la pelle? E' già stata da un medico? Metta la crema….. volte al giorno Pulisca la pelle con …. prima di andare a letto Se non migliora entro…. si rivolga ad un dermatologo. **In generale:** anatomia epidermide: il viso, il mento, i pori

… propone diversi rimedi per ottenere una pelle sana e liscia su tutto il corpo	
… domanda al cliente come cura la sua pelle … descrive quali sono i fattori che rendono la pelle secca … consiglia diversi prodotti per la cura della pelle secca … offre alcuni consigli su un'alimentazione corretta e sull'arte del fare il bagno	**Esercitare le parole chiave in scenari di apprendimento (contesti d'apprendimento) tipici della professione:** La pelle si differenzia per la dimensione dei pori, l'elasticità, il contenuto di umidità, il contenuto di grasso, la sensibilità, cambiamenti sotto l'influenza dell'ambiente, dell'età. Scostamenti dalla pelle sana: Couperose (pelle del viso estremamente sensibile con venette visibili) favorita da calore, frizione, stress, ecc. / prodotti per la cura con additivi che rafforzano il tessuto connettivo, pigmenti verdastri Cellulite (disturbo del sottocute) in seguito a sovrappeso, disturbi circolatori, mancanza di esercizio fisico, ecc. / prodotti per la cura con additivi che favoriscono la circolazione sanguigna e rassodano il tessuto connettivo Smagliature come risultato di uno stiramento eccessivo della pelle, cambiamenti ormonali (gravidanza) / prodotti per la cura con additivi che rafforzano il tessuto connettivo Danni alla pelle causati da: Sostanze aggressive (per esempio detergenti), aria secca: perdita di idratazione, diminuzione della barriera lipidica, sapone, soprattutto danni al mantello acido Attrito (calli, duroni) Sudorazione eccessiva Protezione della pelle da: Protezione contro l'invecchiamento della pelle: antiossidanti (ad esempio vitamina E, coenzima Q10, acido ialuronico) Disidratazione: prodotti idratanti (per esempio ceramidi, olio di mandorle) Distruzione del mantello acido: saponi non saponi leggermente acidi Sudorazione eccessiva e odori forti: antitraspiranti, deodoranti Galenica medicamenti semisolidi: scegliere effetto in profondità, forma galenica secondo la condizione della pelle, infiammazione della pelle o localizzazione - Distinzione basata su: Contenuto di acqua o grasso (unguento grasso (in senso stretto), emulsione W/O,

	emulsione O/W, emulgel, gel), Parte solida (pasta, pasta di crema), consistenza, viscosità (lozione, crema, pasta) **Esercitare le espressioni fisse in scenari di apprendimento tipici della professione:** Ha la pelle secca su tutto il corpo? Da quanti giorni? Le da prurito? La pelle è arrossata? Che cosa ha già provato? Applichi tutti i giorni, più volte al giorno..... Preferisci piuttosto.... Massaggi ..... Non faccia la doccia o il bagno con acqua troppo calda. Dopo il bagno o la doccia metta ..... su tutto il corpo Mangi tanta frutta e verdura. Eviti..... Spalmi la crema..... **In generale:** gli aggettivi

Competenza operativa a: Consulenza e servizio alla clientela

Conservazione del livello linguistico A2 (capire, scrivere*) 7 lezioni

possibili tematiche

l'alfabeto
i numeri
le domande base
il presente (la forma di cortesia!)
i verbi servili
il condizionale

**Viene mantenuto il livello linguistico generale A2 (orale e scritto). Un livello B1 è previsto in forma orale in determinate situazioni operative e per determinati obiettivi di prestazione esplicitamente richiesti in lingua straniera. Viene inoltre appreso il vocabolario specialistico associato.*

1. Anno 2. Semestre

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

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

Dolori — 5 lezioni

situazioni

- Un cliente desidera un rimedio per il dolore alle gambe.
- Un cliente lamenta un forte mal di testa.
- Un cliente vuole qualcosa contro il mal di schiena.

[a3.8 svolge un colloquio di cosulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)

... determina la causa del dolore alla gamba e presenta al cliente vari prodotti senza obbligo di ricetta e altri di medicina complementare.	
... scopre da dove viene il dolore ... capisce quali sono i desideri specifici del cliente ... esprime i limiti delle proprie competenze ...suggerisce diversi prodotti per il trattamento ...spiega il dosaggio o l'applicazione ...spiega i vantaggi e gli svantaggi dei prodotti ...propone delle terapie supplementari ...offre prodotti di medicina complementare e ne presenta le proprietà	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** lesioni sportive, muscoli, articolazioni, ossa, legamenti, tendini, fibre muscolari, doltori muscolari, contusioni, distorsioni, lussazioni, infiammazione, strappo muscolare, stiramento muscolare, applicare, spalmare/massaggiare, usare, quotidianamente/al giorno, più volte al giorno, fino a... volte al giorno Sintomi: dolore, gonfiore, ematoma, crampi muscolari, gonfiore che va e che viene e che compromette temporaneamente la mobilità. Cause: sovraccarico sportivo, passo falso, collisione, caduta Prodotti per lesioni sportive: arnica, consolida, artiglio del diavolo, oli essenziali per massaggi (riscaldanti), "rescue" (fiori di Bach). provvedimenti in caso di lesioni sportive acute: raffreddare (ghiaccio). Misure in caso di lesioni sportive croniche: riscaldare. Prodotti contro il crampo muscolare: magnesio, Sali di Schüssler Nr. 7 Misure in caso di crampo muscolare: bere molto (bevande isotoniche)

	Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione: - Da quando ha male? - Dove Le fa male? - Ha una ferita? - Riesce a muoverlo normalmente? - Com'è successo? - Ha fatto un movimento strano? - E' caduto/a? - Ha avuto una collisione? - Ha già fatto qualcosa? - In questa situazione, deve andare con urgenza dal medico. - Aspetti un attimo per piacere, chiamo subito il farmacista. - Le consiglio di …… - Le propongo di ….. - Il prodotto ha un effetto…… - Se vuole qualcosa a base di erbe, posso raccomandarle… (cfr. medicina complementare) - Inoltre io farei/prenderei … (kühlen/wärmen/Massage/trinken) **in generale:** presente, passato prossimo , aggettivi (concordanza), le preposizioni, i verbi servili, condizionale

… … chiarisce la causa e il tipo di mal di testa o di mal di schiena e indica alcuni potenziali prodotti senza obbligo di ricetta	
..identifica correttamente le cause, i sintomi e la gravità del dolore (LINDAAFF) .. esclude situazioni di rischio … spiega vantaggi e svantaggi dei corrispondenti prodotti	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** schiena, collo, testa, emicrania, fattori scatenanti. (ormoni, stress, cambiamenti),osteoporosi, reumatismi, postura, movimento, stare in piedi/seduto/sdraiato, osservare la dose massima giornaliera, controindicazioni, incinta, bambini, dannosi per il fegato, con alcol, tempi di reazione ritardati, debolezza. Sintomi di cefalea/emicrania: intensità, lieve, lancinante, dolore semi- o bilaterale, palpitante, pulsante, fattore scatenante, ormoni, stress, cambiamenti, irritazioni neurologiche (irritazioni visive, uditive, sensoriali), persistente. Prodotti per mal di testa/dolori agli arti acuti: ibuprofene, paracetamolo Rimedi in caso di emcrania: riposo, stare al buio Sintomi del mal di testa: dolore, limitazione della mobilità, dolore iniziale Prodotti per il mal di schiena: miorilassanti (tensione dei muscoli scheletrici) unguento contro l'artrite reumatoide, magnesio (tensione muscolare), mentolo, capsaicina, olio essenziale di Gaultheria, (tensione e crampo muscolare), cerotti riscaldanti senza principi attivi, cerotti con principi attivi per il trattamento locale. **Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** - Da quando ha questi dolori? - Il dolore è unilaterale, semilaterale o bilaterale? - Com'è il dolore? - Ha spesso mal di testa o mal di schiena? - Sa qual è il motivo del Suo mal di testa/ mal di schiena? - Ha già fatto qualcosa contro il dolore?

	- E' incinta? - Le consiglio di ..... - Le propongo ..... - Il prodotto ha un effetto ..... - Inoltre..... **in generale:** presente, passato prossimo, pronomi possessivi, avverbi di tempo

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

L'assistente di farmacia informa i clienti sulle possibilità di promozione della salute individuali in base alle loro esigenze. Spiega ai clienti i relativi servizi, i prodotti specifici e le misure. Vende i prodotti di propria scelta ai clienti e spiega loro l'uso corretto. L'assistente di farmacia ha un'ampia conoscenza di base della promozione della salute e della pre-venzione e dei vari partner nel campo della prevenzione. Utilizza i mezzi di informazione disponi-bili in loco oppure online per informare e fornire consulenza ai clienti.

Alimentazione — 3 lezioni

Situazione

- Una signora vorrebbe aggiungere vitamine e minerali alla sua alimentazione vegana.

[a2.9 svolge un colloquio semplice sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)]

... da consigli alla cliente sull'alimentazione (sui pericoli dell'alimentazione vegana) e sull'integrazione di minerali e vitamine	
... capisce che tipo di alimentazione ha la cliente ... spiega quali sono le possibili carenze alimentari di una dieta vegana ... si informa su eventuali problemi psico-fisici della cliente ... propone dei preparati a base di vitamine e/o minerali e ne spiega l'uso	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento (contesti d'apprendimento) tipici della professione:** Forme di alimentazione: integrale, la dieta vegetariana/vegana, alimenti di origine animale, alimenti vegetali, alimentazione dissociata, alimenti funzionali (functional food) Forme di diete: dieta senza lattosio, dieta a basso contenuto di purine, dieta a basso contenuto di sodio, dieta ad alto contenuto di calcio, diete proteiche, diete ad alto contenuto di carboidrati, diete dimagranti, diete ad alimentazione mista dieta leggera dopo operazioni, malattie carenza di vitamina, proteine Prodotti: integratori di vitamine, di minerali, vitamina B12 (produzione di sangue) presente solo nelle proteine animali, vitamina B (nervi, tutte le funzioni dell'organismo), calcio (formazione delle ossa), ferro (produzione di sangue/ trasporto di ossigeno) acidi grassi omega-3, zinco Misure: dieta a base vegetale, ricca di fibre, vitamine e minerali e povera di-calorie e grassi saturi, fabbisogno giornaliero, quantità da assumere

	Esercitare le espressioni fisse in scenari di apprendimento tipici della professione: Da quanto tempo è vegana? Quante volte al giorno mangia.....? Che cosa mangia? Quanto pesa? Come si sente fisicamente? Ha dei problemi fisici? Prende altri farmaci? prenda/assuma 4 porzioni al giorno di.... prenda queste capsule con del cibo, acqua o altre bevande. La dieta vegana può portare a sintomi di carenza... Faccia attenzione a..... Inoltre le consiglio di ..... **In generale:** la piramide alimentare: proteine, lipidi, carboidrati, acqua, vitamine, macroelementi/oligoelementi alimentazione: cereali, riso integrale, avena, miglio, frutta (secca, puree, succhi) legumi, verdure, latticini

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

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

Mal di pancia — 3 lezioni

situazioni
- Una cliente lamenta dolori addominali.

[a3.8 svolge un colloquio di cosulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)]

... consiglia il cliente su eventuali prodotti per il mal di pancia non soggetti all'obbligo della ricetta medica o di fitoterapia e conclude il discorso di vendita.	
...scopre le ragioni del dolore addominale ... fornisce al cliente informazioni sui prodotti fitoterapici ... suggerisce prodotti complementari (ad es. tè) e da dei consigli sull'alimentazione ... chiede al cliente quale metodo di pagamento desidera ... sa concludere il dialogo e salutare il cliente	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** flatulenza, intolleranza al lattosio, celiachia, pagamento in contanti, pagamento con la carta, fattura Sintomi: aerofagia, rilascio di gas intestinali, crampi addominali, diarrea, vomito, inappetenza, sgradevole sensazione che porta al vomito, pallore, battito cardiaco accelerato, sudorazione, salivazione e sensazione di freddo-caldo. Cause: influenza gastrointestinale, malattie infettive, febbre, gravidanza, medicamenti (chemioterapia), alcol, vertigini, emicrania, dolori. flatulenza Prodotti: rimedi contro la flatulenza, spasmolitici/frutti di finocchio, cumino, probiotici Misure: rinunciare al cibo crudo. intolleranza al lattosio Prodotti: somministrare lattasi, prodotti senza lattosio. Misure: adattare la dieta (evitare il lattosio, cioè i latticini) celiachia Prodotti: offrire prodotti senza glutine Misure: evitare il glutine, cioè il frumento nausea, vomito Prodotti: zenzero, nux vomica, colchicum, ipecacuanha Misure in caso di vomito: idratazione, tecniche di rilassamento, movimento leggero, piccoli pasti, agopuntura.

	Farmaci fitoterapici: prodotti medicinali a base di erbe ottenuti da parti essiccate di piante come foglie, fiori, cortecce o radici. Tinture madri: prodotti Ceres contro crampi addominali, disturbi digestivi (Taraxacum, Gentiana, Cynara. Galenici (forme solide): compresse, compressa effervescente, capsula rigida, capsule morbide, polvere/granulati, gomme da masticare, compresse solubili, compresse sublinguali. **Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** - Da quando ha mal di pancia? Quando ha cominciato a vomitare? - Com'è il mal di pancia? Com'è la nausea? Ne descriva i sintomi.... - Ha un'idea di cosa possa averLe provocato il mal di pancia/ il vomito? - Desidera un rimedio a base di erbe? - In questo caso Le consiglio un prodotto fitoterapeutico come ad esempio ..... - I prodotti fitoterapeutici si ottengono da ..... - Abbiamo il farmaco sotto forma di ..... - Perché non prova anche.....? - Basta così/ è tutto? Desidera ancora qualcos'altro? - Sono....In tutto costa..... - Come desidera pagare? In contanti o con la carta? - Posso darLe anche.....? - Grazie mille e buona guarigione. **In generale:** forme farmaceutiche, lessico di vendita

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

L'assistente di farmacia accetta le reazioni e i reclami dei clienti e li chiarisce con domande mirate. Valuta il reclamo, chiarisce le possibili varianti di soluzione, le discute con i clienti e concorda con loro una soluzione adeguata, costruttiva e consensuale. L'assistente di farmacia affronta le difficoltà e i conflitti in modo calmo e ponderato. Reagisce con comprensione, competenza e si impegna a trovare una soluzione individuale e accettabile per la situazione. Il suo comportamento rimane oggettivo e cordiale. Decide nel suo ambito di competenza in base alle disposizioni operative.

Reclami semplici — 4 lezioni

Situazioni

- Un cliente ha comprato un prodotto in fretta e furia il giorno prima, ma non si è reso conto che erano compresse finché non è arrivato a casa. Tuttavia, ha problemi a deglutire le compresse e preferirebbe avere compresse effervescenti. Vorrebbe sostituire il prodotto.
- Situazione facoltativa:
  Un cliente ha acquistato un misuratore di pressione sanguigna che ha smesso di funzionare dopo un mese.

[a4.7 Svolge un colloquio di reclamo semplice in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3).]

... reagisce in modo professionale al reclamo e giustifica possibili soluzioni **... concorda i passi successivi**	
...esprime i sentimenti e reagisce alle espressioni emotive degli altri ...coglie a grandi linee un'argomentazione ...formula e giustifica proposte di soluzione ...spiega la via da seguire	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** ordine, difettoso, errore, urgente, consegna, conferma, invio, controllo, conformità, sostituzione, fornire, immediatamente, restituire, applicare, danno, fattura, ricetta, reclamo giustificato, reclamo ingiustificato, riparazione, ricambio/sostituzione, garanzia **Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** - Mi dispiace... - Quando ha acquistato il prodotto? - Purtroppo non posso riprendere il prodotto perché.... - Posso cambiarLe il prodotto... - Posso offrirLe..... - Posso ordinare, spedirLe.....

Situazione facoltativa (non obbligatoria)

... determina i motivi del difetto e spiega l'ulteriore procedura	
... esprime i sentimenti e reagisce alle espressioni emotive degli altri ...coglie a grandi linee un'argomentazione ...formula e giustifica proposte di soluzione ...spiega la via da seguire	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** difettoso, errore, urgente, consegnare, confermare, inviare, controllare, sostituire, fornire, sollecitare, restituire, danneggiare, fattura, riparazione, sostituzione dispositivo, garanzia, intenzionale, danno **Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** - La prego di scusare l'inconveniente - Quando ha acquistato il dispositivo?

	- Cosa non funziona esattamente? - Come ha usato il dispositivo? - Ha il certificato di garanzia? - La garanzia è purtroppo scaduta - Posso inviarlo al centro di riparazione? - Desidera un preventivo di spesa per la riparazione? - Possiamo poi inviare il dispositivo a casa Sua? - Dobbiamo chiamarLa quando arriva il dispositivo? - Può darmi il Suo nome, indirizzo e telefono – o è già un nostro cliente? - Nel frattempo ha bisogno di un dispositivo sostitutivo?

Competenza operativa a: Consulenza e servizio alla clientela

Conservazione del livello linguistico A2 (capire, scrivere*) 6 lezioni

possibili tematiche

grammatica:
passato prossimo ,
aggettivi (sinonimi e contrari)
i verbi servili,
i pronomi possessivi,
avverbi di tempo
lessico:
il dosaggio

**Viene mantenuto il livello linguistico generale A2 (orale e scritto). Un livello B1 è previsto in forma orale in determinate situazioni operative e per determinati obiettivi di prestazione esplicitamente richiesti in lingua straniera. Viene inoltre appreso il vocabolario specialistico associato.*

2. Anno 3. Semestre

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

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

Raffreddore — 8 lezioni

situazioni
- Un cliente ha una tosse fastidiosa e vuole liberarsene il prima possibile.
- Un cliente si lamenta di dolore in bocca.
- Un cliente lamenta una sensazione di pressione nell'orecchio, accompagnata da un deficit uditivo.

[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).]

