

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



## **Indice**

<b>Introduzione .....</b>	<b>3</b>
<b>Concetto pedagogico-didattico.....</b>	<b>7</b>
<b>Griglia delle lezioni.....</b>	<b>11</b>
<b>1° anno di apprendistato, 1° semestre .....</b>	<b>12</b>
<b>1° anno di apprendistato, 2° semestre .....</b>	<b>38</b>
<b>2° anno di apprendistato, 3° semestre .....</b>	<b>66</b>
<b>2° anno di apprendistato, 4° semestre .....</b>	<b>79</b>
<b>3° anno di apprendistato, 5° semestre .....</b>	<b>89</b>
<b>3° anno di apprendistato, 6° semestre .....</b>	<b>103</b>
<b>Deutsch.....</b>	<b>116</b>
<b>Français.....</b>	<b>166</b>
<b>Italiano.....</b>	<b>225</b>
<b>Introduzione .....</b>	<b>226</b>
<b>English .....</b>	<b>273</b>
<b>Note legali.....</b>	<b>317</b>

## Introduzione

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

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

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

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

### **Piano di formazione per la scuola professionale**

---

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

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

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

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

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

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

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

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

### Struttura delle unità didattiche

---

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

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

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

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

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

## Campo di competenze operative c:

### Svolgimento di accertamenti e controlli di tipo medico

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

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

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

#### Trattamento delle ferite

20 lezioni

#### Situazioni

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

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

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

Fig. struttura di un'unità didattica

## Formazione presso la scuola professionale

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

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

**Il piano di formazione della scuola professionale include:**

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

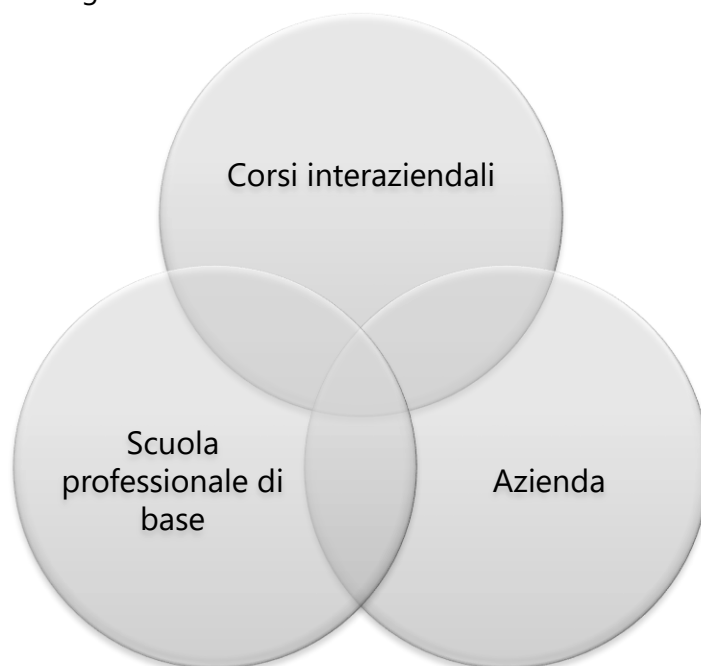
**I seguenti documenti** sono rilevanti o di interesse per la cooperazione nel luogo di apprendimento e per lo svolgimento del piano di formazione della scuola professionale:

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



## Concetto pedagogico-didattico

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



## Attenzione rivolta agli apprendisti

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

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

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

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

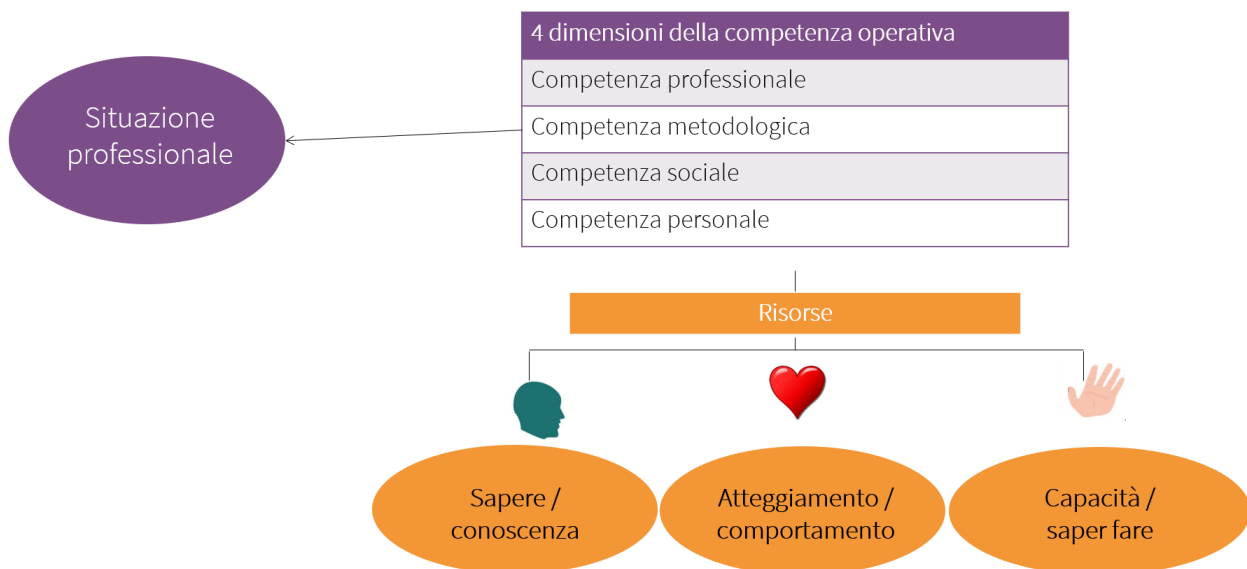
pacità di risoluzione dei problemi, nonché l'automotivazione e l'autogestione stanno acquistando importanza nell'esercizio della professione. Pertanto, sono specificamente incoraggiate in tutti e tre i luoghi di formazione.

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

### Formazione orientata alle competenze e alla pratica

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

La formazione nei tre luoghi di apprendimento è orientata alle competenze<sup>1</sup>, il punto di partenza sono cioè le situazioni operative della pratica professionale, definite e descritte nel piano di formazione (competenze operative). Per queste competenze vengono acquisite le risorse corrispondenti (conoscenze, capacità/abilità, attitudini).



L'acquisizione delle risorse è assicurata dai compiti pratici per la formazione in azienda, dai programmi CI e dal programma d'insegnamento per le scuole. Con questi strumenti armonizzati tra loro, l'acquisizione delle risorse avviene in modo coordinato in tutti e tre i luoghi di

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



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

### **Sfruttare con consapevolezza la cooperazione tra i luoghi di formazione**

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

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

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

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

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

### **Rendere visibile il successo dell'apprendimento**

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

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

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

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



## Griglia delle lezioni

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

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

## 1° anno di apprendistato, 1° semestre

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

## Campo di competenze operative a Consulenza e servizio alla clientela

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

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

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

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

### Presenza, comunicazione, raccomandazioni e vendite aggiuntive

10 lezioni

#### Situazioni

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

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

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

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

Tipi di clienti (razionali, dominanti, esitanti, entusiasti)

Aspetto personale (comunicazione verbale/non verbale)

Percezione di se stessi e da parte degli altri (comportamento adeguato in funzione ai diversi tipi di clienti)

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

---

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

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

---

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

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

---

Soddisfazione/fedeltà del cliente attraverso:  
▪ raccomandazioni aggiuntive

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

---

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

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

---

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

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

---

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

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

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

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

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

### Nutrizione

20 lezioni

#### Situazioni

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

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

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

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

Idealmente porta a un BMI di 20-25

La piramide alimentare secondo le raccomandazioni

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

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

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

Sintomi: BMI superiore a 25 o inferiore a 20

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

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

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

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

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

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

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

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

---

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

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

Forme nutrizionali:

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

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

Dieta leggera dopo operazioni, malattie

Nello specifico:

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

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

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

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

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





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

---

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

Alimentazione, apparato digerente:

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

Costipazione: dieta ad alto contenuto di fibre, esercizio fisico

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

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

---

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

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

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

## Problemi cutanei

## 20 lezioni

### Situazioni

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

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

---

Pelle sana:

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

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

Una pelle sana include anche capelli e unghie sani

Scostamenti dalla pelle sana (condizioni particolari della pelle):

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

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

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

Danni alla pelle causati da:

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

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

Attrito (calli, duroni)

Sudorazione eccessiva

Scottatura solare

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

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

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

Prodotti: anestetici locali

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

Protezione della pelle da:

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

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

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

Distruzione del mantello acido: saponi non saponi leggermente acidi

Sudorazione eccessiva e odori forti: antitranspiranti, deodoranti

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

---

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

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

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

Distinzione basata su:

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

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

Significato emulsionante, connessione con i tensioattivi, saponi non saponi

Forma speciale: preparati contenenti liposomi

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

---

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

Pelle:

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

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

Scottatura solare

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

Cappello da sole, ombrellone, occhiali da sole

Evitare le radiazioni UV

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

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

---

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

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

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

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

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

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

Possibile interfaccia con l'insegnamento di cultura generale:

- vantaggi e svantaggi dei diversi metodi di pagamento

## Disturbi gastrointestinali

20 lezioni

### Situazione

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

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

#### Flatulenza

Sintomi: aerofagia, rilascio di gas intestinali, crampi addominali

Anatomia/fisiologia: vedere la competenza operativa b1

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

#### Intolleranza al lattosio

Sintomi: diarrea, crampi addominali, flatulenza

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

#### Celiachia

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

Anatomia/fisiologia: digestione meccanica e chimica

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

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

Pancreas: funzione esocrina con amilasi, lipasi, proteasi

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

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

---

Flatulenza

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

Misure: rinunciare al cibo crudo

Intolleranza al lattosio

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

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

Celiachia

Prodotti: offrire prodotti senza glutine

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

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

---

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

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

---

Fraasi idiomatiche per concludere la vendita

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



## Situazioni

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

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

### Micosi ai piedi

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

### Micosi delle unghie

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

### Perdita di capelli

Sintomi: capelli che cadono.