... chiarisce con domande mirate il tipo e l'intensità della tosse o se ci sono altri sintomi che indicano un raffreddore o un'influenza **... raccomanda prodotti appropriati in base ai sintomi e alle esigenze** **... in grado di offrire in modo convincente vendite aggiuntive**	
...determina il tipo e l'intensità ... comunica chiaramente quando è necessario consultare un medico ... chiarisce le esigenze della forma galenica e presenta prodotti adeguati ... offre vendite aggiuntive in modo mirato e convincente	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** tosse, raffreddore, tosse irritabile, formazione di muco Sintomi: esordio lento e graduale, febbre lieve o assente, affaticamento, mal di testa, rinite, tosse, mal di gola, tosse acuta, dura fino a tre settimane, cronica da otto settimane, formazione di muco Prodotti per raffreddori: antidolorifici, acqua di mare, oli essenziali per inalazioni, bagni per il raffreddore, balsami per il raffreddore, immunostimolanti Prodotti per la tosse: antitussivi, prodotti espettoranti/mucolitici, prodotti fitoterapici come il timo, edera, gemme di abete, pelargonio, malva, salvia, sambuco, piantaggine, altea, eucalipto, liquirizia Misure complementari: inalazioni, frizioni, bere molto. prodotti antroposofici per la tosse: a base di eucalipto, piantaggine, timo, drosera, ipecac, gambo di liquirizia, anice prodotti galenici (forme di dosaggio liquido): soluzioni (sciroppo, gocce), sospensioni **Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:**

	- Da quanto tempo ha la tosse? - Ha aspettato troppo tempo. Deve assolutamente consultare il medico. - Ha altri sintomi? Febbre? - Da dove parte la tosse? Com'è? - Si forma del muco? - Prende degli antibiotici? - Per sciogliere il muco, Le consiglio... - Per calmare lo stimolo della tosse Le consiglio ..... - Contro i sintomi del raffreddore Le consiglio... - Non può usare il prodotto per più di ..... giorni.... - Le consiglio vivamente un preparato a base di erbe come ad esempio..... - Preferisce lo sciroppo o le gocce? - Inoltre Le consiglio la nostra miscela di tè. - Le consiglio pure.....l'inalazione con..... - Come aggiunta Le consiglio anche il bagno con oli essenziali contro il raffreddore o il balsamo. - Sarebbe l'ideale se rafforzasse ulteriormente il Suo sistema immunitario con.... **In generale:** gola, naso, orecchie, polmoni, bronchi, muco,

... sulla base dei sintomi raccomanda prodotti appropriati per alleviare il mal di gola e ne spiega l'applicazione	
...stabilisce il tipo e l'intensità del mal di gola facendo delle domande mirate ... consiglia dei prodotti e ne mostra i benefici ... spiega l'utilizzo del prodotto	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** afte, gengivite, mal di gola, Sintomi: dolore, gonfiore, ulcerazione, formazione di lesioni nella zona della bocca e della gola Prodotti: antisettici, anestetici locali, antiflogistici, prodotti idratanti, salvia, chiodi di garofano, chinacea, malva. Misure: igiene orale, spazzolatura (il più morbida possibile), spazzolini interdentali, filo interdentale, paste, soluzioni di risciacquo **Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** - Come si manifestano i mal di gola? - Le consiglio.... perché - Prenda al massimo ..... al giorno - Può prenderne .... fino a..... - Inoltre può anche .....

... in base ai chiaramenti forniti raccomanda prodotti per alleviare il mal d'orecchi e ne spiega l'applicazione	
... capisce di che mal d'orecchi si tratta ... nel suo ambito di responsabilità raccomanda prodotti per allievare il mal d'orecchi e ne spiega l'uso	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** Canale uditivo, cerume, tappo Sintomi: deficit uditivo (ipoacusia) unilaterale, dolore all'orecchio Prodotti: sostanze emollienti del cerume Misure: Igiene dell'orecchio, ammorbidire il tappo, risciacquare con acqua **Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:**

	- Può descrivere i suoi dolori alle orecchie? Sono unilaterali? L'udito è compromesso? - Sulla base dei sintomi da Lei descritti Le consiglio..... - Deve applicarlo nel seguente modo..... - Per sciogliere il tappo può anche risciacquare con acqua - Se il dolore all'orecchio dura più di..... deve rivolgersi ad un medico. - Dovrebbe fare attenzione.... **In generale:** i verbi servili

Occhi e allergie — 6 lezioni

situazione

- Un cliente richiede delle gocce oculari in quanto i suoi occhi talvolta sono leggermente arrossati. Vorrebbe qualcosa a base naturale perché è un portatore di lenti a contatto.
- Un cliente si lamenta di prurito e arrossamento degli occhi.

[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)]

...consiglia i clienti con irritazioni oculari, distingue i vari tipi di disturbi oculari e offre farmaci antroposofici.	
...riconosce la congiuntivite irritativa, la congiuntivite allergica e l'occhio secco. ...propone semplici misure per la pulizia degli occhi. ...distingue le lenti a contatto e i rispettivi prodotti ...spiega la medicina antroposofica.	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** **Congiuntivite irritativa** Sintomi : arrossamento, bruciore, lacrimazione abbondante, sensazione di sabbia negli occhi Cause : aggressioni meccaniche, sostanze irritanti (fumo, polvere, caldo, freddo, luce solare), scarsa lacrimazione, portare le lenti a contatto Misure : prendersi cura degli occhi e non esporli ulteriormente a stimoli, rinfrescarli e riposare a letti in una stanza buia. Prodotti : vasocostrittori, sostitutivi lacrimali, prodotti per la cura delle lenti a contatto : soluzione di pulizia, di risciacquo, di disinfezione, di conservazione, reidratante, soluzione unica (all-in-one) Effetti indesiderati/ controindicazioni : secchezza oculare, non somministrare ai bambini, agli anziani, in caso di glaucoma ad angolo chiuso, in gravidanza o allattamento. **Congiuntivite allergica** Sintomi : occhi rossi, pruriginosi e lacrimanti, secrezione nasale acquosa-mucosa e stimolo a starnutire. Cause : polline, acari, peli di animali, indossare lenti a contatto Misure: evitare allergeni / non strofinare gli occhi, fare impacchi rinfrescanti Prodotti : antistaminici H1 locali/sistemici, stabilizzatori della membrana. Sostitutivi lacrimali, fitoterapia : foglia di amamelide, impacchi di tè nero, prodotti per la cura delle lenti a contatto : soluzione di pulizia, di risciacquo, di disinfezione, di conservazione, reidratante, soluzione unica (all-in-one) Effetti indesiderati/controindicazioni : allergie **Secchezza oculare**

	Sintomi: arrossamento, bruciore, prurito, sensazione di sabbia negli occhi, lacrimazione abbondante, lacrimazione paradossa, affaticamento, processo infiammatorio Cause : disturbo della formazione del film lacrimale, insufficiente assunzione di liquidi, aumento dell'evaporazione del liquido lacrimale, uso di lenti a contatto, scarso movimento delle palpebre, scarsa umidità. Misure: buona idratazione, evitare gli ambienti surriscaldati/climatizzati/fumosi Prodotti : soluzione umettante/sostitutivi lacrimali, lacrime artificiali, prodotti per la cura delle lenti a contatto : soluzione di pulizia, di risciacquo, di disinfezione, di conservazione, reidratante, soluzione unica (all-in-one) Effetti indesiderati/controindicazioni : irritazione dovuta a conservanti, raccomandazione di utilizzare solo prodotti senza conservanti **Cure complementari** medicina antroposofica, l'essere umano nel suo complesso, cambiamento/disturbo di ordine fisico o mentale, interazione tra corpo, mente, anima, forze vitali dell'individuo, autoguarigione, rimedio, sostanze vegetali/minerali/animali, echinacea/amamelide/malva **Esercitare le espressioni fisse in scenari di apprendimento tipici della professione:** Porta le lenti a contatto ? Quale soluzione usa per pulire le lenti ? Si sente spesso stanco ? Ha a che fare con sostanze irritanti ? Ha un animale domestico ? Soffre di allergie ? Questi sintomi possono manifestarsi in caso di : ...aggressione meccanica ...sostanza irritante ...una mancanza di lacrime ...lenti a contatto ...reazione a polline/acari/peli di animali ...disturbo del film lacrimale ...insufficiente assunzione di liquidi ...evaporazione del liquido lacrimale ...bassa umidità dell'aria ...scarso movimento delle palpebre Eviti ...peli di animali / polline / acari ...ambienti molto caldi/con aria condizionata/fumo ...di strofinare gli occhi ...di utilizzare prodotti per la pulizia con conservanti. » Se è incinta, non dovrebbe applicare vasocostrittori / questo prodotto. Le consiglio di provare una cura medica complementare. Potreste applicare ... impacchi rinfrescanti / ... impacchi di tè nero. Le foglie di amamelide fanno parte della fitoterapia. Conosce i prodotti del marchio Weleda o Wala? La medicina antroposofica mira ad attivare le forze vitali dell'individuo. Ogni paziente è considerato unico.

	I rimedi sono a base di sostanze vegetali, minerali, animali e rafforzano l'auto-guarigione. È possibile utilizzare i rimedi direttamente o in forma omeopatica. Per il trattamento degli occhi ci sono prodotti a base di echinacea, amamelide o malva.

...aiuta i clienti a prendere decisioni valide per evitare reazioni allergiche e attira la loro attenzione sulla possibilità di approcci di desensibilizzazione o medicina complementare.	
... spiega le diverse origini di una reazione allergica. ...valuta i sintomi dei clienti. ...mostra possibilità per evitare reazioni allergiche. ...informa i clienti sulle possibilità di desensibilizzazione o sugli approcci di medicina complementare.	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** Sintomi: eczema da contatto o sistemico; formazione di secrezione, dolore, prurito degli occhi / naso; distress respiratorio, la reazione del sistema immunitario Cause: allergeni, pollini di graminacee/ fiori/ alberi, peli di animali, saliva, acari, farmaci, irritazioni fisiche, fattori psichici. Misure : evitare gli allergeni, fare test per le allergie, osservare il calendario dei pollini, risciacquo del naso/occhi, cambiare i vestiti, lavare i capelli, rimozione della polvere, optare per coprimaterassi speciali, possibilità di desensibilizzazione, immunoterapia allergenica, iposensibilizzazione, medicina complementare. **Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** Sa a che tipo di polline è allergico ? Quali erbe / fiori... / Quali alberi scatenano una reazione allergica in Lei? Può descrivermi esattamente i sintomi? Ha altre allergie, ad esempio ai peli di animali domestici / acari della polvere / farmaci? È possibile che ci siano fattori psichici? Cosa ha già provato per combattere i sintomi? Le elenco alcuni sintomi ricorrenti... Ecco cosa può fare per evitare reazioni allergiche: ... ...Si assicuri che il polline non penetri nella stanza quando entra dall'esterno. ...Risciacqui i capelli con acqua fredda prima di andare a letto la sera. ...Osservi il calendario dei pollini. ...Elimini la polvere. ...Opti per un coprimaterasso speciale. » Ha mai sentito parlare di desensibilizzazione? Ci sono altri metodi per combattere le cause: immunoterapia allergenica o iposensibilizzazione. Esistono anche approcci di medicina complementare. **In generale** : l'imperativo- forma di cortesia concetti generali: verbi: arrossire, bruciare, odorare, irritare, rimuovere, mancare, produrre, comporre, prurito, fluire, essere stanchi, cambiare, funzione, sbattere le palpebre, indossare, basarsi, trattare, domestico, esporre, rinfrescare, mantenere, evitare, (strofinare), applicare, raccomandare, usare, conservare, distinguere, mantenere, pulire, risciacquare, disinfettare, idratare, mostrare, lavare, riscaldare, aria condizionata,

	fumare, curare, spiegare, produrre, integrare, interagire, attivare, stimolare, influenzare, capire, **avere a che fare** aggettivi / avverbi: infiammatorio, acquoso, mucoso, stagionale, insufficiente, ormonale, locale, debole, scuro, artificiale, paradossale, specifico, diverso, gravido, attivo, complementare, duro, flessibile, fumoso, armonioso, unico, vitale, importante, deliberatamente, diretto preposizioni: da a, a livello di, causato da, dovuto a, su , di conseguenza, come, da, tra, da

Competenza operativa a: Consulenza e servizio alla clientela

Conservazione del livello linguistico A2 (capire, scrivere*) 6 lezioni

possibili tematiche

grammatica:
i pronomi (diretti e indiretti)
la particella «ne»
l'imperativo formale
il condizionale (rip.)
i verbi servili (rip.)
lessico:
frasine standard per il dosaggio (avverbi)

Viene mantenuto il livello linguistico generale A2 (orale e scritto). Un livello B1 è previsto in forma orale in determinate situazioni operative e per determinati obiettivi di prestazione esplicitamente richiesti in lingua straniera. Viene inoltre appreso il vocabolario specialistico associato.

2. Anno 4. Semestre

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

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

Denti e igiene orale — 3 lezioni

Situazione

- Una madre racconta che il suo bimbo di un anno è irritabile: dorme male, si sveglia di frequente, sbava molto e ha le gengive arrossate.
- Un signore di 50 anni chiede dei consigli sui prodotti per l'igiene orale.

[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)]

...consiglia la madre su misure e prodotti per alleviare il dolore durante la dentizione.	
... capisce quali sono i sintomi del paziente e ne riconosce le cause ... sa quali terapie sono già state fatte ... annota i dati personali del paziente ...propone dei farmaci di medicina tradizionale come pure dei rimedi di medicina complementare ... spiega il modo d'utilizzo dei vari prodotti e la loro conservazione ... avverte il paziente dei pericoli nell'utilizzo di altri prodotti	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento (contesti d'apprendimento) tipici della professione:** Sintomi: gengive arrossate, gonfie e sensibili, salivazione, rossore sulle guance, agitazione/ sbalzi d'umore, disturbi digestivi e febbre, Causa: dentizione Prodotti e misure: antiinfiammatori, anestetici locali; menta piperita, camomilla salvia, chiodi di garofano, analgesici sistemici (paracetamolo), anelli da dentizione in silicone o da conservare in frigorifero Evitare: collane d'ambra-strangolamento, radici d'altea- soffocamento Prodotti omeopatia: camomilla, belladonna, dentifricio privo di menta piperita in caso di trattamento omeopatico **Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** Da quando/quanto tempo ha questi problemi? Quanti mesi/anni ha il bambino? Quanti dentini ha già il bambino? Che cosa gli fa male? Dove ha male? Ha altri disturbi? Ha già fatto qualcosa? Ha già preso qualcosa? Prenda ..... compressa/pastiglia ogni .... ore, per ..... giorni. Non mastichi, deglutisca, morda.... Sciolga la compressa in un bicchiere d'acqua Dia .... ml di sciroppo

	Prepari una tisana con queste foglie….La beva tiepida, calda Conservi questo farmaco a temperatura ambiente, fuori dalla portata dei bambini, lo usi entro la data di scadenza Questo prodotto può provocare…. **In generale:** presentazione di una farmaco

…consiglia al cliente misure e prodotti per migliorare l'igiene orale	
…capisce quali sono i bisogni del paziente … si informa sul tipo di alimentazione del paziente … sa quali prodotti usa il paziente per la cura dei denti … spiega come bisogna pulire i denti … presenta un prodotto: ne spiega l'utilizzo e i benefici … rende attento il paziente sui pericoli di certe errate abitudini alimentari … consiglia il cliente sul tipo di alimentazione adatto alla sua situazione o età	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento (contesti d'apprendimento) tipici della professione:** Carie: lesione della corona dentaria: possibili danni a smalto, dentina, polpa, placca dentaria, infiammazioni gengivali, gengive, igiene dentaria, la dentiera Sintomi: frattura, decalcificazione, buco nero nel dente Causa: degradazione degli zuccheri ad opera dei, batteri, produzione di acidità che aggredisce lo smalto et decalcifica il dente Prodotti e misure: gel dentale al fluoro, sale fluorato, sali minerali spazzolini (il più possibile morbidi), spazzolini interdentali, filo interdentale, dentifrici (con fluoro, maggiore abrasività per denti più bianchi), soluzioni di risciacquo (con fluoro, antisettiche) **Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** Quante volte al giorno lava i denti? Vada dal dentista almeno una volta all'anno per il controllo periodico e la pulizia dei denti. Eviti gli zuccheri tra i pasti. Deve sciacquare la bocca dopo aver mangiato o bevuto cibi o bevande acide. Ha dei disturbi in bocca? Che cosa usa per l'igiene orale? Pulisca i denti per circa 2 minuti senza spazzolare troppo forte Usi …….. **In generale:** imperativo

Dermatite da pannolino — 4 lezioni

Situazione

- Due giovani genitori sono preoccupati perché il loro figlio ha il sedere arrossato.

[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)]

... aiuta il cliente a trovare i prodotti adatti per la cura del sederino del bambino	
... ascolta e capisce qual è il problema del bimbo ... spiega le possibili cause dell'arrossamento ... presenta i diversi tipi di pomate per la cura della pelle arrossata ... propone dei prodotti per l'igiene della pelle (del sederino) del neonato ... da dei consigli sulla corretta alimentazione del neonato o della madre che allatta	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento (contesti d'apprendimento) tipici della professione:** Eritema da pannolino del lattante Sintomi: cute arrossata, lucida e tesa, a volte con vesciche Cause: contatto con feci e urina, diarrea, cibi acidi (succo d'arancia/mela), antibiotici, sfregamento del pannolino, sensibilità a sostanze irritanti Micosi da pannolino Sintomi: arrossamento, squame, essudazione, bruciore Cause: sviluppo di lieviti del tipo Candida albicans, favorito dal calore e dall'umidità Prodotti: dexpantenolo, ossido di zinco, antimicotici in caso di mughetto Misure: principi idratanti, ammorbidenti e rilipidizzanti, oli vegetali (mandorle dolci, avocado, rosa mosqueta), massaggio con oli essenziali diluiti in olio vegetale, salviettine umidificate, fasciatoio, pulizia con acqua e sapone, detergente neutro, pomate, pannolini. **Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** Da quanti giorni è arrossato il sederino? Quando peggiora? Il mattino, la sera? Dopo avere mangiato? Quali prodotti ha già usato? Che tipo di pannolino usa? Che tipo di crema? Quante volte al giorno cambia il pannolino? Usa solo acqua o anche sapone? Come sono le feci? Che colore hanno? Prende dei medicinali? Usi /Applichi questa pomata..... X volte al giorno.... Ne metta uno strato sottile.....masssaggi bene con..... faccia un bagnetto con..... Eviti di bere/di mangiare..... **In generale: -** lessico cura del lattante

Alimentazione neonati — 4 lezioni

Situazione

- Una donna si reca in farmacia perché vuole smettere di allattare. Desidera sapere se può già iniziare con l'alimentazione supplementare.
- Una madre racconta che il suo bambino piange molto e ha la pancia dura.

[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)]

… dà le informazioni più importanti sulla scelta e la preparazione del latte per la prima infanzia	
… si informa sull'età, sul tipo di alimentazione e sulla frequenza dei pasti del neonato … chiede se ci sono preferenze sul tipo di alimentazione da dare al neonato … scopre se ci sono allergie in famiglia … presenta diversi tipi di latte per la prima infanzia e ne descrive la composizione e l'utilizzo … consiglia altri utensili necessari per la preparazione del biberon	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** sostituti del latte: vantaggi e svantaggi dell'allattamento al seno, sostituti del latte, età del lattante, allergie, allattare il più a lungo possibile, differenze di composizione tra latte vaccino e latte materno latte materno: contenuto di proteine, carboidrati, grassi, sali minerali, vitamine, anticorpi, allergeni Classificazione dalla nascita: latte Pre, tipo 1; dal 6° mese: latte di proseguimento: tipo 2 o 3; dal 12° mese: latte Junior; contenuto di carboidrati, proteine, grassi sostanze complementari: carboidrati (lattosio, destrina), acidi grassi polinsaturi (importanti per il corretto sviluppo del sistema nervoso), prebiotici (fibre alimentari non digeribili), probiotici (microorganismi viventi non patogeni, migliorano la digestione e stimolano le difese immunitarie), latte ipoallergenico (HA, proteine fortemente ridotte), in caso di rigurgito (AR, latte addensato), intolleranza al lattosio (a base di soia), allergia al latte vaccino (RX) **Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** Quanti mesi ha il bimbo? Quanto pesa? Ogni quanto l'allatta? Ha già cominciato con le pappe? Ha già provato un altro latte artificiale? E' allergico? Soffre di coliche? Rigurgita? … porti dell'acqua ad ebollizione, versi l'acqua nel biberon e aspetti che la temperatura dell'acqua arrivi a 75 ° C, aggiunga l'esatta quantità indicata sulla confezione di latte in polvere, misceli bene il preparato agitando il biberon, controlli la temperatura del latte- lasci cadere qualche goccia sull'interno del polso- deve risultare tiepido, getti via il latte residuo se non è stato consumato entro 2 ore dalla preparazione. **In generale:**

	il biberon, il ciuccio, la pappa per neonati, il bavaglino, le stoviglie per neonato, lo scaldabiberon, la tazza per neonato, le tettarelle per il biberon, gli omogeneizzati, lo sterilizzatore per biberon, il misuratore, puree di frutta/verdura, pappe

… consiglia una madre sul da farsi in caso di coliche del neonato	
… capisce dove/quando e com'è il dolore … spiega quali sono le possibili cause del dolore … propone dei rimedi naturali per la risoluzione del problema … spiega cosa fare manualmente per alleviare il dolore …indirizza il cliente verso una consultazione medica	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** Sintomi: il bambino piange, si contorce piegando le gambe, la pancia è dura/ gonfia Cause: apparato digerente, gonfiore prodotti: antiflatulenti Misure complementari: fitoterapia (frutti di finocchio, frutti di anice, fiori di camomilla). Evitare che il bambino ingerisca troppa aria al momento del pasto, evitare di assumere cibi che provocano flatulenza, masssaggio addominale, impacchi tiepidi applicazione di calore sulla pancia: cuscino di noccioli di ciliegia intolleranza al lattosio **Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** dove ha male? com' è il dolore? Quanto dura? quando ha male? Da quando ha questi disturbi? Ha già provato qualcosa? deve evitare di ingerire…. deve evitare di assumere…. deve applicare… deve praticare…. se il problema persiste oltre…… si rivolga al medico/pediatra

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

L'assistente di farmacia informa i clienti sulle possibilità di promozione della salute individuali in base alle loro esigenze. Spiega ai clienti i relativi servizi, i prodotti specifici e le misure. Vende i prodotti di propria scelta ai clienti e spiega loro l'uso corretto. L'assistente di farmacia ha un'ampia conoscenza di base della promozione della salute e della prevenzione e dei vari partner nel campo della prevenzione. Utilizza i mezzi di informazione disponi-bili in loco oppure online per informare e fornire consulenza ai clienti.

Contraccettivi — 2 lezioni

Situazione

- Due ragazzi innamorati chiedono preservativo e lubrificante (Gleitgel)
- Una ragazza si presenta con una ricetta per la contraccezione.

[a2.9 svolge un colloquio semplice sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)]

... presenta e spiega l'utlizzo dei vari contraccettivi	
... si informa sui desideri dei clienti ... presenta i vari tipi di preservativo et gel lubrificante ... spiega l'uso dei vari prodotti e i loro vantaggi e svantaggi ... indirizza i clienti verso un medico se necessario	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento (contesti d'apprendimento) tipici della professione:** prodotti: contraccettivi meccanici, preservativo, gel lubrificante, salviettine per l'igiene intima **Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** Per chie è? Come li volete? Quanti ne volete? Quanto volete spendere? da applicare prima di ..... non riutilizzare....

...chiarisce con il farmacista competente se la pillola anticoncezionale può essere dispensata	
... richiede la ricetta medica ... controlla tutti i dati sulla ricetta ... spiega quali sono le controindicazioni e le interazioni della pillola ... spiega che deve chiedere al farmacista responsabile	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento (contesti d'apprendimento) tipici della professione:** Prodotti: contraccettivi ormonali, pillola, cerotto, anello vaginale, minipillola, impianto, iniezione, spirale ormonale, contraccezione d'emergenza Indicazione: contraccezione Anatomia/fisiologia: ciclo della donna/mestruazione, fattori di rischio: tabagismo, sovrappeso, età **Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** Ha una ricetta valida per la pillola anticoncezionale?

	Ha la Sua tessera sanitaria/ carta della cassa malati? In caso contrario devo inserire manualmente i Suoi dati personali nel sistema/computer. Sa quali sono i fattori di rischio in caso di assunzione della pillola? Prende altri farmaci/medicamenti, per esempio antibiotici, antiepilettici o iperico? Aspetti un attimo, chiedo alla farmacista... E' importante prendere l'antibiotico regolarmente e sempre alla stessa ora! **In generale:** la vagina, le ovaie, maturazione del follicolo, ovulazione, l'utero, estrogeni, progesterone, fecondazione, gravidanza, testicoli, spermatozoi, pene, erezione, liquido seminale, eiaculazione raccolta dati personali

Competenza operativa a: Consulenza e servizio alla clientela

Conservazione del livello linguistico A2 (capire, scrivere*) 7 lezioni

possibili tematiche

grammatica:
preposizioni
i numeri ordinali
l' imperativo formale (ripetizione)
i verbi servili (ripetizione)
Lessico:
dosaggio (ripetizione)

Viene mantenuto il livello linguistico generale A2 (orale e scritto). Un livello B1 è previsto in forma orale in determinate situazioni operative e per determinati obiettivi di prestazione esplicitamente richiesti in lingua straniera. Viene inoltre appreso il vocabolario specialistico associato.

3. Anno 5. Semestre

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

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

Cistite: chiarimenti sulla ricetta — 2 lezioni

Situazione

- Una signora consegna una ricetta per problemi di minzione

[a1.8 accoglie i clienti, chiarisce le loro esigenze e organizza un'ulteriore assistenza in una seconda lingua nazionale o in inglese (C3)]

… in base alla ricetta stabilisce la malattia, organizza tutto il procedimento, prepara il prodotto e informa il cliente sul suo utilizzo.	
...accoglie il cliente *...stabilisce la malattia in base alla ricetta* *...organizza la continuazione della cura* *...prepara i farmaci* *...spiega come applicare il farmaco* *...indica gli effetti collaterali* *... consiglia misure aggiuntive*	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** Sintomi: cistite, dolore, febbre, sangue nelle urine, bruciore durante la minzione, vescica iperattiva; nessun prurito né perdita vaginale. Cause: struttura renale, composizione delle urine, raffreddamento locale, rapporti sessuali, gravidanza, carenza di estrogeni Prodotti: gruppo terapeutico degli antibiotici, trattamento secondo le istruzioni Effetti collaterali/controindicazioni: reazioni cutanee, disturbi gastrointestinali, allergie, non interrompere la terapia prematauramente, attenzione alla problematica della resistenza. misure complementari: fitoterapia (foglie di uva ursina, foglie di betulla, foglie di ortica, erba di equiseto, dieta (D-mannosio, mirtillo rosso), esame delle urine, igiene accurata, aumento delle difese immunitarie, bere molto, applicare calore sul basso ventre. **In generale:** verbi: usare, migliorare, fermarsi, disturbare, sentire, rischiare, sanguinare, distinguere, bere, classificare, formare, urinare, eliminare, regolare, bilanciare, bruciare, prudere, allenare, influenzare, causare, rischiare, raffreddare, contrarsi, rilasciare, aumentare, spremere, ridere, fare uno sforzo, fuggire, prestare attenzione, reagire, resistere, seguire, istruire, evitare, interrompere, testare, difendere, bere, applicare, aggettivi / avverbi: attivo, (in-)completo, infetto, terapeutico, primario, definitivo, batterico, iperattivo, vaginale, complicato, (in-

	)sufficiente, locale, sessuale, incinta, incontinente, grande, piccolo, sensibile, eccessivo, irritabile, addominale, muscolare, indebolito, involontario, allergico, cauto, problematico, prematuro, complementare, anche, buono, immune, caldo, freddo, basso, probiotico preposizioni: con, in, quando, troppo, in un certo senso, in caso di, a, a causa di, molto, poco di, su **Esercitare le espressioni fisse in scenari di apprendimento tipici della professione:** preparazione dei farmaci Un attimo , prego, vado a prendere il farmaco... Sfortunatamente, non abbiamo questo farmaco in magazzino. Potrei ordinarlo per domani. applicazione del farmaco Sa come si usa ? Dovrebbe prendere al massimo due compresse al giorno. Deve prenderle dopo i pasti. reazioni avverse Quando prende questi antibiotici, ci possono essere reazioni cutanee o disturbi gastrointestinali". Eviti di bere alcolici per tutta la durata del trattamento. misure supplementari Le consiglio di bere molta acqua per tutta la durata del trattamento Può anche mettere una borsa dell'acqua calda sul basso ventre Segua un'igiene corretta In aggiunta posso anche propor Le della fitoterapia Consideri i fattori di rischio: raffreddamento locale, sesso, gravidanza o carenza di estrogeni.

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

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

Disturbi del sonno — 4 lezioni

situazioni

- Un signore anziano si lamenta di essere sempre sveglio alle 4 del mattino e di non riuscire a riaddormentarsi.
- Un uomo sulla quarantina richiede un ricostituente perché ha l'impressione, al momento, di non riuscire a riprendersi dai suoi numerosi impegni e in generale ha difficoltà a concentrarsi.

[a3.8 svolge un colloquio di consulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)]

... consiglia i clienti con disturbi del sonno valutando la causa dell'insonnia e offrendo farmaci complementari.	
...rileva le cause dei disturbi del sonno, esclude fattori irrilevanti. ...valuta l'igiene del sonno del cliente. ...considera le preferenze di trattamento tra medicina alternativa e fitoterapia. ... propone dei prodotti e ne indica l'applicazione	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** Sintomi: disturbi del sonno, problemi ad addormentarsi, problemi a dormire in modo continuativo, stanchezza, riposo insufficiente, risvegli notturni, rischio di incidente/caduta. Cause: le fasi/ la regolazione/ la necessità/ la funzione del sonno, l'igiene del sonno, fattori individuali, rumore, stress psicologico, malattie, farmaci/medicamenti, bevande alcoliche, fumo, droghe. Misure : seguire le regole per una corretta igiene del sonno. Prodotti : valeriana, fiori d'arancio, olio di lavanda, foglie di melissa, passiflora, coni di luppolo, rizoma di kava Cure mediche complementari : filosofia dei fiori di Bach, essenze floreali, estratti di fiori, equilibrio, armonia emotiva, stati d'animo negativi, gocce, situazione d'emergenza, situazione stressante. **In generale :** verbi: disturbare, addormentarsi, mantenere, dormire, svegliarsi, recuperare, regolare, stress, bere, fumare, drogare, spiegare, usare, rischiare, cadere, elaborare, ripristinare, bilanciare, agire su qc, trasformare qc in, vibrare, trasmettere, produrre, conservare, mescolare, adattare, raccomandare, associare, descrivere, chiamare. aggettivi / avverbi: notturno, stanco, (in-)sufficiente, individuale, psichico, essenziale, buono, attuale, floreale, negativo, positivo, armonioso, emotivo, alcolico, concentrato, diretto, intuitivamente, preposizioni: come, senza, da, basato su, secondo, usando, in, prima, poi, da, sotto, su, pronomi: tutti

	Esercitare le espressioni fisse in scenari di apprendimento tipici della professione: Perché non riesce a dormire? A che ora... va a letto/ si alza il mattino? Quante volte si sveglia di notte ? A che ora imposta la sveglia ? Che cosa fa prima di andare a dormire ? In che modo si rilassa/riposa ? Quanto tempo ci mette ad addormentarsi ? E' sonnambulo/a ? Soffre regolarmente di insonnia ? Prende dei sonniferi ? Le consiglio di provare un rimedio di medicina complementare I fiori di Bach sono essenze floreali I fiori di Bach sono gocce elaborate sulla base di estratti di fiori. Queste essenze floreali ripristinano l'equilibrio e l'armonia emotiva. Queste essenze floreali regolano gli stati d'animo negativi. Questo è un rimedio di emergenza, raccomandato in situazioni di crisi e stress Metta da 2 a 4 gocce del rimedio d'emergenza direttamente sotto la lingua.

...consiglia i clienti con sintomi di stress, informa sulla sindrome da burnout e offre trattamenti complementari.	
...rileva le cause dello stress ,esclude fattori irrilevanti. ... spiega la sindrome da burnout. ... considera le preferenze di trattamento tra medicina alternativa e fitoterapia. ...propone dei prodotti e ne indica l'applicazione ... rende attento il cliente sulle cure multimodali in caso di burnout	**Esercitare le parole chiave in scenari di apprendimento tipici della professione:** Difficoltà a concentrarsi Sintomi : mancanza di concentrazione Cause: stress, mancanza di sonno, cattiva alimentazione, elevato consumo di televisione, mancanza di movimento, mancanza di nutrienti, disturbi circolatori Sindrome da burnout Sintomi: disturbi del sonno (m), negazione dei propri bisogni, limitazione dei contatti sociali, disturbi psicosomatici, sintomi depressivi, esaurimento cronico Cause : carico di lavoro, stress, cattiva organizzazione del lavoro, mobbing, stress familiare, malattia. Terapia : terapia multimodale con psicofarmaci, fitofarmaci, terapia comportamentale, psicoterapia. Prevenzione : strategie di coping, resilienza Prodotti per la concentrazione fitofarmaci : rhodiola rosea, ginseng tranquillanti: valeriana, luppolo, passiflora, melissa, antistaminici, vitamine (complesso di vitamine B), ricostituenti antidepressivi : iperico spasmolitici : farfaraccio, acidi grassi insaturi, olio di enotera Effetti indesiderati/controindicazioni : disturbi del sonno da guaranà/ caffeinales ipervitaminosi da ricostituenti Cure di medicina complementare :Sali di Schüssler, terapia minerale, funzione complementare, scelta dei rimedi (con test, secondo i

	sintomi e secondo l'analisi facciale), intolleranza al lattosio, uso esterno, dosaggio, miscela, equilibrio interiore. **In generale :** le categorie farmaceutiche verbi: concentrare, stressarsi, perdere, dormire, nutrire, usare, prolungare, differenziare qc da qc, negare, limitare, contattare, aumentare, lavorare, organizzare, descrivere, consegnare, spiegare, trovare, trattare, discutere, analizzare, dosare, equilibrare aggettivi / avverbi: temporaneamente, indebolito, difficile, cattivo, psichico, fisico, nutrizionale, circolatorio, pulito, sociale, psicosomatico, depressivo, esausto, cronico, carico, malato, famiglia, multimodale, corrente, corrente, sostitutivo, complementare, esemplare, facciale, intollerante a, nervoso, interno, esterno preposizioni: con, senza, da, secondo, dopo, pronomi: tutti **Esercitare le espressioni fisse in scenari di apprendimento tipici della professione:** Ha molti impegni ? Si sente spesso sotto stress ? Quali sono le Sue abitudini alimentari ? Che cosa fa per « ricaricare le batterie »/rigenerarsi ? Ha difficoltà a concentrarti? Ascolta e rispetta i Suoi bisogni ? I Suoi contatti sociali sono limitati ? C'è un altro caso simile nella Sua famiglia ? Soffre di un'altra malattia/ di un esaurimento cronico ? Ha delle preoccupazioni ? Subisce mobbing ? Le consiglio di provare un rimedio di medicina complementare L'olio di enotera è uno spasmolitico; aiuta a rilassare i muscoli Un test/analisi facciale ci permette di scegliere il rimedio giusto. Le spiego l'uso e il dosaggio Se soffre di stress / tensione / burnout / nervosismo, Le propongo una miscela per l'equilibrio interiore. Le consiglio i numeri 2, 5 e 7 dei sali di Schüssler. Le raccomandiamo di fare una cura multimodale. Potrebbe anche provare a fare una terapia comportamentale o una psicoterapia Conosce dei metodi di prevenzione, ad esempio le strategie di coping per sviluppare la resilienza ?

Ipotensione e anemia — 4 lezioni

Situazione

- Una donna di 18 anni si lamenta di avere spesso dei giramenti di testa e in generale di essere piuttosto spossata.

[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)]

… consiglia i clienti che soffrono di ipotensione o anemia. Conosce le cause e propone farmaci e misure. Informa il cliente sugli effetti collaterali dei farmaci.	
… stabilisce le possibili malattie sulla base dei sintomi descritti dal cliente *… si basa sulla sintomatologia per trovare misure e prodotti, compresi i prodotti di medicina complementare* *… descrive alcuni effetti collaterali dei farmaci per l'anemia* *… propone misure complementari per migliorare la salute*	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** Ipotensione Sintomi: debolezza, vertigini, palpitazion, incoscienza, polso, frequenza cardiaca, ipotensione, pressione sanguigna / pressione Cause: farmaci (m), alcol (m), gravidanza, temperature elevate, stress, disidratazione, prolungata permanenza in piedi Misure: sport, percorso Kneipp, una dieta ricca di sale, idratazione sufficiente Prodotti : guaranà, ginkgo, rosmarino, caffeina Cure mediche complementari: prodotti antroposofici, omeopatici, sali di Schüssler Anemia Sintomi: pallore, debolezza fisica, fragilità delle unghie Cause: emorragia cronica, problema di assorbimento del ferro, assunzione insufficiente di ferro / acido folico / vitamina B12. Misure : alimentazione bilanciata Prodotti : terapia orale ed endovenosa con prodotti a base di ferro, acido folico e vitamina B12 Effetti indesiderati/controindicazioni: dolore addominale , diarrea, costipazione, nausea, vomito, feci nere, inibizione dell'assorbimento di altri farmaci / alimenti Cure mediche complementari : preparati antroposofici, omeopatici, Sali di Schüssler **In generale :** Verbi: perdere (conoscenza), adattare, sanguinare, assorbire, portare, guardare, trattare, usare, vomitare, diminuire, inibire, preparare, consigliare, prevenire aggettivi/ avverbi: debole, destro, sinistro, nervoso, vegetativo, primario, secondario, in piedi, seduto, pallido, fisico, fragile, principale, cronico, problematico, (in-)sufficiente, ricco, equilibrato, addominale, nero, minerale, abbondante, antroposofico, omeopatico preposizioni: con, e, come, causate da, tra, basate su, senza **Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:**

	Soffre di vertigini ? Prende dei farmaci ? Qual è la sua pressione sanguigna? Vuole farsi misurare la pressione sanguigna? L'ipotensione è la bassa pressione sanguigna. Parliamo di ipotensione quando i valori sono inferiori a ... su... mmHg (millimetri di mercurio). Parliamo di ipotensione quando la pressione sanguigna più alta / valore sistolico è inferiore a .... mmHg e quando la pressione sanguigna più bassa / diastolica è inferiore a ... Mmhg. L'ipotensione può portare a sintomi come vertigini e debolezza generale. L'ipotensione è talvolta causata da stress o assunzione di farmaci. L'anemia deriva da una mancanza di vitamina B12, ferro e acido folico. L'assunzione di questi farmaci può causare dolore addominale. Questo medicinale può avere diversi effetti collaterali come diarrea e costipazione.