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

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

### Micosi ai piedi

Antimicotici topici: antimicotici azolici e terbinafina.

### Micosi delle unghie

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

### Perdita di capelli

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

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

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

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

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

### Micosi ai piedi

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

## Campo di competenze operative b:

### Dispensazione di medicinali, articoli sanitari e medicali prescritti.

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

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

Lavoro pratico azienda	Contenuto CI

#### Patologie cutanee: Acne

30 lezioni

##### Situazioni

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

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

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

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

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

Struttura della ricetta standard, ambito di validità, convalida della ricetta, abbreviazioni importanti, regole di ripetizione

Riconoscimento di varie ricette: dall'estero, dentista, veterinario, naturopatia, gestione di contraffazioni

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

---

Gruppi di principi attivi:

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

Locali: retinoidi, acido azelaico

Altri ad azione locale: antibiotici, perossido di benzoile

Indicazioni: acne da moderata a grave

Anatomia/fisiologia: funzione delle ghiandole sebacee

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

Sintomi: comedoni, papule, pustole, brufoli

Gruppo di principi attivi: cheratolitici, perossido di benzoile

Indicazioni: acne lieve

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

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

---

Retinoidi:

Cl: gravidanza → teratogenicità

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

Tetracicline:

El: fotosensibilità

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

Cl: gravidanza e bambini sotto gli 8 anni

Perossido di benzoile:

El: maggiore fotosensibilità

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

---

Pressione dei costi sul sistema sanitario

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

Differenze generici/originale con biodisponibilità

Motivi delle differenze di prezzo

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

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

---

Impiego corretto delle specialità discusse.

In particolare:

Retinoidi:

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

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



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

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

Perossido di benzoile: sbianca il bucato

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

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

---

Le forme galeniche permettono la somministrazione di principi attivi.

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

## Patologie cutanee: Eczemi

20 lezioni

### Situazioni

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

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

---

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

Elenco della LAMal/LCA: LS, FL, LPFA

Distinzione tra assicurazione di base e complementare

Consultare le franchigie e le limitazioni nell'elenco delle specialità

Significato della convalida CM

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

Assicurazioni malattia, assicurazioni malattia per i richiedenti asilo

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

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

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

---

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

altri: prodotti per la cura della pelle

Indicazioni: eczemi:

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

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

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

Indicazioni: eczema allergico da contatto

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

Gruppi di principi attivi aggiuntivi: immunomodulatori, acidi grassi

Indicazioni: dermatite atopica (neurodermite):

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

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

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

Indicazioni: intertrigine

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

Misure: scegliere forme galeniche rinfrescanti o idratanti

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

---

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

Glucocorticoidi: guarigione ritardata delle ferite, maggiore suscettibilità alle infezioni

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

---

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

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

---

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

Responsabilità legali in farmacia

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

Legge sulle professioni mediche: farmacista (compiti, responsabilità)

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

---

Impiego corretto delle specialità discusse.

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



**Situazione**

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

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

Gruppi di principi attivi: derivati della vitamina D, immunomodulatori

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

Indicazioni: psoriasi

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

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

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

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

Impiego corretto delle specialità discusse.

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

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

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

Assenza del medico

Obbligo di documentazione

Presa di contatto con il medico

Lista speciale B+ e B-

**Disturbi nel tratto gastrointestinale: dispepsia, nausea, vomito, diarrea e costipazione<sup>4</sup>**

**Situazioni**

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

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

---

Gruppi di principi attivi: procinetici, enzimi della digestione  
Indicazioni: disturbi digestivi  
Sintomi: gonfiore, dolore dell'addome superiore, malessere

Gruppi di principi attivi: antiacidi, IPP  
Indicazioni: bruciore di stomaco, reflusso  
Sintomi: bruciore dietro lo sterno e reflusso acido, raucedine, tosse, nausea.  
Cause: debolezza sfinterica, iperacidità.  
Fattori di rischio: alimenti, sostanze stimolanti, medicinali, stress, sovrappeso, gravidanza.

Gruppi di principi attivi: IPP, antiacidi, antibiotici (terapia dell'*Helicobacter pylori*)  
Indicazioni: infiammazione della mucosa dello stomaco (gastrite)  
Sintomi: pressione, gonfiore, dolore, inappetenza, nausea, vomito.  
Causa: infezione da *Helicobacter pylori*, sostanze aggressive come alcol, analgesici (FANS), citostatici, glucocorticoidi.

Gruppi di principi attivi: soluzione di reidratazione orale, procinetici, antistaminici, potenti antiemetici  
Altri gruppi: fitofarmaci (zenzero), omeopatia: *Nux vomica*, *Colchicum*, *Ipecacuanha*  
Indicazioni: nausea e vomito  
Sintomi: sensazione sgradevole che porta al vomito. Risposta autonoma del corpo. Protezione dal cibo tossico e non commestibile e dalle sostanze nocive. La nausea può causare pallore, battito cardiaco accelerato, sudorazione, salivazione e sensazione di freddo-caldo.  
Complicazioni: disidratazione:  
Cause: influenza gastrointestinale, malattie infettive, febbre, gravidanza, medicinali (chemioterapia), alcol, vertigini, emicrania, dolori

Gruppo di principi attivi: antidiarroici. Inibitori peristaltici (loperamide), adsorbenti (carbone), soluzioni elettrolitiche, probiotici / tannini (tè nero)  
Anatomia/fisiologia: significato del microbioma intestinale / processo di riassorbimento, in particolare anche l'ispessimento delle feci nell'intestino crasso  
Patologia: microbioma intestinale alterato da medicinali (antibiotici), infezioni / assorbimento alterato per via di alimenti lassativi (influenza dell'osmosi), processi infiammatori  
Misure: sufficiente assunzione di liquidi (preparazione di soluzioni elettrolitiche), astinenza dal cibo, dieta leggera  
Indicazioni: diarrea  
Sintomi: evacuazione frequente, consistenza liquida-morbida

Gruppo di principi attivi: lassativi. Lassativi osmoticamente attivi (polialcoli e sali); Macrogol leganti con l'acqua (PEG); agenti gonfianti, lubrificanti, lassativi da contatto (bisacodile) in situazioni acute / psillio, semi di lino, fichi, antrachinoni (foglie e frutti di senna)  
Anatomia/fisiologia: significato della peristalsi intestinale  
Patologia: peristalsi intestinale rallentata a causa di mancanza di movimento, medicinali (ad esempio oppiacei), gravidanza / ispessimento eccessivo, ad esempio a causa di una dieta povera di fibre  
Misure: esercizio fisico, dieta ricca di fibre  
Indicazioni: costipazione  
Sintomi: evacuazioni meno frequenti di tre volte a settimana, consistenza grumosa e dura  
Complicazioni: disturbi emorroidali, i vasi venosi nella zona dello sfintere sono ingrossati, porta a sanguinamento, prurito; ostruzione intestinale



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

---

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

Inibitori peristaltici

El: costipazione

Cl: non in caso di infezione, febbre

Carbone

El: fa diventare le feci nere

Agenti che causano gonfiore

El: flatulenza

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

---

Impiego corretto delle specialità discusse.

Disturbi digestivi: stile di vita sano, esercizio fisico.

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

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

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

Possibili nelle donne incinte:

Diarrea: soluzioni elettrolitiche, probiotici

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

Lattanti, bambini:

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

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

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

Diarrea/costipazione: riabilitazione intestinale con i probiotici

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

---

Forme di somministrazione solide

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Trattamento delle ferite

20 lezioni

#### Situazioni

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

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

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

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

#### Igiene

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

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

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

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

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

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

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

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

Manipolazione di oggetti affilati

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

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

---

Tipi di ferite:

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

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

Ferite termiche: ustioni, congelamento

Ferite chimiche: acidi/soluzioni alcaline

Ferite croniche: decubito, ulcera crurale

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

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

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

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

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

---

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

---

Abrasioni:

Sintomatologia: sanguinamento puntiforme, doloroso, secrezione della ferita.