Sbalzi d'umore — 4 lezioni

Situazione

- Un cliente desidera un rimedio contro la sua apatia, che trova molto sgradevole, soprattutto ora che le giornate si stanno di nuovo accorciando.

[a3.8 svolge un colloquio di consulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)]

… rileva i principali sintomi di una lieve depressione, giunge a delle possibili malattie, propone misure e prodotti e ne conosce gli effetti negativi	
… riconosce i sintomi di una leggera depressione *… propone alcune misure per migliorare il benessere generale dei clienti* *… informa i clienti sui diversi prodotti, in particolare nel campo della fitoterapia* *… descrive gli effetti collaterali dell'iperico*	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** Sintomi : tristezza, perdita di interesse, rallentamento generale, apatia, sbalzi d'umore, lieve depressione, mancanza di sonno. Patologia : sovraccarico fisico/psicologico, sbalzi ormonali, carenza di sonno, cattive abitudini alimentari, la diminuzione della luminosità in autunno/inverno Misure: tecnica di rilassamento, attività fisica all'aria aperta, fototerapia Prodotti: iperico (Erba di San Giovanni), ginseng, melissa, antidepressivo (m) Effetti collaterali dell'iperico mal di testa/cefalea, sudorazione, vertigini, fotosensibilizzazione **In generale :** verbi: perdere, essere interessati, rallentare, dormire, abituarsi, abbassare, rilassarsi, spiegare, usare, dire la differenza tra, ferire, sudare, deprimere aggettivi/avverbi: triste, generale, fisico, psichico, ormonale, cattivo, luminoso, attivo, libero, attualmente, povero, ricco, (iper)sensibile a, diverso preposizioni: tra, in accordo con, senza, presso **Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** Come si sente in questo momento ? Da quando soffre di apatia/mancanza di entusiasmo ? Come descriverebbe questa mancanza di entusiasmo ? Ci sono stati grandi cambiamenti nella Sua vita ultimamente? E' aumentato di peso ? E' già in trattamento per gli sbalzi d'umore ? Ne ha già parlato col Suo medico ? Sta già prendendo degli antidepressivi ? Trova il tempo per fare dell'attività fisica ? Le passeggiate nel bosco possono avere effetti positivi sul benessere e sulla salute. Ha mai provato tecniche di rilassamento? Posso offrirLe un farmaco che non è soggetto a prescrizione medica.

	Conosce prodotti come ....? L'iperico agisce contro la depressione lieve. L'iperico aumenta la qualità della serotonina nel cervello. L'uso di questo prodotto può causare mal di testa. Ci possono essere effetti negativi come vertigini. Le consiglio di evitare troppa esposizione al sole per tutta la durata del trattamento.

Competenza operativa a: Consulenza e servizio alla clientela

Conservazione del livello linguistico A2 (capire, scrivere*) 6 lezioni

possibili tematiche

grammatica:
il verbo: "metterci"
l'orario
il gerundio
il verbo "sapere"
il condizionale (rip.)

lessico:
inferiore a ..... superiore a.....
l'alimentazione

**Viene mantenuto il livello linguistico generale A2 (orale e scritto). Un livello B1 è previsto in forma orale in determinate situazioni operative e per determinati obiettivi di prestazione esplicitamente richiesti in lingua straniera. Viene inoltre appreso il vocabolario specialistico associato.*

3. Anno 6. Semestre

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

L'assistente di farmacia informa i clienti sulle possibilità di promozione della salute individuali in base alle loro esigenze. Spiega ai clienti i relativi servizi, i prodotti specifici e le misure. Vende i prodotti di propria scelta ai clienti e spiega loro l'uso corretto.
L'assistente di farmacia ha un'ampia conoscenza di base della promozione della salute e della prevenzione e dei vari partner nel campo della prevenzione. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco oppure online per informare e fornire consulenza ai clienti.

Malattie da viaggio — 10 lezioni

situazioni

- Una famiglia vuole andare in vacanza in Africa. A cosa dovrebbe prestare particolare attenzione per rimanere in salute?
- Un cliente viaggerà all'estero e quindi vorrebbe acquistare un rimedio per la diarrea.
- Un cliente sta tornando dalle vacanze e soffre di stitichezza.

[a2.9 svolge un colloquio semplice sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie in una seconda lingua nazionale o in inglese (C3).]

... suggerisce le misure di sicurezza necessarie prima del viaggio	
... conosce le diverse regioni del mondo e le loro situazioni di salute ... conosce le diverse culture e le loro regole sanitarie ... conosce le malattie e le difficoltà che possono verificarsi durante il viaggio ...	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** mal d'auto (mal di viaggio), cinetosi, trombosi, insonnia, diarrea, stitichezza/costipazione, gonfiore, orecchio tappato, pressione nell'orecchio, stappare le orecchie, sanitario, germi, batteri, gastroenterite **Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** Si assicuri che tutte le Sue vaccinazioni siano aggiornate. Potrebbe benissimo ritrovarsi con un mal di stomaco, quindi si assicuri di avere una medicina che lo risolva. **in generale:** Tutti i continenti e le loro malattie più frequenti La differenza tra le varie culture e tra le varie abitudini sanitarie

... descrive le malattie trasmissibili e la modalità di trasmissione e, sulla base di ciò, identifica misure preventive e prodotti.	
... conosce le diverse malattie trasmissibili e spiega come vengono trasmesse in italiano	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:**

	le malattie trasmissibili (contagiose): Lesione della cute: tetano, sepsi, malattia di Lyme (da zecche), malaria (da zanzare), AIDS, epatite B Contatto sessuale: Zika, febbre gialla, gonorrea, sifilide profilassi: repellent, zanzariera, rimozione corretta delle zecche, disinfezione, pulizia delle ferite Goccioline: morbillo, covid, influenza, virus , hantavirus, pertosse, batteri della tubercolosi, Prevenzione: igiene, distanziamento, mascherina, quarantena Infezione da contatto o per via oro-fecale: parassiti, funghi, punture di insetti, epatite di tipo A, salmonella, shigellosi, colera, tifo Prevenzione: Igiene, filtro dell'acqua, "cook it, boil it, peel it or forget it"

... raccomanda al cliente, in base alle sue esigenze e alla destinazione, vari prodotti nei settori della medicina complementare e senza prescrizione medica contro la diarrea o la stitichezza e spiega i loro vantaggi e svantaggi, nonché il loro utilizzo	
... definisce le esigenze del cliente ... raccomanda prodotti appropriati per la profilassi e per i casi acuti di diarrea o stitichezza ... da ulteriori consigli per la profilassi	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** profilassi, caso acuto, agenti patogeni, diarrea, crampi addominali, flatulenza, ruttare, scoreggiare,flora intestinale, cinetosi, mal di mare, paesi tropicali Misure: igiene, evitare l'acqua del rubinetto, mercato, verdure, frutta, frutti di mare, pesce, buccia, lavaggio, facilmente digeribile, fibra provoca cambiamenti nella dieta, Prodotti: probiotici, bicarbonato, tisane (finocchio, cumino, anice, menta), bottiglia d'acqua, elelettroliti **Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** Dove ha intenzione di viaggiare? Come viaggia? Vuole un preparato per la prevenzione o per i casi acuti? Desidera più di un preparato a base di erbe? Le consiglio.... perché.... Nel Suo caso Le consiglio.... Il preparato ha il vantaggio che.... Eviti..... Non compri ... / non consumi ...

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

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

Prurito — 2 lezioni

Situazione

- Una madre si lamenta che il suo bambino di 4 anni si gratta continuamente.

[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)]

… valuta correttamente i sintomi di una malattia **… conosce le diverse opzioni di trattamento e da consigli al riguardo**	
… individua il motivo per cui il bambino potrebbe grattarsi continuamente … valuta correttamente i sintomi di una malattia … informa il cliente sulle opzioni di trattamento … propone il trattamento più sensato … descrive l'applicazione del medicinale scelto … risponde alle domande in modo adeguato … può fornire ulteriori consigli per evitare che il problema si ripeta	**Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** lenitivo per la pelle, calma la pelle, idrata, ammorbidisce, applicare abbondantemente, picchiettare o tamponare - non graffiare, irritazione, pelle screpolata, pelle ruvida, pelle arrossata, orticaria, eczema, grasso, squamoso, macchie, prurito, eruzione cutanea, vesciche Pidocchi: prurito al cuoio capelluto, uova vuote, punture, gonfiore Cimici dei letti: rimedi contro il prurito, cortisone, antistaminici, mentolo, disinfettante. Prodotti: oli di silicone, preparati a base di erbe con oli vegetali, prodotti chimici, pettine per pidocchi **Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:** Quanti anni ha il bambino? Quali sono esattamente i sintomi? Dove si trovano? Che aspetto ha la pelle? I sintomi sono costanti? Da quanto tempo ha questi sintomi? I sintomi sono peggiorati? Ha già provato qualcosa? Applicare (abbondantemente) ……volte al giorno. Applicare sulla zona interessata. Applicare delicatamente, non strofinare. Può massaggiare…. In futuro, potrebbe voler ... Se i sintomi dovessero tornare, provi a ……

Diabete 2 lezioni

Situazione

- Un cliente con il diabete ha ricevuto una nuova prescrizione per un farmaco che non ha mai preso prima ed è preoccupato per i suoi effetti e la sua efficacia.

[a1.8 accoglie i clienti, chiarisce le loro esigenze e organizza un'ulteriore assistenza in una seconda lingua nazionale o in inglese (C3)]

.... riconosce quali malattie (area di indicazione) devono essere trattate. **... descrive l'uso e i possibili effetti collaterali**	
.... riconosce quali malattie (area di indicazione) devono essere trattate. ... descrive adeguatamente l'uso ... fornisce ulteriori consigli ... sa e spiega perché questo farmaco è quello corretto per il cliente ... informa il cliente di possibili effetti collaterali	**Esercitare le parole chiave in scenari di apprendimento tipici della professione:** *Diabete di tipo 1* Gruppo di principi attivi: ormoni tiroidei Anatomia / Fisiologia: ormone, ghiandole (ipofisi, tiroide, surrene, isole pancreatiche, testicoli, ovaie). Indicazione: ipotiroidismo e ipertiroidismo. Patologia: ipotiroidismo come risultato di una reazione autoimmune Sintomi: Affaticamento, perdita di appetito, aumento di peso, perdita di capelli, stitichezza. Ipertiroidismo: ipertiroidismo dovuto all'autonomia tiroidea o al morbo di Basedow (malattia di Graves) Sintomi: agitazione, iperattività, disturbi del sonno, aritmie, ipertensione, tremore, perdita di peso, diarrea. Gruppo di principi attivi: insulina umana, analoghi dell'insulina, insuline miste Indicazione: diabete di tipo 1 *Diabete di tipo 2* Anatomia / Fisiologia: Pancreas Insulina, glucagone, circuito di controllo della glicemia, livelli di glucosio nel sangue. Patologia: malattia metabolica cronica, mancanza di secrezione di insulina. Malattia autoimmune. Sintomi: sete, fame, aumento della minzione, affaticamento. Gruppo di principi attivi: antidiabetici orali (principi attivi di base: Riduzione della formazione epatica di glucosio, promozione della secrezione di insulina, diminuzione della resistenza all'insulina, diminuzione della secrezione di glucagone, aumento della sensazione di sazietà, promozione dell'escrezione di glucosio) Indicazione: diabete di tipo 2 Patologia: insufficiente risposta del corpo all'insulina (resistenza all'insulina) con conseguente iperglicemia. Diminuzione a lungo termine della secrezione di insulina. Sintomi (insorgenza graduale): sete, fame, aumento della minzione, stanchezza, conseguenze tardive: guarigione difficile delle ferite, intorpidimento dei piedi, cecità, insufficienza renale. Fattori di rischio: sovrappeso, sedentarietà, dieta malsana. Complicazione con infarto, patologia renale, cecità. Indicazione: insufficienza surrenale Nervosismo, insonnia, diarrea, sudorazione, perdita di peso, aritmie cardiache, osteoporosi, ulcere gastriche e intestinali, diabete mellito, ipertensione grave, infezioni virali, proliferazione cellulare ritardata, guarigione delle ferite, osso Soluzione per iniezioni, soluzione per infusioni, impianti.

	Esercitare le espressioni fisse in scenari di apprendimento tipici della professione: Potrebbe per favore mostrarmi la prescrizione? Ha già preso questo farmaco prima? Ha avuto effetti collaterali causati da questo farmaco? Il motivo per cui il medico Le ha prescritto questo farmaco è ... Se dovesse riscontrare ....., contatti immediatamente il medico. Prenda/Deglutisca..... x volte al giorno / al mattino / al pomeriggio / alla sera. Lo prenda a intervalli di.....ore. Non prenda più di ..... al giorno.

Competenza operativa a: Consulenza e servizio alla clientela

Conservazione del livello linguistico A2 (capire, scrivere*) 8 lezioni

possibili tematiche

Lessico:
viaggiare all'estero (Cosa è necessario per viaggiare all'estero, come prenotare hotel/ voli)
viaggiare su aerei e treni (Comprende segni, segni, vocabolario importante)
ordinare cibo (utilizza la lingua appropriata per ordinare in un ristorante, comprende i menu dei ristoranti, sa lamentarsi se ci sono problemi)
raccontare di una vacanza (descrive le vacanze passate al tempo corretto)

Grammatica:
il futuro
rip. Passato prossimo
rip. i verbi riflessivi
verbi per applicare pomate/strumenti cura del corpo

** Viene mantenuto il livello linguistico generale A2 (orale e scritto). Un livello B1 è previsto in forma orale in determinate situazioni operative e per determinati obiettivi di prestazione esplicitamente richiesti in lingua straniera. Viene inoltre appreso il vocabolario specialistico associato.*

Société Suisse
des Pharmaciens
pharmaSuisse

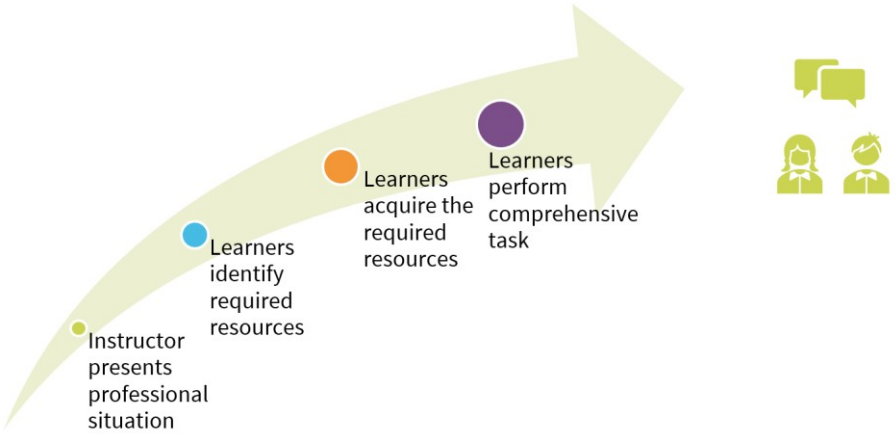
Foreign languages curriculum for pharmacy assistant

English

Foreword

Dear foreign language instructors

As explained in the foreword to the curriculum, the goal of basic vocational education and training is to develop the competences necessary to act on one's own initiative in a targeted, professional and flexible manner in situations typical of the profession. This also applies to the handling of such situations in a second national language or English.
Situations typical for the profession that also commonly occur in foreign languages in pharmacies were therefore selected for vocational education and training (see Part 1 of the curriculum). A working group comprising foreign language instructors developed corresponding learning units for these situations with specialist terms and "chunks".
The instructional focus of these units is on content orientation. Learning is geared toward the use of the specialist terms and communication in the typical professional situation. Corrections are made according to communication comprehensibility criteria. Grammar plays a subordinate role in these situations.



The target level for managing the professional situations in the framework of the recommended lessons per learning unit is B1 (oral).
In the remaining lessons, the focus is on maintaining the general language level A2. The working group has compiled possible topics for this, too, which are suitable for revision in connection with the learning units in the respective semester.

A total of 20 lessons per semester are available for foreign language instruction.

Notes for the implementation of the learning units:
- Whenever possible, all of the professional situations should be used. They can be adapted to regional circumstances if necessary.
- Because each learning unit is self-contained, repetition occurs with the chunks. Depending on the circumstances, these are repeated, covered in greater depth or omitted in the course of the foreign language instruction.

- The learning units are the basis for preparing the foreign language instruction. The focus is on managing the professional situation. Specialist terms are selected on the basis of the level of the learners/class, the available resources and regional circumstances. This means not all specialist terms necessarily have to be learned.

The instructor can individually select suitable learning material for maintaining the A2 language level.