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

Ferite da taglio:

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

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

Ferite da morso:

Sintomatologia: combinazione di ferita da punta, contusione e lacerazione

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

Ustione

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

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

Ustioni da acido

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

Trattamento: risciacquo sufficiente

Vescicole

Sintomatologia: vescicola piena di liquido

Trattamento: non forare la vescicola, cerotto idrocolloidale per vescicole



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

Misure:

Arresto di emorragie: alginati, bendaggi a compressione

Pulizia della ferita: soluzione fisiologica, soluzione di Ringer

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

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

Per la scelta della copertura della ferita

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

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

---

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

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

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

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

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

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

### Ordinazioni speciali in Svizzera e all'estero

10 lezioni

#### Situazioni

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

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

Organizzazione ordinazioni  
Registrazione entrata/uscita  
Panoramica delle soluzioni settoriali disponibili

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

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

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

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

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

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

## Controllare e/o ottimizzare la gestione delle scorte

10 lezioni

### Situazioni

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Possibili interfacce con l'insegnamento di cultura generale:

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

## Preparare la consegna

20 lezioni

### Situazioni

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

Assoggettamento aliquote IVA

## 1° anno di apprendistato, 2° semestre

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

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

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

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

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

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

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

## Allergia

10 lezioni

### Situazioni

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

Indicare la possibilità di desensibilizzazione (immunoterapia specifica, iposensibilizzazione)

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

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

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

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

#### Apparato digerente

15 lezioni

#### Situazioni

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

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

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

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

Fondamenti di fitoterapia

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



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

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

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

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

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

Filosofia Ceres delle tinture madri

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

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

Filosofia spagirica:

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

Le miscele spagiriche sono composte individualmente.

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

## Otorinolaringoiatra

15 lezioni

### Situazioni

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

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

Disturbi orali: afte, gengiviti, mal di gola

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

Patologia: Sostanze irritanti e vari agenti patogeni scatenano l'infiammazione; le gengive infiammate si ritirano

→ «denti sensibili», paradontosi

Rinite, raffreddore da fieno (rinite allergica)

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

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

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

Complicazioni: cambiamento dei piani

Rinite secca

Sintomi: secchezza delle mucose nasali, sanguinamento, croste

Anatomia/fisiologia: vedere rinite

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

Tappo di cerume

Sintomi: ipoacusia unilaterale, dolori all'orecchio

Anatomia/fisiologia: (vedere la competenza operativa b)

Patologia: il canale uditivo è bloccato dal cerume

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

---

Disturbi orali: afte, gengiviti, mal di gola:

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

Misure: igiene orale

Rinite:

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

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

Raffreddore da fieno:

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

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

Risciacqui con soluzioni saline (isotoniche o ipertoniche)

Rinite secca:

Prodotti: dexpanthenolo, acido ialuronico, aloe vera

Misure: umidificazione con soluzioni saline isotoniche

Tappo di cerume:

Prodotti: sostanze emollienti del cerume

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

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

---

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

Vasocostrittori

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

El sistemici: disturbi del sonno, irrequietezza

CI sistemici: ipertensione

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

---

Possibili nelle donne incinte:

Rinite: preferire soluzioni saline, eventualmente vasocostrittore locale

Lattanti, bambini:

Rinite: preferire soluzioni saline, aspiratori nasali per i neonati

Persone anziane:

Vasocostrittori: attenzione all'ipertensione

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

---

Un cliente lamenta dolori alla bocca:

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

Impiego frequente di vasocostrittori:

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

**Situazioni**

- Un cliente desidera un rimedio per il dolore alle gambe

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

Lesioni da sport

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

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

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

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

Lesioni da sport:

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

Misure:

in caso acuto: freddo, regola pausa, ghiaccio, compressione, sollevamento

situazioni croniche muscolatura: caldo

Crampi muscolari:

Prodotti: magnesio

Misure: bere molto (bevande sportive isotoniche)

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

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

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

Magnesio:

El: diarrea possibile

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

Lesioni da sport:

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

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

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

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

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

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

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

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

### Comportamento in caso di reclami

10 lezioni

#### Situazioni

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

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

Reclami giustificati  
Reclami non giustificati  
Reclamo «tacito»

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

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

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

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

## Campo di competenze operative b:

### Dispensazione di medicinali, articoli sanitari e medicali prescritti.

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

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

Lavoro pratico azienda	Contenuto CI

#### Dolori

25 lezioni

##### Situazioni

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

sulla qualità della vita

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

Principio attivo: il metamizolo ha anche un'azione spasmolitica

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

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

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

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

Gruppo di principi attivi: triptani

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

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

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

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

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

Indicazioni: profilassi dell'emicrania

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

---

FANS in generale:

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

IA: con anticoagulanti

Paracetamolo:

utilizzabile nelle donne incinte (ma con estrema parsimonia)

Bambini/neonati in dosi adeguate

CI: danno epatico preesistente

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

Ibuprofene:

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

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

---

Paracetamolo: rispettare la dose massima giornaliera

El: epatotossico (per questo motivo CI con alcol)

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

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

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

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

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

---

Medicamenti liquidi: soluzioni (sciroppo, gocce), sospensioni



Uso di cerotti transdermici o iniezioni intramuscolari per il trattamento di base del dolore, gocce per ottenere un effetto rapido all'occorrenza  
Comprese solubili  
Spray nasale per principi attivi ad azione sistemica

## Otorinolaringoiatra

30 lezioni

### Situazioni

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

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

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

Indicazioni: otite media/esterna

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

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

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

Indicazioni: sinusite

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

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

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

Indicazioni: scarlattina

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

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

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

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

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

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

Indicazioni: sinusite: permette una migliore aerazione dei seni

Indicazioni: catarro tubarico

Anatomia/fisiologia: funzione della tromba di Eustachio

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

Sintomi: problemi di udito, mal d'orecchio

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

Indicazioni: otite media

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

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

Gruppo di principi attivi: i fitoterapici hanno un effetto mucolitico  
Medicamenti/principi attivi: mirto, olio di eucalipto, fiori di primula, timo, radice di genziana; inalare gli oli essenziali con il vapore  
Indicazioni: sinusite

Gruppo di principi attivi: i FANS (vedere Dolori) hanno effetti analgesici, antiflogistici, cioè decongestionanti e antipiretici  
Indicazioni: otite media, sinusite, scarlattina, principalmente anche a causa dell'effetto antipiretico

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

---

Antibiotici (sistemici):  
CI: allergia (specialmente alla penicillina)

Vasocostrittori locali (vedere a3)

Vasocostrittori sistemici:  
EI: nervosismo, disturbi del sonno  
CI: ipertensione  
IA: con agenti antipertensivi

FANS (vedere alla rispettiva voce)

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

---

Antibiotici (sistemici):  
problema della resistenza: non interrompere prematuramente la terapia

Vasocostrittori locali (vedere a3)

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

---

Impiego di gocce auricolari  
Preparazione della sospensione AB e impatto sulla durata di conservazione  
Risciacquo nasale con soluzioni saline (a getto)  
Inalazione di vapore (oli essenziali)  
Preparati per uso nasale  
I conservanti aumentano il rischio di allergie e peggiorano la tolleranza. Raccomandare preparati per uso nasale preferibilmente senza conservanti. Questi si presentano in contenitori che non aspirano l'aria; tenere i flaconi spray in posizione verticale

Preparazioni per l'impiego auricolare  
Applicazione gocce auricolari: preferibilmente a temperatura corporea (non fredda)  
Attenzione alla perforazione del timpano



### Situazioni

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

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

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

Indicazioni: terapia dell'osteoporosi

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

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

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

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

Indicazioni: terapia dell'osteoporosi

Anatomia/fisiologia: vedere Bifosfonati

Patologia: vedere Bifosfonati

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

Indicazioni: profilassi dell'osteoporosi

Anatomia/fisiologia: vedere Bifosfonati

Patologia: vedere Bifosfonati

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

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

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

Sintomi: dolori, limitazione della mobilità

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

Indicazioni: reumatismi, specialmente artrosi (forma degenerativa),

Sintomi: dolore iniziale, limitazione della mobilità

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

Indicazioni: gotta

Patologia: la sindrome metabolica porta ad un aumento della concentrazione di acido urico, l'acido urico si deposita nelle articolazioni

Sintomi: infiammazione grave con attacchi, soprattutto delle articolazioni delle dita dei piedi e delle mani, porta alla limitazione della mobilità

Gruppo di principi attivi: FANS locali  
eventualmente combinati con eparinoidi

Gruppo di principi attivi: miorilassant

Indicazioni: tensione dei muscoli scheletrici (collo, schiena)

Anatomia/fisiologia: nessun «comando» viene inviato dal cervello ai muscoli scheletrici, questi si rilassano

Gruppo di principi attivi: i fitoterapici hanno un effetto (iperemizzante) di raffreddamento o di riscaldamento

Medicamenti/principi attivi: mentolo, capsaicina, salicilato di metile

Indicazioni: tensione muscolare, indolenzimento muscolare

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

---

Bifosfonati:

IA: con molte altre sostanze, specialmente il calcio; l'assorbimento è scarso, quindi assumere assolutamente a digiuno, al mattino ½ ora prima di mangiare con acqua non gassata e non coricarsi nuovamente

Estrogeni:

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

FANS (vedere alla rispettiva voce)

Glucocorticoidi:

CI: diabete, osteoporosi, glaucoma

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

---

Gruppo di principi attivi bifosfonati:

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

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

Glucocorticoidi:

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

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

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

---

Patch riscaldanti senza principi attivi

Patch con principio attivo per un'azione locale



### Situazioni

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

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

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

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

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

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

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

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

Glucocorticoidi:  
Cl: come parte del kit di emergenza nessuno

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

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

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

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

Iniezione (terapia di emergenza)

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

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

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

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

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

### Situazioni

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

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

Identificazione di chi effettua l'ordine e dei pazienti

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

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

Modalità di pagamento (assicurazione, fattura, addebito)

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

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

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

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

---

Vendita per corrispondenza, obbligo di autorizzazione, farmacie per corrispondenza

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

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

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

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

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

### Assunzione dei costi

**5 lezioni**

#### Situazioni

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

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

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



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

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

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

Lavoro pratico azienda	Contenuto CI

#### Algoritmi e red flag

20 lezioni

##### Situazioni

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

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

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

Servizi su ambiti tematici già menzionati:

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

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

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

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

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

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

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

Lavoro pratico azienda	Contenuto CI

Possibile interfaccia con l'insegnamento di cultura generale:

- Creare/interpretare statistiche

### Gestione del magazzino

5 lezioni

#### Situazioni

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

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

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

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

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

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

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

Acquisto di merci, riassortimento

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

## Controllo e/o ottimizzazione della gestione delle scorte

5 lezioni

### Situazioni

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

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

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

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

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

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

## Ritiro di medicinali vecchi

5 lezioni

### Situazioni

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

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

Obbligo di ritiro  
Commissione di ritiro

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

---

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

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

---

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

## **Ritiro dei prodotti, smaltimento dei medicinali e richiamo dei lotti**

**5 lezioni**

### **Situazioni**

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

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

---

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

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

---

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

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

---

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

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

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

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

### Conservazione e gestione corretta dei prodotti chimici

20 lezioni

#### Situazioni

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

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

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

Opuscoli di chemsuisse/cheminfo rilevanti per la farmacia

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

Struttura e significato pratico delle schede di sicurezza per la farmacia

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

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

cfr. fogli informativi chemsuisse

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

---

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

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

---

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

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

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

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

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

Possibili interfacce con l'insegnamento di cultura generale:

- Protezione dei dati
- Diritti d'autore

#### Elaborare il dossier del cliente

10 lezioni

#### Situazioni

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

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

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

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

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

Anamnesi  
Cambio di indirizzo, cambio di cassa malati

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

Disposizioni sulla protezione dei dati, segreto professionale, segreto commerciale

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

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

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

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

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

Possibili interfacce con l'insegnamento di cultura generale:

- Pubblicità, modello AIDA

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

#### Situazioni

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

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

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



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

---

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

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

---

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



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

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

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

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

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

## Occhi

10 lezioni

### Situazioni

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

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

Congiuntivite non infettiva

Congiuntivite irritativa

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

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

Congiuntivite allergica

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

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

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

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

Fisiologia: produzione e composizione delle lacrime

Secchezza oculare

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

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

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

---

Congiuntivite irritativa

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

Fitoterapia: foglia di amamelide, tè nero (impacchi)

Congiuntivite allergica

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

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

Secchezza oculare

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

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

---

Tutte le malattie

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

Vasocostrittori

El: secchezza oculare

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

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

Lacrime artificiali

El: irritazione dovuta ai conservanti

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

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

---

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

---

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

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

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

---

#### Medicina antroposofica

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

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

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

Prodotti oculari: a base di echinacea, amamelide, malva

## Sistema respiratorio

10 lezioni

### Situazione

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

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

---

#### Raffreddore

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

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

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

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

Complicazioni: otite media, polmonite, bronchite

#### Tosse irritativa:

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

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

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

#### Tosse produttiva

Sintomi: presenza di muco (catarro)

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

---

#### Raffreddore

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

#### Tosse

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

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

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

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

---

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

Tosse  
IA: acetilcisteina/antibiotici  
CI: bambini sotto i 2 anni solo con ricetta

Antitussivi: (codeina e destrometorfano)  
Antitussiva:  
EI: costipazione, depressione respiratoria, assuefazione  
CI: cautela in caso di asma  
IA: la somministrazione concomitante con mucolitici è controversa

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

---

Per tutti: semplice tosse, massimo 2 settimane di automedicazione poi consulto medico  
Bambini: respirazione sibilante: asma, croup virale → medico

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

---

Misure complementari: inalazioni e/o suffumigi, frizioni, bere molto  
Profilassi: vitamina C, zinco, echinacea, medicina complementare

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

---

Prodotti antroposofici per la tosse: a base di eucalipto, piantaggine, timo, drosera, ipecac, gambo di liquirizia, anice  
Prodotti omeopatici: terapia delle malattie influenzali

## Campo di competenze operative b:

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

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

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

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

## Occhi

10 lezioni

### Situazioni

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

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

Gruppi di principi attivi: FANS (antinfiammatori, analgesici)

Indicazioni: infiammazioni postoperatorie e dolori.

Gruppi di principi attivi: glucocorticoidi locali (antinfiammatori)

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

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

Gruppi di principi attivi: antisettici, antibiotici locali, virostatici

Indicazioni: congiuntivite infettiva

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

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

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

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

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

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

Indicazioni: glaucoma

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

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

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

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

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

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

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

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

---

Antisetici: CI → allergia all'esamidina

Antisetici: EI → irritazione locale

Antibiotici locali: CI → infezione virale

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

Glucocorticoidi

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

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

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

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

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

---

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

Monitoraggio regolare della pressione intraoculare dai 40 anni di età.





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

---

Significato del periodo di utilizzo

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

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

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

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

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

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

## Sistema respiratorio

10 lezioni

### Situazioni

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

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

---

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

Altro: mucolitici

Indicazioni: asma

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

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

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

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

Indicazioni: BPCO = broncopneumopatia cronica ostruttiva

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

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

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

Documentazione elenco B+/-

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

---

Broncodilatatore

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

Corticosteroidi inalati

Effetti collaterali: micosi della bocca, raucedine

Corticosteroidi sistemici: se asma grave o BPCO acuta

Effetti collaterali: osteoporosi, abbassamento delle difese immunitarie

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

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

---

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

In caso di dispnea: somministrazione di ossigeno

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

---

Preparati liquidi per inalazione

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

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

Svantaggio: ingombrante, richiede tempo

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

Vantaggio: praticità

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

Respimat

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

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

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

Polveri per inalazione

Disco e Ellipta: inalazione di polvere secca

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

Svantaggio: il dispositivo non può essere ricaricato

Turbuhaler: inalazione di polvere secca

Vantaggio: praticità in viaggio

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

Easyhaler: inalazione di polvere secca

Capsule da usare con un dispositivo di inalazione

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

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

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

Lavoro pratico azienda	Contenuto CI

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

##### Situazioni

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Fatturazione di prestazioni e redazione della corrispondenza

10 lezioni

#### Situazioni

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

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

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

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

Voci della fattura, descrizione esatta della consegna o del servizio

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

Data della fattura, data di consegna, data di scadenza

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

Prezzo lordo, sconto, prezzo netto

Importo dell'IVA, aliquote IVA, calcolo dei prezzi

Differenza ricevuta/scontrino - fattura

Firma

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

Fattura, sollecito di pagamento, promemoria, procedura esecutiva

## Competenza operativa e4: Organizzare e ottimizzare i processi in farmacia

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

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

Possibili interfacce con l'insegnamento di cultura generale:

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

### Organizzazione e ottimizzazione dei processi di lavoro

10 lezioni

#### Situazioni

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

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

Allestire la postazione di lavoro (sequenze di movimento, raggio d'azione)

Mantenere il posto di lavoro pulito (posto di lavoro proprio, condiviso)

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

Sistemi QM (per esempio ISO 9001, QMS Pharma)

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

Strutture quotidiane, orari di lavoro

Sistema di archiviazione, obbligo di documentazione, obbligo di conservazione

Flowchart, check list, protocolli di misurazione

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

---

Organigramma

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

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

---

Criteri per l'allestimento ecologico dell'assortimento

Influenza sul risultato aziendale (consumo di materiale/energia)



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

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

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

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

Lavoro pratico azienda	Contenuto CI

#### Disturbi nel lattante

8 lezioni

##### Situazioni

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

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

##### Dentizione

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

Cause: dentizione

Anatomia/fisiologia: sviluppo della dentizione

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

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

##### Coliche del lattante

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

##### Eritema da pannolino del lattante

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

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

##### Micosi da pannolino

Sintomi: arrossamento, vesciche, squame, essudazione, bruciore

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



### Mughetto

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

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

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

---

### Dentizione

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

Analgesici sistemici (paracetamolo)

Anelli da dentizione in silicone o da conservare in frigorifero

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

### Carie

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

Sintomi: frattura, decalcificazione, buco nero nel dente

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

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

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

Pulizia meccanica dei denti

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

### Coliche del lattante

Prodotti: antiflatulenti

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

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

La mamma dovrebbe evitare di assumere cibi che provocano flatulenza. Praticare un massaggio addominale e applicare impacchi tiepidi.

Applicazione di calore sulla pancia: cuscino di noccioli di ciliegia

Se il problema persiste oltre 3-4 mesi, considerare il problema dell'intolleranza al lattosio.