Overview of foreign language learning units

Year 1, 1st semester

Competence	Topics	Lessons
a1 Greet customers, identify their needs and organise further care.	Using the telephone	2
a1 Greet customers, identify their needs and organise further care.	Welcome ▪ GWP ▪ LINDAAFF	4
a2 Advise customers on **health promotion and disease prevention**, and sell corresponding **services and products**. a3 Advise customers in the **OTC sector** and sell corresponding **medications and products**.	Sunburn and sun protection	3
a3 Advise customers in the **OTC sector** and sell corresponding **medications and products**.	Cosmetics ▪ Dry skin ▪ Acne	4
Language maintenance Level A2		7

Year 1, 2nd semester

Competence	Topics	Lessons
a3 Advise customers in the **OTC sector** and sell corresponding **medications and products**.	Pain ▪ Back pain ▪ Headache ▪ Sports injury	5
a2 Advise customers on **health promotion and disease prevention**, and sell corresponding **services and products**.	Nutrition ▪ Nutritional supplements: vitamins, minerals	3
a3 Advise customers in the **OTC sector** and sell corresponding **medications and products**.	Stomach ache ▪ Nausea ▪ Vomiting	3
a4 Receive **complaints** from customers and respond to them	Simple complaint (optional)	3
Language maintenance Level A2		6 or 9

Year 2, 3rd semester

Competence	Topics	Lessons
a3 Advise customers in the **OTC sector** and sell corresponding **medications and products**.	Common cold ▪ Rhinitis ▪ Earache ▪ Sore throat	8
a3 Advise customers in the **OTC sector** and sell corresponding **medications and products**.	Eyes and allergies ▪ Conjunctivitis ▪ Allergies (hay fever) ▪ Liquid dosage forms	6
Language maintenance Level A2		6

Year 2, 4th semester

Competence	Topics	Lessons
a3 Advise customers in the **OTC sector** and sell corresponding **medications and products**.	Teeth and oral hygiene ▪ Toothache ▪ Cavities and dental care products	3
a3 Advise customers in the **OTC sector** and sell corresponding **medications and products**.	Nappy rash ▪ Care products	4
a3 Advise customers in the **OTC sector** and sell corresponding **medications and products**.	Infant nutrition ▪ Colic ▪ Milk substitutes for babies	4
a1 Greet customers, identify their needs and organise further care. a2 Advise customers on **health promotion and disease prevention**, and sell corresponding **services and products**.	Contraceptives ▪ Condoms, lubricant gel ▪ Birth control pill: prescription clarification	2
Language maintenance Level A2		7

Year 3, 5th semester

Competence	Topics	Lessons
a1 Greet customers, identify their needs and organise further care.	Cystitis: prescription clarification (repetition)	2
a3 Advise customers in the **OTC sector** and sell corresponding **medications and products**.	Sleep problems ▪ Stress ▪ Burnout ▪ Work-life balance	4
a3 Advise customers in the **OTC sector** and sell corresponding **medications and products**.	Hypotension and anaemia	4
a3 Advise customers in the **OTC sector** and sell corresponding **medications and products**.	Mood swings	4
Language maintenance Level A2		6

Year 3, 6th semester

Competence	Topics	Lessons
a2 Advise customers on **health promotion and disease prevention**, and sell corresponding **services and products**.	Travel sicknesses ▪ Infections ▪ Vaccination and prophylaxis ▪ Malaria/mosquito bites ▪ Diarrhoea	10
a3 Advise customers in the **OTC sector** and sell corresponding **medications and products**.	Itching ▪ Lice ▪ Bed bugs	2
a3 Advise customers in the **OTC sector** and sell corresponding **medications and products**.	Diabetes (optional) ▪ Insulin ▪ Diabetes types	2
Language maintenance Level A2		6 or 8

Year 1, 1st semester

Professional Competence a1: Receiving customers, clarifying their needs and organizing further support.

The specialist pharmacy welcomes customers on site, by telephone, e-mail or other media and communicates with them in the local language and a second national language or in English. They receive inquiries from customers and clarifies the customers' needs. On this basis and according to responsibility and internal guidelines, they clarify and organize further support. In case of doubt regarding the correct decision, they contact the pharmacist. When talking to customers, the pharmacy technician observes the rules of verbal and non-verbal communication. They conduct the conversation in a situation-appropriate and results-oriented manner with targeted questions.

Using the telephone — 2 lessons

Situations

- An English-speaking mother calls the pharmacy over the hands-free car kit while driving with bad reception. She explains that her 4-year-old child is constantly scratching and asks if they have anything that might help.

[a1.8 receives customers, clarifies their needs and organizes further support in a second national language or in English. (K3).]

... confidently picks up the phone and interacts with English-speaking customers **... reacts adequately even when having trouble understanding the speaker** **... understands English spelling** **... understands numbers**	
... understands English spelling ... understands numbers ... answers telephone calls in English ... is able to say who they are and who they work for ... takes notes to call the caller back ... knows how to forward a telephone call ... confidently picks up the phone and interacts with English-speaking customers ... reacts adequately even when having trouble understanding the speaker	**Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:** How to pick up the phone (conventions), take a name/notes, introduce themselves & their pharmacy, forward a call **Practice chunks job-relevant learning scenarios:** • Could you please speak a bit more slowly? • I'm sorry, but I didn't understand/catch that. • Could you please repeat that? • I'm sorry, but my English isn't great, I'm still in training. • XY, this is zy speaking. • Can my colleague/the pharmacist call you back on Monday/xy? • Can you call again later when my colleague/the pharmacist is available to speak to you? • Please hold the line, while I put you through. • Have I understood you correctly, you said... • Just to make sure that I understood what you were saying... • Please hold just a minute, I will patch you through to xy. **General:** Spelling, numbers

Welcome 4 lessons

Situations

- A customer requests a product for their symptoms, which they describe to you in unclear terms.
- A customer enters the pharmacy and asks for a very specific product. You ask a few clarifying questions. The customer reacts grumpily and replies, "That's none of your business."

[a1.8 receives customers, clarifies their needs and organizes further support in a second national language or in English. (K3).]

.... welcomes English speaking customers in a Pharmacy in a friendly and professional manner **.... follows the principles of good welcoming practice (GWD)** **... reacts correctly to answers given**	
.... welcomes English speaking customers in a Pharmacy in a friendly manner .... follows the principles of GWD ... uses the necessary professionality and gravitas to serve the customer adequately ... reacts correctly to answers given ... uses the necessary professionality and gravitas – even when a customer is unfriendly, uncooperative or grumpy	**Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:** pain killer, pregnant, nursing, breast feeding, liquid (solution, sirup) cream, ointment, pouder, tablet, coated tablet, pill), band-aid, plaster, spray **Practice chunks job-relevant learning scenarios:** • Good morning/afternoon/evening (madam/sir), how may I help you? • Is there anything I can help you with? • Can I show you anything? • Are you looking for anything in particular? • I'd be happy to serve you in English. • Have you taken any medication? • Have you done anything to relieve the pain? • For whom is the medication intended? • Are you taking any other medication? • Do you know how to use the medicine? • Do you / does the child have any other diseases? • How old is the child? • Are you possibly pregnant or nursing? • When did the problem first occur? Suggestions • How about... • Have you tried... • Why don't you... **General:** Questions since/for

... correctly assess symptoms **.... asks questions according to the LINDAAFF principle and reacts accordingly to answers** **... uses the necessary professionality and gravitas to serve the customer adequately**	
.... welcomes English speaking customers in a Pharmacy in a friendly manner ... correctly assess symptoms .... asks questions according to the LINDAAFF principle	**Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:** LINDAAFF: Localization, Intensity, nature/type of complaint, duration, other symptoms, other diseases and therapies, aggravating factors, improving factors; how to address people in a professional setting understand *basic* symptoms:

...informs the customer that they have to be referred to a pharmacist. ... uses the necessary professionality and gravitas to serve the customer adequately ... reacts correctly to answers given from the LINDAAF questions ... uses the necessary professionality and gravitas	headache, pain, belly/stomach/tummy ache, allergy, ligament, conjunctivitis, flatulence, blister, bruise, burning, diarrhea, vomiting, cold, flu, temperature/fever, painful joints/limbs, (skin) blemish / impurities, fungus, sore throat, hoarseness, hay fever, cramp, illness, disease, contagious, harmless, food poisoning, upset stomach, menstrual/period pains, migraine, travel-sickness, (German) measles, reddening, cut, difficulty in swallowing, insomnia, skin abrasion, swelling, bowel movement, stool, nausea, sickness, indigestion, sprain, constipation, wound, wart, sting, toothache **Practice chunks job-relevant learning scenarios:** • Good morning/afternoon/evening (madam/sir), how may I help you? • Is there anything I can help you with? • Can I show you anything? • Are you looking for anything in particular? • I'd be happy to serve you in English. • May I ask who this is for? • What is it for? • How long have you had this? • How sever is the pain? • Do you have any other symptoms? • Have you tried anything yet? Have you taken any medicine yet? • Is there anything that improves or worsens the pain/issue? • Do you have a temperature? • Are you allergic **to** anything? • What age / how old is the child? • Are you taking any other medication? • What form of medication to you prefer? Referral sentences: • I'm terribly sorry, but I won't be able to serve you in this matter. • Please wait, while I get a pharmacist. • You need a doctor's prescription for xy in Switzerland Suggestions • How about... • Have you tried... • Why don't you... **General:** Inquiring questions (past perfect)

Professional Competence a2: Advise clients on health promotion and disease prevention and sell related services and products.

Pharmacy specialists inform customers about individual health promotion options based on their needs. They explain the corresponding services, the specific products and measures to the customers. They sell customers the products of their choice and explain to them how to use them correctly.
Pharmacy specialists have a broad basic knowledge of health promotion, prevention and the various partners in the field of prevention. They use the information media available on site or online to inform and advise customers.

Sunburn and sun protection — 3 lessons

Situations

- A father wants a sunscreen product that is suitable for the whole family if possible.
- A man has sunburn on his shoulders. This is very red and burns.

[a2.9 conducts a simple conversation on health promotion and disease prevention in a second local language or in English. (K3).]

... detects the customer's needs and preferences regarding sun protection. **... provides information on different sun protection products based on the needs and the target group.**	
... finds out what the customer's needs and preferences are regarding sun protection. ... provides information on different sun protection products based on the needs and the target group. ... reacts to the queries of different target groups about sun protection products and adapts according to the situation ... advises on sun protection products in a situation-appropriate manner ... gives further advice on sun protection	**Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:** Sun protection, pigmentation, UV rays, skin aging, skin cancer, skin types Chemical and mineral filters, SPF, UV index Sun protection products (lotion, creams...); UV-A rays / protection factor; Target groups: Children, travelers, athletes **Practice chunks job-relevant learning scenarios:** • What type of sun protection have you used in the past? • Where are you going and how much time will you be spending in the sun? • Are you going swimming? • Are you doing sports? • Semi-solid dosage forms: Gel, lotion, cream... -> Application, advantages/disadvantages, for specific target groups. • "For the kids, I would recommend xy". • "Remember that after xy hours you need to apply cream again".

...correctly elicits the causes, symptoms and severity of the sunburn **...knows the different products for the treatment of sunburn and their advantages and disadvantages**	
...correctly elicits the causes, symptoms and severity (LINDAAFF). ...asks and understands about the needs to treat the sunburn	**Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:** Sunburn, redness, burning, peeling skin, 1st (pain) and 2nd degree burn (blistering), heat, sunstroke. skin damage, skin aging,

...introduces the different products for the treatment of sunburn. ...explains advantages/disadvantages and application of the products ...reacts situation-adapted to the queries of different target groups on the treatment of sunburn ...gives situation-adapted advice on products for the treatment of sunburn ... advises on sun protection products in a situation-appropriate manner ... gives further advice on sun protection	Antihistamines (local, systemic), local anesthetics. wolf's bane, globules Skin care products, choose cooling galenic form, watch for moisture loss, wound care, analgesics **Practice chunks job-relevant learning scenarios:** • When did you catch the sunburn? • Have you tried anything yet? • How severe is the pain? • Do you suffer from vomiting or dehydration? • Explain application: 1st, 2nd, 3rd..... • Prevention, after sun products, sun hat, sunshade, sunglasses

Professional Competency a3: Advise customers on non-prescription drugs and sell related drugs and products.

The pharmacy specialist clarifies the needs of the customer with targeted questions and clarifications. On this basis, they inform the customers about the corresponding products in the non- prescription area, phytotherapy and complementary medicine. They present the available medicines and products to the customers, supports them in their purchase decision and explains their correct use. They dispense the medicines and products or organize their ordering and delivery. The pharmacy specialist has up-to-date specialist knowledge of these medicines and products, their properties, suitability, possibilities and limitations. They use the information media available on site or online on products in the non-prescription area, phytotherapy and complementary medicine to inform and advise customers.

Cosmetics — 4 lessons

Situation

- A mother wants cosmetic products for her 14-year-old daughter to treat acne and prevent skin impurities.
- A client has very dry skin. She would like some products to solve the problem.

[a3.8 carries out a simple sales and advice talk of non-prescription products in a second national language or in English. (K3).]

... offers comprehensive advice on acne prevention and treatment and recommends various facial care products	
... asks about the age, sex and habits of the client's daughter ... understands the state of the girl's skin ... explains what factors cause acne ... explains how to cleanse and moisturize facial skin	**Practice <u>keywords</u> in learning scenarios typical of the profession:** blackheads, pustules, pimples, bacteria Seborrhea, in puberty favored mainly by male sex hormones, keratinization disorder, obstruction of sebum flow, inclusion of bacteria. Stress, aggressive substances (e.g. detergents), soap

... offers products for acne care	cleaning, degreasing and disinfecting: treatment with alcohol-based tonics, mildly acidic non-soap soaps peeling to reduce blackheads, not crush them keratolytics, antibiotic (benzoyl peroxide), tea tree oil, hormone therapy with birth control pills. deep cleaning and cleansing of the skin / refresh the face, firm the skin: cleansing milk, neutral soap, cleansing gel Careful hydration with specific creams: day cream, night cream, remove make-up, absorbent cotton, foundation, covering sticks beauty packs (face mask) **Practice <u>fixed expressions</u> in learning scenarios typical of the profession:** • Where do you have pimples? How many do you have? • How long have you had this problem? • Have you tried anything yet? • When, how did symptoms improve or worsen? • What kind of nutrition do you have? • What do you use to cleanse and moisturize your skin? • Have you been to a doctor yet? • Put the cream..... times a day. • Clean the skin with .... before going to bed. • If it does not improve by.... see a dermatologist. **General:** Anatomy: the face, the chin, the pores

... proposes several remedies to get a healthy and smooth skin all over the body	
... ask the customer how he cares for his skin ... describes what factors make skin dry ... recommends several products for dry skin care ... offers some advice on proper nutrition and cleansing	**Practice <u>keywords</u> in learning scenarios (learning contexts) typical of the profession:** Too hot water damages the skin, dry air: loss of hydration, decrease in the lipid barrier, aggressive substances (detergents), frequent washing, irritants, environmental factors, low sebum production, diabetes, aging, medications. dehydration: moisturizing products (e.g. ceramides, almond oil), greasy ointment, emulsion, emulgel, gel, lotion, cream, paste, body cream, nourishing cream **balanced diet** (fruits and vegetables), drink plenty of water **moisturizing substances**: **glycerin** or **calendula extracts** **Practice <u>fixed expressions</u> in learning scenarios typical of the profession:** • Do you have dry skin all over your body? • For how many days? • Does it itch? • Is your skin red? • What have you already tried? • Apply daily, several times a day..... • Massages ..... • Do not shower or bathe with water that is too hot. • After bath or shower put ..... all over the body • Eat lots of fruits and vegetables.

	• Avoid..... • Spread cream..... **General:** adjectives

Language maintenance level A2 (understanding, in writing*) 7 lessons

Possible topics

Tenses:
Present simple, present continuous

Question forms & question words
- why, where, who, which, how, what
- do/did
- can/could/should/would

Spelling
- ABC
- e-mail adresses

Numbers

** The general language level A2 is maintained (orally and in writing). A B1 level is expected orally in certain handling situations where corresponding objectives are formulated in the foreign language. The corresponding specialized vocabulary is also learned.*

Year 1, 2nd semester

Professional Competence a3: Advise customers in the over-the-counter sector and ell the relevant medicines and products.

The pharmacy specialist clarifies the needs of the customer with targeted questions and clarifications. On this basis, they inform the customers about the corresponding products in the non- prescription area, phytotherapy and complementary medicine. They present the available medicines and products to the customers, supports them in their purchase decision and explains theircorrect use. They dispense the medicines and products or organize their ordering and delivery.The pharmacy specialist has up-to-date specialist knowledge of these medicines and products, their properties, suitability, possibilities and limitations. They use the information media available on site or online on products in the non-prescription area, phytotherapy and complementary medicine to inform and advise customers.

Pain — 5 lessons

Situations

- A customer wants something for pain in the leg.
- A patient complains of severe headaches / A customer wants something for back pain.

[a3.8 Conducts a simple sales and advice talk of non-prescription products in a second national language or in English. (K3).]

... determines the cause of the pain in the leg and presents the client with various non-prescription and complementary medicine products	
... can elicit where the pain is coming from ... can elicit the specific wishes of the customer ... can express the limits of their competences ...can suggest different products for treatment ...can explain the dosage and/or application ...can explain advantages and disadvantages of the products ...can suggest therapy supplements ...can offer complementary medicine products and introduce the features of this.	**Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:** Muscle, joint, bone, ligaments, tendons, muscle fibers Symptoms: pain, swelling, bruising, sprain, dislocation, inflammation, strain, overstretching, muscle soreness, hematoma, muscle cramps, swelling and waning pain that temporarily affects mobility. Causes: Overuse in sports, misstep, collision, fall. Products/Application: apply, rub in, use, daily, several times a day, up to... a day Therapy supplement: cooling in acute situations, warming compresses especially in case of muscle tension (chronic situations), products for massage (essential oils), drink a lot (isotonic sports drinks) Complementary medicine: arnica, comfrey, devil's claw, rescue (Brook flower emergency preparation), Schuessler 7 (magnesium for muscle cramps) **Practice chunks in job-relevant learning scenarios:** • How long have you had pain? • Where does it hurt you? • Do you have a wound? • Can you move normally?

	• How did it happen? • Did you make a certain movement? • Have you fallen down? • Have you had a collision? • Have you already done something? • In this situation, you need to urgently see the doctor... • Please wait a moment, I will get the pharmacist / pharmacist.... • I recommend... • I suggest... • The product works.... • If you would like something herbal, I can recommend ... (see Complementary Medicine). • In addition, I would ... (cool/warm/massage/drink). **General:** Present tense, perfect tense

... clarifies the cause and nature of the headache or back pain and explains possible products in the non-prescription area.	
... can correctly elicit the causes, symptoms and severity (LINDAAFF) ... can exclude risks ... can explain corresponding products with advantages/disadvantages	**Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:** intensity, dull, stabbing, one-sided, half-sided or both-sided, throbbing, pulsating, trigger, hormones, stress, change, visual, auditory, emotional irritation, persistent, recovery, sleep, migraine, darken, posture, movement, standing/sitting/lying, the spine, rheumatism ointment, heat patch, massage, lying position, bruise, loosen up **Practice chunks in job-relevant learning scenarios:** • How long have you had pain? • Do you have pain on one side / half or both sides • How is the pain? • Do you have frequent headaches/back pain? • Can you explain the reason for the headaches/back pain? • Have you already done something? • Are you pregnant? • I recommend... • I suggest... • The product works.... • Additionally, I would ... **General:** Present tense, perfect tense

Operational Competence a2: Advise clients on health promotion and disease prevention and sell related services and products.

Pharmacy specialists inform customers about individual health promotion options based on their needs. They explain the corresponding services, the specific products and measures to the customers. They sell customers the products of their choice and explain to them how to use them correctly.
Pharmacy specialists have a broad basic knowledge of health promotion, prevention and the various partners in the field of prevention. They use the information media available on site or online to inform and advise customers.

Nutrition — 3 lessons

Situation

- A lady would like to add vitamins and minerals to her vegan diet.

[a2.9 conducts a simple interview on health promotion and disease prevention in a second national language or English. (K3)]

... gives advice to the client on nutrition (about the dangers of vegan eating) and mineral and vitamin supplementation	
...understands what kind of power supply the customer has ... explains the possible nutritional deficiencies of a vegan diet ... inquires about any psycho-physical problems of the client ... proposes preparations based on vitamins and/or minerals and explains their use	**Practice <u>keywords</u> in learning scenarios (learning contexts) typical of the profession:** vitamin supplements, mineral supplements, vegetarian/vegan diet, animal foods, plant foods, vitamin deficiency, protein, vitamin B12 (blood production) found only in animal protein, vitamin B (nerves, all body functions), calcium (bone formation), iron (blood production/oxygen transport) omega-3 fatty acids, zinc plant-based diet, rich in fiber, vitamins and minerals and low in calories and saturated fats daily requirement, quantity to be taken the food pyramid: proteins, lipids, carbohydrates, water, vitamins, macro elements/micro elements **Practice <u>fixed expressions</u> in learning scenarios typical of the profession:** How long have you been vegan? How many times a day do you eat.....? What do you eat? How much does it weigh? How are you feeling physically? Do you have any physical problems? Are you on any other medications? take/eat 4 servings per day of .... Take these capsules with food, water, or other beverages. Vegan diet may lead to deficiency symptoms.... Pay attention to..... I also recommend ..... **General:**

	nutrition: cereals, brown rice, oats, millet, fruits (dried, purees, juices) legumes, vegetables, dairy products

Professional Competence a3: Advise customers in the over-the-counter sector and sell the relevant medicines and products.

The pharmacy specialist clarifies the needs of the customer with targeted questions and clarifications. On this basis, they inform the customers about the corresponding products in the non- prescription area, phytotherapy and complementary medicine. They present the available medicines and products to the customers, supports them in their purchase decision and explains theircorrect use. They dispense the medicines and products or organize their ordering and delivery.The pharmacy specialist has up-to-date specialist knowledge of these medicines and products, their properties, suitability, possibilities and limitations. They use the information media available on site or online on products in the non-prescription area, phytotherapy and complementary medicine to inform and advise customers.

Stomach ache — 3-4 lessons

Situations

- A customer complains of abdominal pain.

[a3.8 Conducts a simple sales and advice talk of non-prescription products in a second national language or in English. (K3).]

... advises the customer on possible products against abdominal pain in the non-prescription area and phytotherapy and concludes the sales conversation	
...can find out the reasons for the abdominal pain ... can give the customer information about products of phytotherapy ... can suggest complementary products (e.g. tea) and give nutrition tips ... can ask for the desired payment method ... can close the sales talk and say goodbye to the customer	**Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:** digestive system, acidity, bloating, protect, ingest, pouch, flatulence, abdominal cramp, belching, gastric juice, stomach burn, painkillers, vomiting, nausea, menstruation, stress, raw cost, carbonated drinks, laxatives, lactose intolerance, celiac disease, phytotherapy, plant parts (leaves, flowers, bark, root), mixtures, various substances, tea mixtures, drops, tablets, semi-solid dosage form, fennel fruit, caraway, dairy products, gluten-free, wheat, mother tinctures, cash, card payment, invoice Drug groups: Rehydration solution, prescription drugs. Other groups: Phytopharmaceuticals (ginger), homeopathy: Nux vomica, Colchicum, Ipecacuanha. Symptoms: Unpleasant sensation leading to vomiting. Autonomic reaction of the body. Protection from toxic and inedible foods and harmful substances. Nausea can cause pale skin, rapid heartbeat, Trigger sweating, salivating foot and cold-warm feeling Complication: dehydration Causes: Gastroenteritis, infectious diseases, fever, pregnancy, drugs (chemotherapy),

	Alcohol, dizziness, migraine, pain **Practice chunks in job-relevant learning scenarios:** - How long have you had the abdominal pain / How long have you been vomiting? - What are the symptoms of abdominal pain / What are the symptoms of nausea? Do you have... (symptoms)? - Do you have any guesses as to what is triggering the abdominal pain/vomiting? - Would you like something herbal? - In this case, I recommend you a phytotherapeutic product such as ... - Phytotherapeutic products are made from ... - They come in the form of... - Why not take additional... - Is that all? Do you have any other request? - It costs ... - How would you like to pay? Cash or by card? - May I also give you ... to take with you? - Thank you and get well soon **General:** spicy, excessive, smoking, alcohol, cuisine

Operational competence a4: Receiving and responding to complaints from customers.

The pharmacy specialist receives reactions and complaints from customers and clarifies them by asking specific questions. He/she assesses the complaint, clarifies the possible solution variants, discusses them with the customers and agrees on an appropriate, constructive and amicable solution with them.
The pharmacy specialist deals with difficulties and conflicts in a calm and considered manner. He/she reacts with understanding and competence and strives for an individual and situationally acceptable solution. Her/his behavior remains objective and friendly. She/he makes decisions in her/his area of responsibility according to the operational guidelines

Simple complaint — 4 lessons

Situations

- A customer bought a product in a hurry the day before but only realized at home that they were coated tablets. However, he has trouble swallowing coated tablets and would rather have effervescent tablets. He would like to exchange the product.
- Optional situation: A customer has purchased a blood pressure device that stops working after just one month.

[a4.7 conducts a simple complaint conversation in a second national language or in English. (K3).]

... reacts professionally to the complaint and substantiates possible solutions **... agrees on the further steps**	
... can express feelings and respond to appropriate emotional expressions of others ... can grasp an argument in broad strokes ... can formulate and justify proposed solutions ... can explain the further procedure	**Practice technical terms in job-relevant learning scenarios**: order, defective, error, urgent, deliver, confirm, send, check, comply, replace, provide, promptly, return, implement, damage, invoice, prescription, justified complaint, unjustified complaint, repair, replacement device, warranty **Practice chunks in job-relevant learning scenarios:** - I'm sorry.... - When did you buy the product? - Unfortunately, I am not allowed to take back the product because... - I can exchange it/them/the product - Can I offer you ... - I can order ... (for you), send ... (to you)

Additional situation (not mandatory) :

... elicits the reasons for the defect and explains the further procedure	
...can express feelings and respond to appropriate emotional expressions of others ...can grasp an argument in broad strokes ...can formulate and justify proposed solutions ...can explain the further procedure	**Practice technical terms in job-relevant learning scenarios**: defective, error, urgent, deliver, confirm, send, check, replace, provide, promptly, return, damage, invoice, repair, replacement device, warranty, willful, damage **Practice chunks in job-relevant learning scenarios:**

	- Please excuse the inconvenience - When did you buy the device? - What exactly is not working? - How did you use the device? - Do you have the warranty certificate with you? - The warranty has unfortunately expired - May I send it in for repair? - Would you like an estimate for the repair? - Can we send the device to your home afterwards? - Should we call you when the device is back? - Can you please give me your name, address and phone - or are you already a customer with us? - In the meantime, do you need a replacement device?

Language maintenance level A2 (understanding, in writing*) 6 lessons

Possible topics

Tenses:
Past simple & continuous

time sequencers & connectors

** The general language level A2 is maintained (orally and in writing). A B1 level is expected orally in certain handling situations where corresponding objectives are formulated in the foreign language. The corresponding specialized vocabulary is also learned.*

Year 2, 3rd semester

Professional Competence a3: Advise customers in the over-the-counter sector and sell the relevant medicines and products.

The pharmacy specialist clarifies the needs of the customer with targeted questions and clarifications. On this basis, they inform the customers about the corresponding products in the non- prescription area, phytotherapy and complementary medicine. They present the available medicines and products to the customers, supports them in their purchase decision and explains their correct use. They dispense the medicines and products or organize their ordering and delivery. The pharmacy specialist has up-to-date specialist knowledge of these medicines and products, their properties, suitability, possibilities and limitations. They use the information media available on site or online on products in the non-prescription area, phytotherapy and complementary medicine to inform and advise customers.

Common cold — 8 lessons

Situations

- A client has a troublesome cough and wants to get rid of it as quickly as possible.
- A customer complains of pain in the mouth.
- A client complains of a feeling of pressure in the ear, accompanied by hearing impairment.

[a3.8 Conducts a simple sales and advice talk of non-prescription products in a second national language or in English. (K3).]

... clarifies the type and intensity of the cough or whether other symptoms are present that indicate a cold or flu by asking specific questions. **... recommends appropriate products based on symptoms and needs** **... can convincingly offer additional sales**	
...can elicit the type and intensity ... can clearly communicate when it is necessary to see a doctor ... can clarify needs for galenic form and present appropriate products ... can offer additional sales in a targeted and convincing manner	**Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:** Slow and gradual onset, mild or no fever, fatigue, headache, rhinitis, cough, sore throat, nose, ears, lungs, bronchi, phlegm, irritable cough, acute cough, chronic, flu, unmediated symptoms with high fever, syrup, expectorant products, phytotherapeutics: Thyme, ivy, fir tips, pelargonium, mallow, sage, elder, ribwort, marshmallow, eucalyptus, licorice, anthroposophic products: based on eucalyptus, ribwort, sundew, ipecac, liquorice root, aniseed inhalation, rubbing, painkillers for colds, vasoconstrictors local and systemic, sea water, essential oils for inhalation, cold baths, cold balms, immunostimulants. liquid dosage forms: solutions (syrup, drops), suspensions **Practice chunks in job-relevant learning scenarios:** - How long have you had the cough? - That's been a long time. You would definitely need to consult the doctor. - Do you have any other symptoms? Fever? - Where is the cough "located"? How does it manifest itself? - Is mucus formed? - Are you taking antibiotics? - To loosen the mucus I recommend to...

	- I recommend ... to stop the coughing ... - I recommend ... against the symptoms of the common cold.... - However, you must not use the product for longer than.... - I can highly recommend a herbal supplement like ..... - Would you like a syrup or would you prefer drops? - In addition, I can highly recommend our tea blend. - Also inhaling with .... I can additionally highly recommend. - Cold baths or balms are also highly recommended as a supplement. - It would be ideal if you additionally strengthened your immune system with.... **General:**

... based on the symptoms recommends appropriate products to relieve sore throat and explains the application	
...can narrow down the type and intensity of the sore throat with targeted questions ... can recommend products and show their benefits ... can explain the application	**Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:** Aphthae, gingivitis, sore throat, pain, swelling, ulceration, formation of lesions in the oral pharynx, antiseptics, local anesthetics, anti-phlogistics, moisturizing products, sage, cloves, echinacea, mallow, oral hygiene. **Practice chunks in job-relevant learning scenarios:** - How does the sore throat manifest itself? - I recommend... because.... - Take daily maximum... - You may take up to .... - In addition, you can also...

... based on the clarifications recommends products to relieve ear pain and explains how to use them.	
... can elicit which earache is involved ... can recommend products in their area of responsibility to relieve ear pain and explain application	**Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:** unilateral hearing impairment, earache, ear canal, cerumen, clog, plug, soften, products with emollients, ear hygiene, hearing impairment **Practice chunks in job-relevant learning scenarios:** - Can you describe to me how the ear pain feels? Are they one-sided? Is hearing impaired? - Based on the symptoms, I recommend .... - You apply this as follows... - In the case of a plug, you can also additionally rinse with water - If the earache persists longer than.... you must definitely go to the doctor. - You should pay attention... **General:**

Eyes and allergies — 6 lessons

Situation

- A client needs an eye drop because he often has slightly red eyes. Since he wears contact lenses, he would prefer a natural product.
- A client complains of itchy, red eyes.

[a3.8 conduct a simple sales and advice interview for non-prescription products in a second national language or in English (K3)]

...advises clients with eye irritations, differs the types of eye disorders and offers anthroposophic medicines.	
...differs from irritative conjunctivitis, allergic conjunctivitis and dry eye. ...offers simple measures for eye care. ...distinguishes between the lenses and the respective products. ...explains anthroposophical medicine.	**Apply technical terms in professionally relevant scenarios**: **for irritative conjunctivitis** Symptoms: redness, burning, dryness, feeling of sand in the eyes Causes: mechanical aggression , irritating substances (smoke, dust, heat, cold, sunlight), lack of tears, wearing contact lenses Treatment - Measures: take care of the eyes, avoid exposing the eyes to new sources of irritation, cool with compresses, keep the bed in a dark room Treatment - Products: vasoconstrictors , tear substitutes , lens care products : cleaning / rinsing / disinfecting / preserving / moisturizing / all-in-one solution Undesirable effects / side effects: drying of the eyes by vasoconstrictors, do not give to children / elderly / in case of glaucoma / during pregnancy / while breastfeeding **for allergic conjunctivitis** Symptoms: red/watery eyes , itching, watery or mucus nasal discharge , sneezing Causes: pollen, dust mites, animal hair, contact lenses Treatment - Measures: avoidance of the allergen / rubbing the eyes , application of cooling compresses Treatment - Products: local/systemic H1 antihistamines , membrane stabilizers , tear substitutes , herbal medicine: witch hazel leaf, black tea pads, lens care products : cleaning/rinsing/disinfecting/storing/hydrating/all-in-one solution Adverse / side effects: allergies **for dry eyes** Symptoms: redness, burning, itching, sensation of sand in the eyes, clear lacrimation, paradoxical tears, fatigue, inflammatory process Causes: tear film disorder, insufficient fluid intake, evaporation of tear fluid, contact lens wear, infrequent blinking, low humidity Treatment - Measures: good hydration, avoidance of overheated/air-conditioned/smoked rooms Treatment - Products: tear replacement solution, artificial tears, lens care products: cleaning / rinsing / disinfecting / preserving / hydrating / all-in-one solution Adverse / side effects: irritation due to preservatives, recommendation to use only preservative-free products

	for all three Complementary medicine: anthroposophical medicine, the human being as a whole, physical or mental change/disturbance, interaction between body, mind, soul, vital forces of the individual, self-healing, remedy, plant/mineral/animal substances, echinacea/witch hazel/mallow product General Concepts: Verbs: blush, burn, smell, irritate, remove, lack, produce, compose, itch, flow, be tired, change, function, blink, carry, rely on, treat, household, expose, refresh, keep, avoid, (self) scrub, apply, recommend, use, preserve, distinguish, maintain, clean, rinse, disinfect, moisturize, show, wash, heat, air-condition, smoke, cure, explain, manufacture, complete, interact, activate, stimulate, influence, understand adjectives / adverbs: inflammatory, watery, mucous, seasonal, insufficient, hormonal, local, weak, dark, artificial, paradoxical, specific, different, pregnant, active, complementary, hard, soft, smoky, harmonious, unique, vital, important, deliberate, direct prepositions: from, to, at, caused by, due to, on, as a result of, by, between, from **Practice prefabs ("chunks") in work-relevant learning scenarios:** "Do you wear contacts?" "What solution do you use to spare your lenses?" "Do you often feel tired?" "Are you confronted with irritating substances?" "Do you own a pet?" "Do you suffer from allergies?" "These symptoms may result.....from mechanical aggression ...from an irritating substance ...from a lack of tears ...wearing contact lenses ...pollen / dust mites / animal hair ...of a tear film disorder ...insufficient fluid intake ...of the evaporation of the tear fluid ...low air humidity ...because you rarely blink. "Avoid... ...animal hair / pollen / dust mites ...overheated, air-conditioned or smoke-filled rooms ...to rub your eyes ...to use cleaning products with preservatives." "If you are pregnant, you should not apply vasoconstrictors / this product." "I would advise you to try a complementary remedy." "You can apply ...cooling compresses / ...black tea compresses." "Witch hazel leaves are part of herbal medicine." "Are you familiar with Weleda or Wala brand products?" "Anthroposophical medicine aims to activate the vital forces of the individual." "Each patient is considered unique." "The remedies are made from plant, mineral, animal substances and enhance self-healing. " You can use the remedies directly or in homeopathic form."

	"For eye treatment there are products based on echinacea, witch hazel or mallow."

...helps clients make wise decisions to avoid allergic reactions and brings to their attention the possibility of desensitization or complementary medicine approaches.	
...explains the different sources of an allergic reaction. ...assesses clients' symptoms. ...shows possibilities to avoid allergic reactions. ...informs clients about the possibilities of desensitization or complementary medicine approaches.	**Apply technical terms in professionally relevant scenarios**: <u>Symptoms</u>: contact or systemic eczema; secretion formation, pain, itching of eyes/nose; respiratory distress, immune system reaction <u>Causes:</u> allergens, pollens from grasses/flowers/trees, animal hair, saliva, dust mites, medications, physical irritation, psychological factors <u>Treatment - Measures</u>: avoidance of allergens, allergy testing, observance of pollen calendar, nose/eye rinsing, change of clothes, hair washing), dust removal, option for special mattress covers, possibility of desensitization, allergen immunotherapy, complementary medicine. <u>General Concepts:</u> <u>verbs</u>: to form, to hurt, to itch, to breathe, to function, to trigger, to cause, to make aware, to react, to delay, to irritate, to avoid, to carry out, to test, to identify, to observe, to come to, to rinse, to seep, to change, to eliminate, to opt for, to apply, it is about, to help sb to do sb, to make a decision, to decide, to propose, to allow, to take care of, to encourage sb to do sb, to draw the attention to, to desensitize <u>adjectives / adverbs:</u> local, heightened, immune, sensitive, immediate, psychic, pollen, short-term, complementary <u>prepositions:</u> in, at, for, on **Practice prefabs ("chunks") in work-relevant learning scenarios:** "Do you know what type of pollen you are allergic to?" "What grasses/flowers... / trees trigger an allergic reaction in you?" "Can you describe the symptoms to me exactly?" "Do you have any other allergies e.g. to pet hair/dust mites/medications?" "Is it possible that there are psychological factors?" "What have you ever tried to combat the symptoms?" "Let me explain the possible symptoms: ..." "Here's what you can do to avoid allergic reactions: ... ...Make sure that pollen does not enter the room when you come in from outside. ...Rinse hair with cold water before going to bed at night. ...Observe the pollen calendar. ...Eliminate the dust. ...Opt for a special mattress cover." "Have you ever heard of desensitization?" "There are other measures to beat the causes: allergen immunotherapy or hypo sensitization." "There are also complementary medicine approaches."