### Eritema/micosi da pannolino

Prodotti: dexpanthenolo, ossido di zinco; antimicotici in caso di mughetto

Misure: principi idratanti, ammorbidenti e rilipidizzanti: oli vegetali (mandorle dolci, avocado, rosa mosqueta), massaggio con oli essenziali diluiti in olio vegetale

Controllare anche la bocca

Consulto medico se la guarigione è difficile e vi è un rischio di superinfezione batterica; igiene scrupolosa, riconsiderare la dieta (alimenti acidi, diarrea)

### Mughetto

Prodotti: antimicotici (RX)

Misure: lavare/sterilizzare bene biberon e tettarelle, lavare spesso i giocattoli con prodotti adeguati; gli adulti che si occupano del bambino devono lavarsi regolarmente e accuratamente le mani

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

---

### Tutte le malattie

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

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

---

#### Omeopatia

Principio: medicina globale e personalizzata basata su tre principi fondamentali: principio di somiglianza, diluizione e dinamizzazione delle sostanze medicamentose e specificità medicamentosa

Metodi: secondo Hahnemann/Korsakov

Medicamenti: origine vegetale, minerale o animale

#### Dentizione

Omeopatia, camomilla, belladonna

Dentifricio privo di menta piperita in caso di trattamento omeopatico

## Problemi di allattamento

## 12 lezioni

### Situazione

- Una donna si reca in farmacia perché vuole smettere di allattare. Desidera sapere se può già iniziare con l'alimentazione supplementare.

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

---

#### Problemi di allattamento

Il bambino ha ancora fame dopo essere stato allattato (cause: allattamento doloroso, posizione di allattamento inadeguata, produzione di latte insufficiente → Misure per aumentare la produzione di latte secondo l'obiettivo di valutazione a3.5 di seguito)

#### Ragadi al seno

Sintomi: tagli fastidiosi al capezzolo che rendono la poppata molto dolorosa

Cause: tecnica errata di allattamento, poppate troppo lunghe, suzione troppo energica del bambino

#### Ingorgo mammario

Sintomi: zone dure e doloranti del seno, che si presentano quando le mammelle non si svuotano completamente → può trasformarsi in mastite, febbre → medico

Cause: svuotamento incompleto del seno → il bambino beve male (raffreddore ecc.), pause troppo lunghe tra le poppate, dolore in caso di ragadi

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

---

#### Ragadi al seno

Prodotti: lanolina, oli vegetali, oli essenziali diluiti in olio vegetale

Ingorgo mammario → cfr. obiettivo di valutazione a3.5 più in basso

#### Sostituti del latte:

Vantaggi e svantaggi dell'allattamento al seno / sostituti del latte; la scelta dipende dall'età del lattante, tema delle allergie (allattare il più a lungo possibile, secondo l'OMS) differenza di composizione tra il latte vaccino e il latte materno: contenuto di proteine, carboidrati, grassi, sali minerali, vitamine, anticorpi, allergeni

Classificazione: dalla nascita: latte Pre, tipo 1; dal 6° mese: latte di proseguimento, tipo 2 o 3; dal 12° mese: Junior; contenuto di carboidrati, proteine, grassi

Sostanze complementari

Carboidrati: lattosio, destrina

Acidi grassi polinsaturi: importanti per il corretto sviluppo del sistema nervoso

Prebiotici: fibre alimentari non digeribili

Probiotici: microrganismi viventi non patogeni. Migliorano la digestione e stimolano le difese immunitarie

Latte ipoallergenico: HA (proteine fortemente ridotte)

In caso di rigurgito: AR (latte addensato)  
Intolleranza al lattosio: a base di soia  
Allergia al latte vaccino (RX)

Diversificazione dell'alimentazione tra il 4° e il 6° mese, non appena il bambino si regge seduto e tiene dritta la testa

Puree di frutta: mela, pera, banana

Puree di verdure: carota, pastinaca, zucchina, zucca, finocchio.

Amidacei: patata

Pappe a base di latte o senza latte contenenti:

- cereali senza glutine: mais, riso, miglio

- cereali con glutine: grano, avena, orzo, segale, farro

Carne, pesce e uova, oli vegetali

Per via del loro alto contenuto proteico, i latticini dovrebbero essere introdotti il più tardi e gradualmente possibile, preferibilmente non prima dei 12 mesi.

Seguire le raccomandazioni della Società svizzera dei pediatri.

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

---

Tutte le malattie

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

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

---

Svezzamento

Approccio farmacologico (RX) e non farmacologico allo svezzamento

Ragadi al seno

Prevenzione: prestare attenzione alla posizione del bambino, evitare l'attacco esclusivo al capezzolo, evitare poppate troppo lunghe, sciacquare bene i capezzoli con acqua prima/dopo la poppata, asciugarli bene e poi applicare una crema protettiva per allattamento alla lanolina, impacchi per allattamento; trattamento: applicare ghiaccio prima della poppata, paracapezzoli in silicone, coppette d'argento, proteggicapezzoli, applicazione di crema per allattamento

Misure per aumentare la produzione di latte

Attacco più frequente, svuotare completamente il seno, bere tè per l'allattamento, la madre dovrebbe concedersi delle pause di riposo.

Ingorgo mammario

Svuotare rapidamente il seno allattando o utilizzando un tiralatte, applicazione di impacchi/docce calde, massaggi per favorire il deflusso del latte. Rivolgersi al medico se non ci sono miglioramenti.

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

---

Preparati omeopatici in caso di produzione insufficiente di latte e per lo svezzamento: Sale di Schüssler numero 3 e 11 in caso di ragadi

Ragadi al seno: arnica

Ingorgo mammario: fitolacca e belladonna

## Campo di competenze operative b:

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

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

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

Lavoro pratico azienda (4. Semestre)	Contenuto CI
<b>Elaborazione della ricetta di una cliente con più patologie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Controllo di una ricetta</li> <li>▪ Indicazioni</li> <li>▪ Responsabilità</li> </ul>	

## Ginecologia

20 lezioni

### Situazioni

- Una ragazza si presenta con una ricetta per la contraccezione.
- Una donna matura si presenta con una ricetta per sostitutivi ormonali da assumere per via orale e si domanda se non esista un sistema più pratico, visto che spesso si scorda di assumerli.
- Sulla ricetta di una signora è prescritto un preparato contenente agnocado.

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

Gruppo di principi attivi: estrogeno, progestinico

Contraccettivi ormonali combinati: pillola combinata monofasica, pillola combinata multifasica, cerotto contraccettivo, anello vaginale

Contraccettivi ormonali a base di solo progestinico: minipillola, impianto, iniezione, spirali ormonali

Indicazione: contraccezione

Contraccezione d'emergenza

Anatomia/Fisiologia: organi genitali femminili, caratteri sessuali primari e secondari; ciclo mestruale nell'area ovarica; maturazione follicolare, ovulazione, formazione del corpo luteo, nell'area uterina; mestruazione e fase proliferativa. Ruolo degli estrogeni e del progesterone in relazione a fisiologia, contraccezione, fecondazione. Il decorso della gravidanza e la teratogenicità vengono trattati nella competenza operativa c1.

Gruppi di principi attivi: terapia ormonale sostitutiva

Estrogeni, progestinici, preparati combinati; fitoterapici (cimicifuga racemosa, iperico, salvia)

Indicazione: menopausa

Sintomi: cicli irregolari, amenorrea, disturbi climaterici: sintomi legati alla circolazione sanguigna, sudorazioni

notturne, vampate di calore, sintomi legati alla psiche, irritabilità, depressione, disturbi del sonno, sintomi legati al metabolismo → rischio cardiovascolare, osteoporosi, sintomi legati alla pelle e alle mucose, secchezza (vagina, pelle, occhi)

Gruppi di principi attivi: analgesici (ibuprofene, acido mefenamico, metamizolo → tema trattato nel 2° semestre nella competenza operativa b1, fitoterapici (agnocasto)

Indicazione: disturbi mestruali (sindrome premestruale, dismenorrea)

Sintomi: dolori, depressione, tensione mammaria, acne, emicrania, aumento di peso

Causa: fluttuazioni ormonali

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

---

Contracezione ormonale

CI: malattie cardiovascolari, cancro al seno

Interazioni: antibiotici, antiepilettici, iperico

Estrogeni: rischio aumentato di trombosi venosa ed embolia polmonare, aumento di peso, cefalea

Progestinici: tensione mammaria, cefalea, spotting

Fattori di rischio: tabagismo, sovrappeso, età

Periodo di sicurezza della contraccezione ormonale

Menopausa

CI: cancro al seno ormone-dipendente legato all'assunzione di estrogeni

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

---

Contracezione

Contraccettivi meccanici: spirale al rame, preservativi

Metodi di contraccezione naturali: metodo della temperatura basale

Estrogeni: prevenzione dell'osteoporosi e trattamento dei sintomi della menopausa, compresa la secchezza delle mucose

Progestinici: per indurre l'esfoliazione e l'eliminazione della mucosa uterina

Sostanze combinate: assicurano una migliore compliance

Fitoterapia: cimicifuga racemosa, foglie di salvia, iperico

Integrazioni della terapia

Secchezza vaginale

Sintomi: prurito, bruciore, dolore

Causa: cambiamenti ormonali, abbassamento del livello di estrogeni e conseguente secchezza delle mucose, cambiamenti nella flora vaginale e conseguente aumento del pH, rischio di infezioni

Prodotti: preparati idratanti non ormonali: acido ialuronico, acido lattico, olio di semi d'uva e di melograno

Disturbi mestruali

Fitoterapia: frutti di agnocasto

Misure: applicazione di calore

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

---

Sistema terapeutico transdermico TTS

Azione sistemica con rilascio regolare e continuo del principio attivo

Due tipi: il più comune è il sistema a matrice (alcuni possono essere tagliati), poi esiste un sistema a serbatoio o a membrana non tagliabile

Vantaggi: evita il tratto gastrointestinale e il primo passaggio attraverso il fegato, durata d'azione prolungata, buona compliance, flusso regolare

Svantaggi: colla irritante, non applicabile per tutti i principi attivi

Preparati vaginali



Compresse, capsule, ovuli vaginali da introdurre la sera al momento di coricarsi con un apposito dispositivo o con i ditali

Creme, gel, pomate da applicare la sera al momento di coricarsi con l'aiuto di un applicatore

Irrigazioni vaginali con l'aiuto di una doccetta o di un'apposita peretta

Anello vaginale flessibile e circolare, che rilascia 1-2 principi attivi. Rilascio continuo dei principi attivi sulla mucosa vaginale per un'azione locale o sistemica

## Disturbi urogenitali

20 lezioni

### Situazioni

- A un cliente di 55 anni con disturbi della minzione avete consigliato un rimedio fitoterapico. Alcuni mesi dopo è andato dal medico e ora torna con una ricetta.
- Un signore di circa 65 anni si presenta con una ricetta per la disfunzione erettile.
- Una signora consegna una ricetta per problemi di minzione.

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

Gruppo di principi attivi: urologici (tamsulosina: migliora la minzione, finasteride: ferma la crescita della prostata)

Fitoterapici (frutti di serenoa repens)

Indicazione: iperplasia della prostata

Anatomia/fisiologia: apparato genitale maschile: testicoli, spermatozoi, epididimo, canale deferente, vescicole seminali, pene, corpi cavernosi, fenomeno dell'erezione per afflusso di sangue, ruoli della prostata; regolatore tra uretra e canali deferenti, secrezione del liquido seminale

Patologia: crescita legata all'età con conseguente restringimento dell'uretra

Sintomi: disturbi della minzione (minzione frequente, getto di urina debole, sensazione di svuotamento incompleto con rischio di infezione) e problemi di eiaculazione

Distinzione: cancro alla prostata

Gruppo di principi attivi: vasodilatatori

Indicazione: disfunzioni erettile

Cause: malattie (diabete), medicinali (antidepressivi), stress, alcol, età

Gruppi di principi attivi: gruppo terapeutico degli antibiotici (osfomicina, ciprofloxacina, norfloxacina, nitrofurantoina, cotrimossazolo; assegnazione delle specialità al gruppo terapeutico)

Indicazione: cistite

Anatomia/fisiologia: struttura del rene (capsula renale, corteccia, midollo, calici maggiori e minori, pelvi renale), struttura del nefrone (corpuscolo renale, tubuli renali, ureteri, vescica, uretra, sfinteri). Funzioni: formazione dell'urina (nefrone → filtrazione glomerulare, escrezione tubulare e riassorbimento, composizione dell'urina primaria (filtrato composto da acqua, sali minerali e glucosio) e definitiva (acqua, elettroliti, sostanze idrosolubili → es. urea, acido urico, metaboliti di medicinali). Rene: organo di eliminazione (scorie metaboliche idrosolubili, elettroliti, acqua) e di regolazione (pH del sangue → 7,4, volume del sangue, equilibrio idrico e idro-elettrolitico), regolazione dell'equilibrio acido-base, regolazione del volume del sangue

Patologia: infezione batterica (ad es. E. Coli)

Sintomi: dolore, febbre, sangue nelle urine, bruciore durante la minzione, vescica iperattiva; nessun prurito né perdita vaginale

Complicazioni: la cistite infettiva può portare a una pielonefrite a carico della pelvi renale/rene o a una glomerulonefrite che colpisce i glomeruli/rene, causando insufficienza renale

Fattori di rischio: raffreddamento locale, rapporti sessuali, gravidanza, carenza di estrogeni

Gruppo di principi attivi spasmolitici vescicali (anticolinergici)

Indicazione: incontinenza

Patologia: tono muscolare (M liscio) fondamentalmente aumentato, controllo ridotto sullo sfintere (incontinenza da urgenza, vescica irritabile) / aumento della pressione intraddominale (ad es. ridendo), muscoli del pavimento pelvico indeboliti (incontinenza da sforzo)

Sintomi: minzione incontrollata

Le infezioni genitali sono trattate nelle competenze operative c1

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

---

Vasodilatatori in caso di disfunzioni erettili

Cl: nei pazienti che assumono derivati nitrati, prestare attenzione alla presenza di problemi cardiovascolari

Antibiotici in caso di cistite

EI: reazioni cutanee, disturbi gastrointestinali

Cl: allergia

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

---

Spasmolitici: vasodilatazione e ipotensione, quindi cautela nei pazienti con disturbi coronarici

Antibiotici: attenzione alla problematica della resistenza. Eseguire la terapia come prescritto e non interromperla prematuramente.

Integrazioni della terapia

iperplasia della prostata

Fitoterapia: radice di ortica, frutto di palma nana, prugna africana, semi di zucca

Cistite

Fitoterapia: foglie di uva ursina, foglie di betulla, foglie di ortica, erba di equisetto

Integratore alimentare: D-mannosio, mirtillo rosso. Differenziazione: profilassi, terapia

Misure: esame delle urine, igiene accurata, aumentare le difese immunitarie, bere molto, applicare calore sul basso ventre

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

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

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

Lavoro pratico azienda (4. Semestre)	Contenuto CI
<b>Fornire consulenza al/la cliente con un problema medico e registrare i segnali clinici d'allarme</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Autodiagnosi comuni</li> <li>Check list rilevanti</li> <li>Segnali clinici d'allarme</li> </ul>	<b>Stato di salute e segnali clinici di allarme</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Associazione Samaritana BSL AED</li> <li>Riconoscere e valutare i segni clinici di allarme (pressione sanguigna, cistite e shock anafilattico)</li> <li>Ulteriore procedura in base ai segnali di allarme clinico</li> </ul>

### Red flag nel neonato, disturbi della gravidanza, infezioni genitali, sospetto di complicazioni di un'infezione urinaria

**20 lezioni**

#### Situazioni

- Una madre chiama perché suo figlio di 2 anni ha la febbre.
- Una donna chiede un medicamento per i suoi disturbi in gravidanza.
- Una donna ha infezioni vaginali ricorrenti e vorrebbe ricevere un trattamento adeguato.
- Una cliente soffre di dolore durante la minzione.

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

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

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

- Neonati: febbre, medicamenti generalmente consentiti/non consentiti
- Decorso della gravidanza e disturbi della gravidanza: medicamenti consentiti/non consentiti secondo elenco positivo Varie infezioni nella zona genitale. Infezione fungina, infezioni batteriche, infezioni virali, infezioni parassitarie, differenziare tra cistite e vaginite irritativa; terapia: antimicotici e antiparassitari
- Sospetto di complicazioni dell'infezione urinaria pielonefrite: se dolori lombari/addominali, febbre, sangue nelle urine



### 3° anno di apprendistato, 5° semestre

Competenza operativa	Temi	Lezioni
a3 Fornire consulenza alla clientela sui <b>medicamenti senza obbligo di ricetta</b> e vendere i relativi <b>medicamenti e prodotti</b> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema cardiocircolatorio               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vene varicose, gambe gonfie</li> <li>▪ Ipotensione e anemia</li> </ul> </li> <li>▪ Sistema nervoso               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disturbi del sonno</li> <li>▪ Sbalzi d'umore, lieve depressione</li> </ul> </li> </ul>	13  7
b1 Mettere a disposizione i <b>medicamenti come da prescrizione</b> , spiegare alla clientela come usarli e dispensarli sotto la responsabilità del farmacista.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema cardiocircolatorio               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gruppi di principi attivi contro trom- bosi/embolie, nitrati, betabloccanti, ipolipemizzanti, anti-ipertonici, diure- tici</li> </ul> </li> <li>▪ Sistema nervoso               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gruppi di principi attivi: antiepilettici, anestetici locali, antidepressivi, neuro- lettici, benzodiazepine, Z-drugs, litio</li> </ul> </li> </ul>	20  20
c2 Raccogliere <b>dati diagnostici</b> conformemente alle disposizioni.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pressione sanguigna, glicemia e coleste- rolo</li> </ul>	10
c4 <b>Fornire assistenza ai pazienti affetti da malattie croniche</b> conformemente alle disposizioni.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Malattie croniche               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sindrome metabolica</li> <li>▪ Depressione, epilessia</li> </ul> </li> </ul>	10

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

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

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

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

Lavoro pratico azienda	Contenuto CI

#### Sistema cardiocircolatorio: vene varicose, gambe gonfie

13 lezioni

##### Situazione

- Una cliente incinta vuole fare qualcosa per le sue gambe affaticate e gonfie

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

Sintomi: gambe gonfie e affaticate con vene sporgenti

Anatomia/fisiologia: differenza tra vene/arterie/capillari, valvole venose, circolazione sistemica, circolazione polmonare, scambio di gas

Patologia: ristagno di sangue nelle vene, insufficiente funzionamento delle valvole venose / pompa muscolare, cambiamento della microcircolazione, processi infiammatori

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

Prodotti: preparati topici o orali per le vene con estratto di ippocastano, foglie di vite rossa, estratto di pungitopo, eparinoidi

Misure: calze elastiche, tenere le gambe sollevate, esercizio fisico, non stare seduti a lungo, onde possibile ridurre il peso, raffreddare

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

Spiegazione dell'uso degli attuali medicinali senza obbligo di ricetta secondo a3.2

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

---

Gravidanza: aumento del volume del sangue, aumento dei livelli delle prostaglandine e rilassamento delle pareti dei vasi sanguigni, pressione dell'utero sulla vena cava inferiore

## Sistema cardiocircolatorio: Ipotensione e anemia

---

### Situazione

- Una donna di 18 anni si lamenta di avere spesso dei giramenti di testa e in generale di essere piuttosto spossata.