Language maintenance level A2 (understanding, in writing*) 6 lessons

Possible topics

Tenses:
Future (will & going to)

defining relative clauses

** The general language level A2 is maintained (orally and in writing). A B1 level is expected orally in certain handling situations where corresponding objectives are formulated in the foreign language. The corresponding specialized vocabulary is also learned.*

Year 2, 4th semester

Professional Competency a3: Advise customers on non-prescription drugs and sell related drugs and products.

The pharmacy specialist clarifies the needs of the customer with targeted questions and clarifications. On this basis, they inform the customers about the corresponding products in the non- prescription area, phytotherapy and complementary medicine. They present the available medicines and products to the customers, supports them in their purchase decision and explains theircorrect use. They dispense the medicines and products or organize their ordering and delivery.The pharmacy specialist has up-to-date specialist knowledge of these medicines and products, their properties, suitability, possibilities and limitations. They use the information media available on site or online on products in the non-prescription area, phytotherapy and complementary medicine to inform and advise customers.

Teeth and oral hygiene — 3 lessons

Situation

- A mother reports that her one-year-old is irritable: he sleeps poorly, wakes up frequently, drools a lot, and has red gums.
- A 50-year-old gentleman asks for advice on oral hygiene products.

[a3.8 conducts an interview for counseling and simple sales of nonprescription products in a second national language or English. (K3)]

... advises the mother on measures and products to relieve pain during teething.	
...understands what the patient's symptoms are and recognizes their causes ... knows what therapies have already been done ...notes the patient's personal data ...proposes medicines of traditional medicine as well as remedies of complementary medicine ... explains the way to use the various products and their conservation ...warns the patient of the dangers of using other products	**Practice <u>keywords</u> in learning scenarios (learning contexts) typical of the profession:** red, swollen and sensitive gums, saliva, redness on cheeks, agitation/ mood swings, digestive upset and fever, teething anti-inflammatories, local anesthetics; peppermint, chamomile sage, clove systemic analgesics (paracetamol) silicone teething rings or store in the refrigerator amber necklaces-strangulation **Practice <u>fixed expressions</u> in learning scenarios typical of the profession:** Since when/how long have you had these problems? How many months/years old is the child? How many teeth does the baby have already? What does it hurt? Where does it hurt? Do you have any other complaints? Has he done anything yet? Have you taken anything yet? Take ..... tablet/tablet every .... hours, for ..... days. Do not chew, swallow, bite.... Dissolve the tablet in a glass of water Make a herbal tea with these leaves.... Drink it warm/hot

	Store this medicine at room temperature, out of the reach of children, use it by the expiration date. This product may cause....

advises the client on measures and products to improve oral hygiene	
...understands what the patient's needs are ... inquires about the patient's feeding pattern ...knows what products the patient uses for dental care ... explains how to clean teeth ... presents a product: explains its use and benefits ... makes the patient aware of the dangers of certain incorrect eating habits ... advises the client on the type of nutrition suitable for his situation or age	**Practice keywords in learning scenarios (learning contexts) typical of the profession:** dental crown injury: possible damage to enamel, dentin, pulp, dental plaque, gum inflammation, gums, dental hygiene, dentures fracture, decalcification, black hole in the tooth sugars, bacteria, acidity fluoride dental gel, fluoride salt, mineral salts toothbrushes (as soft as possible), interdental brushes, dental floss, toothpastes (with fluoride, higher abrasiveness for whiter teeth), rinsing solutions (with fluoride, antiseptic) **Practice fixed expressions in learning scenarios typical of the profession:** How many times a day do you brush your teeth? Visit your dentist at least once a year for regular checkups and teeth cleaning. Avoid sugars between meals. You must rinse your mouth after eating or drinking acidic foods or drinks. Do you have discomfort in your mouth? What do you use for oral hygiene? Clean your teeth for about 2 minutes without brushing too hard Uses ..... **General:** power supply

Nappy rash — 4 lessons

Situation

- Two young parents are concerned because their son has a reddened bottom.

[a3.8 conducts an interview of consu-lence and simple sales of nonprescription products in a second national language or in English. (K3)]

... helps customers find the right products for baby's bottom care	
...listens and understands what the child's problem is ... explains the possible causes of redness ... presents the different types of ointments for the care of reddened skin ... proposes products for the hygiene of the skin (of the bottom) of the newborn baby ... gives advice on the proper feeding of the newborn or the nursing mother	**Practice keywords in learning scenarios (learning contexts) typical of the profession:** red, shiny and tight skin, sometimes with blisters contact with feces and urine, diarrhea, acidic foods (orange/apple juice), antibiotics diaper rubbing, sensitivity to irritants diaper mycosis redness, scales, exudation, burning

	development of yeasts of the Candida albicans type, favored by heat and humidity dexpanthenol, zinc oxide, antifungal in case of thrush Moisturizing, softening and softening principles, vegetable oils (sweet almonds, avocado, musk rose) massage with essential oils diluted in vegetable oil Wet wipes, changing table, cleaning with soap and water, mild detergent, ointments, diapers. **Practice fixed expressions in learning scenarios typical of the profession:** How many days has your bottom been red? When does it get worse? In the morning, in the evening? After eating? What products have you already used? What kind of diaper do you use? What kind of cream? How many times a day do you change the diapers? Do you use just water or soap too? What does the stool look like? What color is it? Are you on any medications? Use/Apply this ointment..... X times a day.... Put on a thin layer..... massage in with..... take a bath with..... Avoid eating/drinking.....

Infant nutrition — 4 lessons

Situation

- A woman goes to the pharmacy because she wants to stop breastfeeding. She wishes to know if she can already start with supplemental feeding.
- A mother reports that her baby cries a lot and has a hard belly.

[a3.8 consults and conducts simple sales of nonprescription products in a second national language or in English. (C3)]

... gives the most important information on the choice and preparation of milk for early childhood	
... inquires about the age, type of feeding, and frequency of meals of the newborn baby ... asks if there is any preference as to the type of food to be given to the newborn baby ... find out if there are allergies in the family ... presents different types of milk for early childhood and describes their composition and use ... recommends other utensils necessary for the preparation of the bottle	**Practice keywords in learning scenarios typical of the profession:** advantages and disadvantages of breastfeeding, milk substitutes, age of the infant, allergies, breastfeeding as long as possible, differences in composition between cow's milk and breast milk, content of proteins, carbohydrates, fats, minerals, vitamins, antibodies, allergens Pre milk, type 1: from birth follow-on milk:, type 2 or 3: from the 6th month

	Junior milk: from 12 months complementary substances carbohydrates: lactose, dextrin polyunsaturated fatty acids: important for the proper development of the nervous system prebiotics: non-digestible dietary fibers Probiotics: non-pathogenic living microorganisms. They improve digestion and stimulate the immune system. Hypoallergenic milk: HA (greatly reduced protein) In case of regurgitation: AR (thickened milk) Lactose intolerance: soy-based allergy to cow's milk (RX) ingredients, palm oil **Practice fixed expressions in learning scenarios typical of the profession:** How many months old is the baby? How much does it weigh? How often do you breastfeed her? Have you started feeding yet? Have you tried another formula yet? Is he allergic? Do you suffer from colic? Does he vomit? ... bring the water to a boil, pour the water into the bottle and wait until the temperature of the water reaches 75°C, add the exact quantity indicated on the powdered milk packet, mix the mixture well by shaking the bottle, check the temperature of the milk - drop a few drops on the inside of the wrist - it must be lukewarm, throw away the remaining milk if it has not been consumed within 2 hours of preparation. **General:** baby bottle, pacifier, baby food, baby bib, baby dishes, baby bottle warmer, baby cup, baby bottle nipples, baby food, baby bottle sterilizer, baby bottle meter

... advises a mother on what to do in case of colic of the newborn baby	
... understands where/when and how the pain is ... explains the possible causes of pain ... proposes natural remedies to solve the problem ... explains what to do manually to relieve the pain ...refers the client to a medical consultation	**Practice keywords in learning scenarios typical of the profession:** baby cries, squirms by bending its legs, belly is hard/swollen digestive system, bloating anti-flatulent products phytotherapy (fennel fruits, anise fruits, chamomile flowers) ingesting too much air at mealtime foods that cause flatulence abdominal massage, warm packs heat application on belly: cherry stone pillow lactose intolerance **Practice fixed expressions in learning scenarios typical of the profession:**

	Where does it hurt? What is the pain like? How long does it last? When does it hurt? Since when does he have these complaints? Have you tried anything yet? Must avoid ingesting.... Should avoid.... Must apply... Must practice.... If the symptoms don't improve in ..... days, see your pediatrician.

Professional Competence a2: Advise clients on health promotion and disease prevention and sell related services and products.

Pharmacy specialists inform customers about individual health promotion options based on their needs. They explain the corresponding services, the specific products and measures to the customers. They sell customers the products of their choice and explain to them how to use them correctly.
Pharmacy specialists have a broad basic knowledge of health promotion, prevention and the various partners in the field of prevention. They use the information media available on site or online to inform and advise customers.

Contraceptives — 2 lessons

Situation

- Two boys in love ask for condom and lubricant
- A girl shows up with a prescription for contraception.

[a2.9 conducts a simple interview on health promotion and disease prevention in a second national language or English. (C3)]

... presents and explains the use of various contraceptives	
... inquires about the wishes of customers ... presents the various types of condoms and lubricating gel ... explains the use of the various products and their advantages and disadvantages ... refers clients to a physician if necessary	**Practice <u>keywords</u> in learning scenarios (learning contexts) typical of the profession:** mechanical contraceptives, condom, lubricating gel, intimate hygiene wipes Sexually transmitted diseases: AIDS, hepatitis B, gonorrhea, syphilis, genital herpes, candida. Condom prophylaxis. **Practice <u>fixed expressions</u> in learning scenarios typical of the profession:** Who is it for? Do you know how to use them safely? How many do you want? How much do you want to spend? to be applied before ..... do not reuse....

... clarifies with the responsible pharmacist whether the contraceptive pill can be dispensed.	
... asks for the corresponding recipe ... checks the information ... clarifies contraindications and interactions ... explains that she has to check with the responsible pharmacist	**Practice <u>keywords</u> in learning scenarios (learning contexts) typical of the profession:** hormonal contraceptives, pill, patch, vaginal ring, mini-pill, implant, injection, hormonal coil, emergency contraception women's cycle/menstruation, cardiovascular disease, breast cancer, antibiotics, antiepileptics, hypericum, risk factors: smoking, overweight, age **Practice <u>fixed expressions</u> in learning scenarios typical of the profession:** - Do you have a valid prescription for birth control pills? - Do you have your health insurance card with you? Otherwise, I will have to enter your personal data manually in the system. - - Do you know the risk factors of taking birth control pills? - - Are you taking any other medications, especially antibiotics, antiepileptics, or St. John's wort? - Please wait a moment, I will check with the pharmacist in charge. - It is important that you take the medicine regularly and always at the same time.

Language maintenance level A2 (understanding, in writing*) 7 lessons

Possible topics

Comparatives, ajdectives & adverbs
superlatives
quantifiers, too, not enough

** The general language level A2 is maintained (orally and in writing). A B1 level is expected orally in certain handling situations where corresponding objectives are formulated in the foreign language. The corresponding specialized vocabulary is also learned.*

Year 3, 5th semester

Professional Competence a1: Receiving customers, clarifying their needs and organizing further support.

The specialist pharmacy welcomes customers on site, by telephone, e-mail or other media and communicates with them in the local language and a second national language or in English. They receive inquiries from customers and clarifies the customers' needs. On this basis and according to responsibility and internal guidelines, they clarify and organize further support. In case of doubt regarding the correct decision, they contact the pharmacist. When talking to customers, the pharmacy technician observes the rules of verbal and non-verbal communication. They conduct the conversation in a situation-appropriate and results-oriented manner with targeted questions.

Cystitis: prescription clarification — 2 lessons

Situation

- A woman presents a prescription for urination problems.

[a1.8 Greet clients, identify their needs, and arrange for further care in a second national language or in English (K3)]

Identify the disease from the prescription. Organize the rest of the process. Prepare the product and inform the client on how to use it.	
... explains how to apply the medication *...describes adverse effects* *... recommends additional measures* ***[For repetition*** *...welcomes the client* *...identifies the disease from the prescription* *...organizes the continuation of the care* *...prepares medications*]	**Apply technical terms in professionally relevant scenarios**: Symptoms: cystitis, pain, fever, blood in urine, burning during urination, overactive bladder; no vaginal itching or vaginal discharge. Causes: kidney structure, urine composition, local cooling, sexual intercourse, pregnancy, estrogen deficiency Treatment - Products: therapeutic class of antibiotics, treatment according to instruction Adverse / side effects: skin reactions, gastrointestinal disorders, allergies, premature discontinuation, caution due to resistance problem Complementary measures: phytotherapy (bearberry leaf, birch leaf, nettle leaf, horsetail herb), diet (D-mannose, lingonberries), urine test, good hygiene, increase of the immune system, sufficient hydration, application of a heat source to the lower abdomen General Concepts: verbs: use, improve, stop, disturb, feel, risk, bleed, distinguish, stress, age, drink, classify, function, form, urinate, compose sth of sth, eliminate, regulate, balance, burn, itch, flow, cause, affect, provoke, risk, cool, contract, release, increase, press, laugh, take an effort, flee, pay attention, react, resist, follow, instruct, avoid, interrupt, test, defend, drink, apply, adjectives/adverbs: active, (in-)complete, infected, therapeutic, primary, definitive, bloody, bacterial, hyperactive, vaginal, complicated, (in-)sufficient, local, sexual, pregnant, incontinent, sensitive, excessive, irritable, abdominal, muscular, weakened, involuntary,

	allergic, cautious, problematic, premature, complementary, dietary, also, good, immune, hot, cold, low, probiotic prepositions: with, in, when, too much, in a way, in case of, at, because of, a lot of, little of, on **Practice chunks in work-relevant learning scenarios:** ***[Rehearsal*** *Home* *" Hello, how can I help you?"* *"Hello, are you served yet?"* *"Whose turn is it?"* *"This is an order from Mrs/Mr ... ."* *The care* *"Please hold on, I'll get the pharmacist."* *"Ms/Mr. X, could you please come over?"]* Prepare medications "One moment please. I'm going to get the medication in question." "Unfortunately, we do not have this medication in stock." "I can order it for you by tomorrow." How to apply the medication "Do you know how they are used?" "You should take a maximum of two tablets a day." "They should be taken after meals." Describe adverse events "When you take these antibiotics, there can be skin reactions or gastrointestinal upset." "Avoid consuming alcohol during treatment." Additional measures "I would advise you to drink plenty of water during the treatment period." "You can also apply a heat source to your lower abdomen." "Observe good hygiene." "We can complementarily offer herbal medicine." "Consider risk factors: local cooling, sexual intercourse, pregnancy or estrogen deficiency."

Professional Competency a3: Advise customers on non-prescription drugs and sell related drugs and products.

The pharmacy specialist clarifies the needs of the customer with targeted questions and clarifications. On this basis, they inform the customers about the corresponding products in the non- prescription area, phytotherapy and complementary medicine. They present the available medicines and products to the customers, supports them in their purchase decision and explains theircorrect use. They dispense the medicines and products or organize their ordering and delivery.The pharmacy specialist has up-to-date specialist knowledge of these medicines and products, their properties, suitability, possibilities and limitations. They use the information media available on site or online on products in the non-prescription area, phytotherapy and complementary medicine to inform and advise customers.

Sleep problems — 4 lessons

Situations

- An elderly person complains that she regularly wakes up at around 4 a.m. and cannot get back to sleep.
- A man in his forties wants a tonic because he feels he is having trouble recovering from his many professional appointments at the moment and generally has difficulty concentrating.

[a3.8 conduct a simple sales and advice interview for non-prescription products in a second national language or in English (K3)]

...counsels clients with sleep disorders by assessing the cause of insomnia and suggesting complementary medication.	
...detects the causes of sleep disorders, excludes irrelevant factors. ...assesses the client's sleeping habits. ...estimates treatment preferences between alternative medicine and herbal medicine. ... offers products and indicates its application	**Apply technical terms in professionally relevant scenarios**: Symptoms: trouble falling asleep, trouble staying asleep, waking up at night, fatigue, insufficient recovery, risk of accident/fall Causes: phases / regulation / needs / sleep function, sleeping habits, individual factors, noise, psychological stress, diseases, medication, alcoholic beverages, tobacco, narcotics Treatment - Measures: have good sleeping habits Treatment - Products: valerian, orange blossom, lavender essential oil, lemon balm leaves, passionflower herb, hop cones, kava rhizomes Complementary medicine: Bach flower philosophy, flower essences, flower extracts, flower essences, balance, emotional harmony, negative moods, drops, crisis and stress General Concepts: verbs: to disturb, to fall asleep, to maintain, to sleep, to wake up, to recover, to regulate, to function, to stress, to drink, to smoke, to take drugs, to explain, to use, to risk, to drop, to fall, to elaborate, to restore, to balance, to act on sth, to transform sth into, to vibrate, to transmit, to manufacture, to condition, to preserve, to mix, to adapt, to recommend, to place, to associate, to describe, to call, to call upon sb adjectives / adverbs: nocturnal, tired, (in-)sufficient, individual, psychic, essential, good, current, currently, floral, negative, positive, harmonious, emotional, alcoholic, focused, direct, directly, intuitively,

	prepositions: as, without, from, based on, according to, using, in, first, then, by, under, on, pronouns: all / all **Practice prefabs ("chunks") in work-relevant learning scenarios:** "Why can't you sleep?" "What time do you...go to bed/get up?" "How many times a night do you wake up?" "What time do you set the alarm for?" "What do you do before bed?" "How do you ...relax/rest?" "How long does it take you to fall asleep?" "Are you sleepwalking?" "Do you regularly suffer from insomnia?" "Do you take sleeping pills?" "I would advise you to try a complementary remedy." "Bach flowers are flower essences" "Bach flowers are drops made from flower extracts" "These flower essences restore balance and emotional harmony." "These flower essences regulate negative moods." "This is an emergency remedy, recommended in situations of crisis and stress." "Place 2 to 4 drops of the emergency elixir directly under the tongue."