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

---

#### Ipotensione

Sintomi: debolezza, vertigini, palpitazioni, incoscienza

Anatomia: anatomia del cuore con atrio/ventricolo destro e sinistro, funzione delle valvole, il cuore come pompa con sistole/diastole, battito, funzione dei muscoli cardiaci, frequenza cardiaca, regolazione della frequenza cardiaca attraverso il SN vegetativo

Patologia: Cause: ipotensione primaria, ipotensione secondaria dovuta a: medicinali, alcol, gravidanza, insufficienza venosa cronica, temperature elevate, stress, disidratazione, prolungata permanenza in piedi

#### Anemia

Sintomi: pallore, debolezza fisica, tachicardia, fragilità delle unghie

Anatomia/fisiologia: principali funzioni di eritrociti/trombociti e leucociti, relazione tra emoglobina e ferro

Patologia: Cause: emorragia cronica, inadeguata assunzione o assorbimento di ferro, inadeguata assunzione di acido folico e vitamina B12

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

---

#### Ipotensione

Prodotti: guaranà, rosmarino, caffeina, vasocostrittori

Misure: sport, percorso Kneipp, una dieta ricca di sale, assumere liquidi a sufficienza

#### Anemia

Prodotti: terapia orale ed endovenosa con prodotti a base di ferro, acido folico e vitamina B12

Misure: alimentazione bilanciata

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

---

Spiegazione dell'uso degli attuali medicinali senza obbligo di ricetta secondo a3.2

#### Anemia

**Il ferro: dolore addominale, diarrea, costipazione, nausea, vomito, feci scure**

IA ferro: assorbimento alterato per alcuni antibiotici, bifosfonati, ormoni tiroidei. Inibizione del riassorbimento da parte di antiacidi, preparati minerali, alimenti



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

---

Anemia  
Donne con mestruazioni abbondanti

Ipotensione  
Adolescenti: consulenza sulla prevenzione

[a3.5] descrive le esigenze specifiche dei clienti che desiderano ricevere cure mediche complementare e spiega i metodi e i prodotti corrispondenti. (C4)

---

Preparati antroposofici, omeopatici, sali di Schüssler

## Sistema nervoso: Disturbi del sonno

7 lezioni

### Situazione

- Un signore anziano si lamenta di essere sempre sveglio alle 4 del mattino e di non riuscire a riaddormentarsi.

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

---

Sintomi: problemi ad addormentarsi, problemi a dormire in modo continuativo, stanchezza, riposo insufficiente  
Fisiologia: architettura del sonno, regolazione del sonno, necessità di sonno, funzione del sonno  
Patologia: fattori individuali, fattori ambientali come il rumore, stress psicologico, malattie così come medicinali, stimolanti e droghe

[a3.2] sulla base dei sintomi identifica misure e prodotti, soprattutto dal campo della fitoterapia, per il loro trattamento. (C4)

---

Prodotti: valeriana, fiori d'arancio, (olio di) lavanda, foglie di melissa, passiflora, coni di luppolo, rizoma di kava  
Misure: compliance all'igiene del sonno

[a3.3] descrive le interazioni, le reazioni avverse ai medicinali e le controindicazioni dei più importanti medicinali senza obbligo di ricetta e, sulla base di ciò, ne identifica l'impiego in un linguaggio comprensibile per il cliente. (C4)

---

Spiegazione dell'uso degli attuali medicinali senza obbligo di ricetta secondo a3.2

[a3.4] descrive le esigenze specifiche dei diversi gruppi target (ad es. bambini, donne in gravidanza, persone attive, anziani, viaggiatori) e, sulla base di queste informazioni, identifica prodotti e raccomandazioni aggiuntive rispettivamente su misura. (C4)

---

Persone anziane: rischio di incidenti e cadute

[a3.6] descrive le esigenze specifiche dei clienti che desiderano ricevere cure mediche complementari e spiega i metodi e i prodotti corrispondenti. (C4)

---

Filosofia della floriterapia di Bach utilizzando l'esempio dei preparati di emergenza (Rescue): fondatore Dr. Bach, sulla base di 38 estratti di fiori vengono regolati gli stati d'animo negativi corrispondenti. Le emozioni negative si trasformano in positive con l'aiuto delle essenze floreali. Le vibrazioni delle piante vengono trasmesse. I fiori di Bach sono prodotti secondo il metodo della solarizzazione o della bollitura. L'acqua energizzata viene conser-



vata con l'aiuto dell'alcol e diluita con il brandy, poi imbottigliata in flaconi. Dai flaconi concentrati vengono realizzate miscele personalizzate per i clienti (1 goccia per 10 ml di soluzione alcolica). Gocce Rescue (miscela prescritta da Bach): per qualsiasi situazione d'emergenza e «stressante» raccomandate 2-4 gocce per via sublinguale. Con l'aiuto di questionari, la descrizione dei fiori, intuitivamente o con l'aiuto di un terapeuta si mescolano i fiori giusti.

Antroposofia: bryophyllum

## Sistema nervoso: sbalzi d'umore, lieve depressione

---

### Situazione

- Un cliente desidera un rimedio contro la sua apatia, che trova molto sgradevole, soprattutto ora che le giornate si stanno di nuovo accorciando.

[a3.1] identifica possibili malattie (diffuse) sulla base dei sintomi descritti dal cliente e delle conoscenze in anatomia, fisiologia e patologia. (C4)

---

Sintomi: tristezza, perdita di interesse, rallentamento generale e apatia

Patologia: sovraccarico fisico/psicologico, sbalzi ormonali, carenza di sonno, cattive abitudini alimentari, cambiamento delle condizioni di luce in autunno/inverno

[a3.2] sulla base dei sintomi identifica misure e prodotti, soprattutto dal campo della fitoterapia, per il loro trattamento. (C4)

---

Prodotti: iperico, ginseng, melissa, passiflora, luppolo, valeriana

Misure: tecniche di rilassamento, attività fisica all'aperto, fototerapia

[a3.3] descrive le interazioni, le reazioni avverse ai medicinali e le controindicazioni dei più importanti medicinali senza obbligo di ricetta e, sulla base di ciò, ne identifica l'impiego in un linguaggio comprensibile per il cliente. (C4)

---

Spiegazione dell'uso degli attuali medicinali senza obbligo di ricetta secondo a3.2

Iperico

Distinzione tra estratti ricchi di iperforina e poveri di iperforina.

IA estratti ricchi di iperforina: immunosoppressori, medicinali per l'HIV, citostatici, antagonisti della vitamina K, digossina, metadone, contraccettivi ormonali

IA indipendenti dall'iperforina: determinati antidepressivi

EI: cefalea, sudorazione, vertigini, fotosensibilizzazione.

CI: ipersensibilità alla luce nota

[a3.4] descrive le esigenze specifiche dei diversi gruppi target (ad es. bambini, donne in gravidanza, persone attive, anziani, viaggiatori) e, sulla base di queste informazioni, identifica prodotti e raccomandazioni aggiuntive rispettivamente su misura. (C4)

---

Depressione lieve in diversi gruppi di persone

## Campo di competenze operative b:

### Dispensazione di medicinali, articoli sanitari e medicali prescritti.

#### Competenza operativa b1: Mettere a disposizione i medicinali come da prescrizione, spiegare alla clientela come usarli e dispensarli sotto la responsabilità del farmacista.

L'assistente di farmacia riceve la prescrizione, ne verifica la validità e la disponibilità dei medicinali prescritti, mette a disposizione i medicinali e li etichetta in base alla prescrizione. Prima di dispensare il medicamento al paziente, lo sottopone al/alla farmacista per la convalida. Quindi consegna il medicamento al paziente e gli spiega come assumerlo correttamente, lo informa su eventuali precauzioni, sugli effetti collaterali noti e su come comportarsi in caso si verificano. Informa il paziente sui diversi metodi di pagamento.