...counsels clients with stress symptoms, informs about the burnout syndrome and offers complementary treatments.	
...detects the causes of stress, excludes irrelevant factors. ...explains the burnout syndrome. ...estimates treatment preferences between alternative medicine and herbal medicine. ... offers products and indicates its application ... pays attention to a multimodal treatment in case of burnout.	**Apply technical terms in professionally relevant scenarios**: **for concentration difficulties** Symptoms: concentration difficulties Causes: stress, lack of sleep, poor diet, prolonged use of screens or television, lack of physical exercise, nutritional deficiency, circulatory problems **for burnout syndrome** Symptoms: sleep disorders, denial of one's own needs, limitation of social contacts, psychosomatic pain, depressive symptoms, chronic exhaustion Causes: workload, stress, poor organization of work, mobbing, a similar case in the family, illness Treatment - Measures: multimodal treatment, behavioral therapy, psychotherapy, prevention: coping strategies, resilience. **for both** Treatment - Products : for concentration: pink orpin, tranquilizing ginsengles: valerian, hop, passion flower, lemon balm, antihistamines, vitamins of the group B , tonics, antidepressants: the St. John's wort spasmolytics: unsaturated fatty acids, evening primrose oil Adverse / side effects: Sleep disturbances by guarana / caffeine,

	hypervitaminosis by tonics Complementary medicine: Schüssler salts, mineral therapy, complementary function, complementary remedy, choice, means, test, symptoms, facial analysis, lactose intolerance, use, dosage, mixing, inner balance General Concepts: verbs: to concentrate, to stress, to miss, to sleep, to feed, to use, to prolong, to differentiate sth from sth, to deny, to limit, to contact, to increase, to work, to organize, to describe, to deliver, to explain, to base, to treat, to function, to discuss, to analyze, to dose, to balance adjectives / adverbs: temporarily, weakened, difficult, bad, psychic, physical, nutritional, circulatory, clean, social, psychosomatic, depressive, exhausted, chronic, burdened, sick, family, multi-modal, current, currently, substitutive, complementary, exemplary, facial, intolerant of, nervous, inside, outside prepositions: with, without, by, according to, for pronouns: all **Practice prefabs ("chunks") in work-relevant learning scenarios:** "Are you very busy in your daily life?" "Are you often under stress?" "What are your eating habits?" "What are you doing to charge your batteries?" "Do you have difficulty concentrating?" "Do you respect your own needs?" "Are your social contacts limited?" "Do you know of a similar case in your family?" "Do you suffer from any other illness/chronic exhaustion?" "Do you have any concerns...about mobbing / ...organizing your work?" "I would advise you to try a complementary remedy." "Evening primrose oil is spasmolytic; it helps relax muscles." "A test/facial analysis allows us to choose the right means." "I explain the use and dosage." "If you suffer from stress / tension / burnout / nervousness, I suggest a blend for inner balance." "I recommend numbers 2, 5, and 7 of Schüssler salts." "We recommend multimodal treatment." "You also have the option of trying ...behavioral therapy / ...psychotherapy." "Do you know of any prevention opportunities e.g. coping strategies to build resilience?"

Hypotension and anaemia — 4 lessons

Situation

- An 18-year-old female complains that she often feels dizzy and that in general, she feels rather low on energy

[a3.8 conduct a simple sales and advice interview for non-prescription products in a second national language or in English (K3)]

...advises clients with low blood pressure or anemia. Knows the causes and suggests medications and measures. Informs the client about the side effects of medication.	
- *concludes possible illnesses based on symptoms described by clients* - *bases advice on symptomatology to derive measures and products, including complementary medicine products* - *describes some of the side effects of anemia medications* - *proposes additional measures to improve health*	**Apply technical terms in professionally relevant scenarios**: **Hypotension** Symptoms: weakness, dizziness, palpitations, fainting, pulse, heart rate, low blood pressure, pressure / blood pressure Causes: medication, alcohol, pregnancy, high temperatures, stress, dehydration, standing Treatment - Measures: sports, Kneipp hydrotherapy, a diet rich in salt, sufficient hydration Treatment - Products: guarana, ginkgo, rosemary, caffeine Complementary medicine: anthroposophical products, homeopathic products, Schüssler salts **Anemia** Symptoms: paleness, weakness, brittleness of the nails Causes: chronic bleeding, a problem with iron absorption, insufficient intake of iron / folic acid / vitamin B12. Treatment - Measures: have a balanced diet Treatment - Products: oral and intravenous treatment with iron, folic acid and vitamin B12 products Adverse/Side Effects: abdominal pain, diarrhea, constipation, nausea, vomiting, black stools, inhibition of absorption of other drugs/food Complementary medicine: anthroposophic products, homeopathic products, Schüssler salts **General**: verbs: to lose (knowledge), to function, to adapt, to bleed, to absorb, to provide, to treat, to use, to vomit, to decrease, to inhibit, to prepare, to advise, to prevent adjectives / adverbs: weak, right, left, nervous, vegetative, primary, secondary, standing, sitting, pale, physical, fragile, main, chronic, problematic, (in-)sufficient, rich, balanced, abdominal, black, mineral, abundant, anthroposophical, homeopathic prepositions: with, and, as, caused by, between, based on, without pronouns: certain **Practice prefabs ("chunks") in work-relevant learning scenarios:**

	Are you dizzy? Are you taking any medications? What is your blood pressure? Would you like to have your blood pressure measured? Hypotension is low blood pressure. Hypotension is when the values are less than ... on ... mmHg (millimeters of mercury). Hypotension is when the highest blood pressure/systolic value is less than .... mmHg and when the lowest blood pressure/diastolic value is less than ... mmHG. Low blood pressure can cause symptoms such as dizziness and general weakness. Low blood pressure is sometimes caused by stress or medication. Anemia is caused by a lack of vitamin B12, iron and folic acid. Taking these medications can cause abdominal pain. This medication can have various side effects such as diarrhea and constipation.

Mood swings 4 lessons

Situation

- A customer would like a product because he is lacking in energy, and finds it very unpleasant, especially now, with the days getting shorter.

[a3.8 conduct a simple sales and advice interview for non-prescription products in a second national language or in English (C3)]

... detects the main symptoms of mild depression, concludes on possible illnesses, proposes measures and products and knows the undesirable effects	
... assesses the symptoms of mild depression *... proposes some measures to improve the general well-being of clients* *... informs customers about the different products, especially in the field of herbal medicine* *... describes the side effects of St. John's wort*	**Apply technical terms in professionally relevant scenarios**: Symptoms: sadness, loss of interest, slowing down and lack of energy, mood swings, mild depression, lack of sleep Pathology: physical/psychic overwork, hormonal fluctuations, lack of sleep, bad eating habits, decrease in light in autumn/winter Treatment - Measures: relaxation technique, physical activity in the open air, light therapy Treatment - Products: St. John's wort, ginseng, lemon balm, antidepressant Side effects of St. John's wort: headaches, sweating, dizziness, photosensitization **General**: verbs: to lose, to be interested in, to slow down, to miss, to sleep, to get used to, to drop, to relax, to explain, to use, to make the difference between, to hurt, to sweat, to sweat, to depress

	adjectives/adverbs: sad, general, physical, psychic, hormonal, bad, food, bright, active, free, currently, poor, rich, (hyper-)sensitive to, light, different prepositions: between, according to, without, at **Practice prefabs ("chunks") in work-relevant learning scenarios:** How do you feel now? How long have you been suffering from a lack of energy? How would you describe this lack of drive? Have there been any major changes in your life lately? Have you gained weight? Are you already being treated for mood swings? Have you talked to your doctor about it? Are you already taking antidepressants? Do you have enough time for physical activities? Walks in the forest can have positive effects on well-being and health. Have you ever tried relaxation techniques? I can offer you a non-prescription medication. Do you know products like ....? St. John's wort acts against mild depression. St. John's Wort increases the quality of serotonin in the brain. Use of this product may cause headaches. There may be negative effects such as dizziness. Please avoid excessive sun exposure during treatment.

Language maintenance level A2 (understanding, in writing*) 6 lessons

Possible topics

Review of tenses
have to, don't have to, must, mustn't, should

** The general language level A2 is maintained (orally and in writing). A B1 level is expected orally in certain handling situations where corresponding objectives are formulated in the foreign language. The corresponding specialized vocabulary is also learned.*

Year 3, 6th semester

Professional Competence a2: Advise clients on health promotion and disease prevention and sell related services and products.

Pharmacy specialists inform customers about individual health promotion options based on their needs. They explain the corresponding services, the specific products and measures to the customers. They sell customers the products of their choice and explain to them how to use them correctly.
Pharmacy specialists have a broad basic knowledge of health promotion, prevention and the various partners in the field of prevention. They use the information media available on site or online to inform and advise customers.

Travel sicknesses — 10 lessons

Situations

- A family would like to go on vacation in Africa. What should they pay extra attention to, in order to stay healthy?
- A customer will travel abroad and thus would like to buy a remedy for diarrhea
- A customer is returning from their vacation and suffers from constipation

[a2.9 conducts a simple conversation on health promotion and disease prevention in a second local language or in English. (K3).]

... advises on safety precautions and necessary measures before travelling	
... knows about different regions in the world and their health situations ... knows about different cultures and their sanitary customs ... knows about illnesses and difficulties that can occur when travelling	**Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:** travel sickness, motion sickness, thrombosis, insomnia, diarrhea, constipation, swelling, airplane ear, ear pressure relief, sanitary, germs, bacteria, stomach bug, **Practice chunks job-relevant learning scenarios:** Make sure all your vaccinations are up to date. You might very well end up with an upset stomach, so make sure you have medicine that covers it. **General:** All continents & their most pressing diseases How cultures are different and how their sanitary customs are different

... describes communicable diseases with the transmission route and derives appropriate preventive measures and products.	
... knows the different communicable diseases and explains how they are transmitted in English	**Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:** Contagious diseases: **Injuries to the skin**: HIV, hepatitis, West Nile Virus, malaria, ebola, MRSA, rabies, STDs, Zika, yellow fever, gonorrhoea, lyme disease, Prevention: repellents, mosquito nets, correct tick removal, destinfecting, cleansing the wound **Droplets** (facial/oral transmission, airborne): measles, covid, flu, viruses, hantavirus, pertussis, tuberculosis bacteria,

	Prevention: hygiene, distancing, facemask, quarantine **Smear infection/ Ingestion** (contaminated surfaces or objects): parasites, fungi, insect bites, hepatitis type A, salmonella, shigellosis, cholera, typhoid Prevention: Hygiene, water filter, "cook it, boil it, peel it or leave it" **General:** Conditional

… recommends to the client, based on their needs and the destination, various products in the non-prescription and complementary medicine sectors and explains their advantages and disadvantages, as well as their use	
… can clarify the needs of the customer … can recommend appropriate products for prophylaxis and for acute cases … can give further tips for prophylaxis	**Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:** Prophylaxis, acute case, pathogens, diarrhea, book cramps, tap water, market, vegetables, fruits, seafood, fish, peel, wash, intestinal flora, motion sickness, seasickness, tropical countries, hygiene, probiotics, dietary changes. **Practice chunks job-relevant learning scenarios:** - Where do you travel? How are you traveling? - Do you want a preparation for prevention or for acute cases? - Do you want more of a herbal preparation? - I recommend …. because…. - In your case I recommend… - The preparation has the advantage that…. - Avoid… - Do not buy … / do not consume…

Professional Competence a3: Advise customers in the over-the-counter sector and sell the relevant medicines and products.

The pharmacy specialist clarifies the needs of the customer with targeted questions and clarifications. On this basis, they inform the customers about the corresponding products in the non- prescription area, phytotherapy and complementary medicine. They present the available medicines and products to the customers, supports them in their purchase decision and explains theircorrect use. They dispense the medicines and products or organize their ordering and delivery.The pharmacy specialist has up-to-date specialist knowledge of these medicines and products, their properties, suitability, possibilities and limitations. They use the information media available on site or online on products in the non-prescription area, phytotherapy and complementary medicine to inform and advise customers.

Itching — 2 lessons

Situations

- A mother complains that her 4-year-old child is constantly scratching.

[a3.8 carries out a simple sales and advice talk of non-prescription products in a second national language or in English. (K3).]

… correctly assesses symptoms to an illness **… knows the different treatment options and advices on them**	
… detects why the child might be constantly scratching … correctly assesses symptoms to an illness … informs the customer about treatment options … proposes the most sensible treatment … describes application of the chosen medicine … answers questions adequately … can give further advice to stop the problem from occurring again	**Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:** soothing for the skin, calms the skin, moisturizes, softens, apply generously, tap or pat – don't scratch, irritation, chapped skin, rough skin, reddened skin, hives, eczema, greasy, oily, scaly, spots, itchy, rash, blisters Lice: itching of the scalp, empty eggshells, stings, swelling Bed bugs: remedy for itchiness, cortisone, antihistamine, menthol, disinfectant products: silicone/plant-based oils, chemical products, lice comb **Practice chunks in job-relevant learning scenarios:** • How old is the child? • What are the symptoms exactly? Where are they located? • What does the skin look like? • Are the symptoms constant? • How long has she/he had these symptoms? • Have the symptoms worsened? • Have you tried anything? • Apply (generously) xx times a day. • Apply on the affected area. • Gently apply it, don't rub it in. • You may massage it in. • In the future, you may want to… • Should the symptoms return, why don't you try…

Diabetes 2 lessons

Situations

- A customer with diabetes received a new prescription for a drug he has not previously taken and is worried about its effects and effectiveness.

[a1.8 receives customers, clarifies their needs and organizes further support in a second national language or in English. (K3).]

.... recognizes which diseases (indication area) are to be treated. **... describes application & possible side effects**	
.... recognizes which diseases (indication area) are to be treated. ... adequately describes application ... gives additional advice ... knows and explains why this medication is the correct one for the customer ... informs customer of possible side effects	**Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:** *Type 1 diabetes* Active ingredient group: thyroid hormones **Anatomy / Physiology**: hormone, glands (pituitary, thyroid, adrenal, pancreatic islet cells, testis, ovary). Indication: hypothyroidism & hyperthyroidism. **Pathology**: hypothyroidism as a result of autoimmune reaction **Symptoms**: Fatigue, loss of appetite, weight gain, hair loss, constipation. **Hyperthyroidism**: hyperthyroidism due to thyroid autonomy or Graves' disease. **Symptoms**: agitation, hyperactivity, sleep disturbances, arrhythmias, hypertension, tremor, weight loss, diarrhea. **Drug class**: human insulin, insulin analogues, mixed insulins Indication: Type 1 diabetes *Type 2 diabetes* **Anatomy / Physiology**: Pancreas Insulin, glucagon, control circuit of blood glucose, blood glucose levels. **Pathology**: chronic metabolic disease, lack of insulin secretion. Autoimmune disease. **Symptoms**: Thirst, hunger, increased urination, fatigue. Drug class: oral antidiabetic agents (basic principles of action: Reduction of hepatic glucose formation, promotion of insulin secretion, decrease insulin resistance, decrease glucagon secretion, increase feeling of satiety, promotion of glucose excretion) Indication: Type 2 diabetes **Pathology**: Insufficient response of the body to insulin (insulin resistance) resulting in hyperglycemia. Long-term decreased insulin secretion. Symptoms (gradual onset): Thirst, hunger, increased urination, fatigue, sputum urination, fatigue, late effects: Poor wound healing, numbness in feet, blindness, renal failure. Risk factors: Obesity, lack of activity, unhealthy diet. Complication with heart attack, kidney disease, Blindness. **Indication**: adrenal insufficiency Nervousness, insomnia, diarrhea, sweating, weight loss, cardiac arrhythmias, Osteoporosis, gastric and intestinal ulcers, diabetes mellitus, severe hypertension, viral infections, delayed cell proliferation, wound healing, bone Injection solution, infusion solution, implants

	Practice chunks job-relevant learning scenarios: Could you please show me the prescription? Have you taken this medication before? Have you had any side-effects caused by this medication? The reason your doctor prescribed this medication for you is… Should you encounter xy, contact your doctor immediately. Take/swallow ZZ x times a day / in the morning / in the afternoon/ in the evening. Take it in intervals of xx hours. Do not take more than xx a day.

Language maintenance level A2 (understanding, in writing*) 8 lessons

Possible topics

… knows about travellling abroad
- What is required to travel abroad
- How to book hotels/flights
- How to get through customs

… feels comfortable getting around airports and train stations
- Understands signs, markings, important vocabulary
- describes & explains plans in the correct tense (future)

… orders food in English
- uses the appropriate langue to order in a restaurant
- understands restaurant menus
- can complain if there are problems

… deals with hotel problems
- Feels comfortable checking in a hotel
- Knows how to talk/complain at the reception desk
- can describe stay at hotel in correct tense

… describes past holidays
- describes past holidays in the correct tense (past)

… uses different adjectives to describe experience

** The general language level A2 is maintained (orally and in writing). A B1 level is expected orally in certain handling situations where corresponding objectives are formulated in the foreign language. The corresponding specialized vocabulary is also learned.*

Impressum

Editeur:

Schweizerischer Apothekerverband
Société Suisse des Pharmaciens
Società Svizzera die Farmacisti
pharmaSuisse

Stationsstrasse 12
CH-3097 Berne-Liebefeld
Tél. +41 (0)31 978 58 58
info@pharmaSuisse.org
www.pharmaSuisse.org

Responsable de projet:	Olivia Jordi-Halter
Responsable du groupe de travail:	Prisca Keusch
Accompagnement pédagogique:	Barbara Vogt, Franziska Wettstein, Haute école fédérale en formation professionnelle (HEFP)
Auteur·e·s:	
Connaissances professionnelles:	Peter Brandenberger, Pietro Caroni, Christine Colliard, Philipp Gränicher, Sabina Helbing, Karin Jung, Prisca Keusch, Birgitt Scharwath
Langue étrangère:	Patricia Biner, Stéphanie Künzi, Flavia Pola, Philipp Schweizer
Traductions:	Apostroph Bern AG
Mise en page/Composition :	Vorlagenbauer
Première publication:	28.02.2022
Révision:	18.10.2023
Connaissances professionnelles 1re année d'apprentissage:	Prisca Keusch, Bettina Meier, Barbara Vogt
Traductions:	Apostroph Bern AG, Cipolla Übersetzungen, Société Suisse des Pharmaciens pharmaSuisse
Révision:	23.09.2024
Connaissances professionnelles 2e année d'apprentissage:	Bettina Meier, Birgitt Scharwath, Barbara Vogt
Traductions:	wordup GmbH, Société Suisse des Pharmaciens pharmaSuisse

Révision: 09.09.2025
Connaissances professionnelles
3e année d'apprentissage: Bettina Meier, Samuel Michaelis, Andrea Waeber
Traductions: wordup GmbH, Société Suisse des Pharmaciens pharmaSuisse

© pharmaSuisse 22.12.2023