Lavoro pratico azienda	Contenuto CI

#### Sistema cardiocircolatorio

20 lezioni

##### Situazione

- Un cliente abituale le consegna una ricetta di dimissione dall'ospedale dopo un attacco di cuore. Fa notare che alcuni dei suoi precedenti medicinali sono stati cambiati.

[b1.3] riconosce, in funzione della prescrizione, quali malattie (area di indicazione) vengono trattate, sulla base delle conoscenze in materia di anatomia, fisiologia e patologia e delle conoscenze di base sui gruppi di principi attivi frequentemente prescritti. (C3)

Gruppi di principi attivi: eparine, antagonisti della vitamina K, DOAC hanno un effetto anticoagulante (inibiscono la coagulazione)

Illustrare le differenze in termini di inizio dell'azione, durata dell'azione, rischio, necessità di monitorare il tempo di coagulazione. Assegnazione delle specialità ai gruppi di principi attivi

Indicazioni: profilassi della trombosi venosa profonda

Anatomia/fisiologia: plasma, siero, emostasi, termini relativi al processo di coagulazione: aggregazione delle piastrine, coagulazione del sangue come processo complesso, controllato da fattori di coagulazione

Patologia: Sintomi: dolori alle gambe, edema, ipertermia, colorazione rossastra della pelle. Causa: formazione di coaguli di sangue. Fattori di rischio: immobilizzazione, contraccettivi orali, gravidanza, sovrappeso, fumo, età.

Embolia polmonare come complicazione

Gruppi di principi attivi: gli antiaggreganti piastrinici (ASA e altri principi attivi) impediscono alle piastrine di aderire tra loro.

Assegnazione delle specialità agli agenti antiaggreganti piastrinici

Indicazioni: profilassi e terapia dell'infarto miocardico

Anatomia/fisiologia: apporto di ossigeno ai vasi coronarici, aggregazione delle piastrine

Patologia: Sintomi: dolore dietro lo sterno che si irradia al collo, al braccio, alla mascella inferiore, alla schiena, all'addome superiore, dispnea, aritmie, vertigini, nausea, ansia. Causa: placche che restringono le arterie coronarie, attivazione delle piastrine, formazione di trombi. Fattori di rischio: arteriosclerosi, fumo, ipertensione, colesterolo elevato, diabete, mancanza di attività fisica, stress.

Gruppi di principi attivi: nitrati e betabloccanti causano vasodilatazione (specialmente dei vasi coronarici)

Altri gruppi: antiaggreganti antiplastrinici, calcio-antagonisti

Assegnazione delle specialità Gruppi di principi attivi

Indicazioni: angina pectoris

Patologia: Sintomi: dolore toracico pungente parossistico, pressione, sensazione pesantezza e di soffocamento.

Causa: restringimento di un'arteria coronarica associato ad aterosclerosi. Differenziazione infarto miocardico

Gruppi di principi attivi: ipolipemizzanti (statine, fibrati, inibitori dell'assorbimento del colesterolo). Riducono i livelli elevati di lipidi nel sangue. Le specialità devono poter essere assegnate al gruppo terapeutico e non ai gruppi di principi attivi

Altri gruppi: antipertensivi, inibitori dell'aggregazione dei trombociti

Indicazioni: Patogenesi dell'aterosclerosi: malattia degenerativa delle pareti dei vasi arteriosi, deposito di colesterolo con successiva reazione infiammatoria. Il metabolismo del colesterolo con i termini Low Density Lipoprotein e High Density Lipoprotein. Fattori di rischio: età, sesso, anamnesi, carenza di attività fisica, fumo, obesità, ipertensione. Complicazioni: infarto, ictus, arteriopatia periferica occlusiva, insufficienza renale.

Gruppi di principi attivi: gli antipertensivi sono vasodilatatori (ACE-inibitori, sartani, inibitori della renina, beta-bloccanti, antagonisti del calcio) o diuretici, tutti gli antipertensivi e i diuretici senza meccanismo d'azione dettagliato, assegnazione delle specialità non a gruppi di principi attivi ma a gruppi terapeutici. Enfasi sulla descrizione dell'effetto e sulle diverse indicazioni

Indicazioni: ipertensione, insufficienza cardiaca

Patologia ipertensione: ipertensione asintomatica, essenziale e secondaria, fattori di rischio, complicazioni

Insufficienza cardiaca: Sintomi: dispnea, affaticamento, edemi, tosse, vertigini. Cause: infarto, difetto della valvola cardiaca. Patogenesi: il corpo non riceve sufficiente ossigeno.

Gruppi di principi attivi: diuretici

Anatomia/fisiologia: perdita di liquidi dal sistema vascolare e accumulo nel tessuto interstiziale.

Indicazioni: edema polmonare, delle gambe

Patologia: edema polmonare: accumulo di liquidi nei polmoni in caso di insufficienza ventricolare sinistra. Sintomi: dispnea, tosse, tachicardia.

Edema delle gambe: reflusso venoso in seguito a insufficienza venosa cronica, trombosi venosa o insufficienza ventricolare destra.

[b1.4] descrive l'importanza degli effetti avversi, delle interazioni e delle controindicazioni per la dispensazione di medicinali. (C2)

---

Antipertensivi:

El: ipotensione, IA: con vasocostrittori

In particolare:

ACE-inibitori e sartani: CI gravidanza

ACE-inibitori: El tosse irritativa

Betabloccanti: El stanchezza, vertigini

Statine: CI: gravidanza, miopatia, El: dolori muscolari e articolari, cefalea

Nitrati: CI: ipotensione marcata. IA: rimedio per la disfunzione erettile

El: cefalea, ipotensione, nausea, vampate

Diuretici: disturbo dell'equilibrio elettrolitico

[b1.6] spiega l'importanza dei generici e descrive i criteri per la decisione di sostituire i medicinali prescritti con i generici. (C3)

---

Possibilità di sostituzione con generici per i gruppi di principi attivi elencati in b1.3

[b1.9] descrive l'uso corretto dei gruppi di principi attivi frequentemente prescritti, fornisce informazioni su eventuali misure precauzionali e descrive le possibilità di misure e prodotti complementari alla terapia. (C4)

---

Applicazione delle specialità discusse

In particolare:  
dieta a basso contenuto di sodio per l'ipertensione

[b1.12] descrive i principi, le regole e le procedure per gli acquisti con presentazione successiva della ricetta e la dispensazione di medicinali senza prescrizione medica. (C2)

---

Dispensazione di antipertensivi senza ricetta

## Sistema nervoso: antiepilettici

---

### Situazioni

- Una cliente vorrebbe acquistare anticipatamente un medicamento antiepilettico. Ha un appuntamento dal medico solo tra un mese.
- Sulla ricetta per il cliente sono prescritti cerotti che contengono un anestetico locale.

[b1.3] riconosce, in funzione della prescrizione, quali malattie (area di indicazione) vengono trattate, sulla base delle conoscenze in materia di anatomia, fisiologia e patologia e delle conoscenze di base sui gruppi di principi attivi frequentemente prescritti. (C3)

---

Gruppo di principi attivi: antiepilettici. Assegnazione delle specialità agli agenti antiepilettici

Indicazioni: epilessia

Anatomia/fisiologia: suddivisione anatomica (periferica/centrale) e funzionale a livello generico del sistema nervoso (volontario/involontario, vegetativo/autonomo). Cervello e midollo spinale come unità senza ulteriore differenziazione. Struttura di una cellula nervosa e di un nervo. Conduzione dell'eccitazione nei neuroni come processo bioelettrico e base della funzione della cellula nervosa.

Patologia: formazione di eccitazione patologica nei gruppi di cellule nervose, differenziazione generica in convulsioni focali e generalizzate.

Gruppi di principi attivi: anestetici locali, capsaicina

Altri gruppi: antiepilettici, antidepressivi, oppioidi

Indicazioni: dolori neuropatici

Patologia: dolore causato da una lesione o una disfunzione del SN. Sintomi: forte dolore parossistico lancinante, con bruciore. Esempio tipico: nevralgia postherpetica.

[b1.4] descrive l'importanza degli effetti avversi, delle interazioni e delle controindicazioni per la dispensazione di medicinali. (C2)

---

Antiepilettici: IA con molti medicinali, EI: stanchezza.

Acido valproico: CI gravidanza

[b1.6] spiega l'importanza dei generici e descrive i criteri per la decisione di sostituire i medicinali prescritti con i generici. (C3)

---

Possibilità di sostituzione con generici per i medicinali antiepilettici

[b1.9] descrive l'uso corretto dei gruppi di principi attivi frequentemente prescritti, fornisce informazioni su eventuali misure precauzionali e descrive le possibilità di misure e prodotti complementari alla terapia. (C4)

---

Applicazione delle specialità discusse

Gli epilettici si regolano individualmente, le oscillazioni della dose possono provocare crisi. Gli epilettici sono pazienti a rischio.





[b1.12] descrive i principi, le regole e le procedure per gli acquisti con presentazione successiva della ricetta e la dispensazione di medicinali senza prescrizione medica. (C2)

---

Consegna senza ricetta di antiepilettici

## Sistema nervoso: antidepressivi

---

### Situazione

- Un cliente consegna una prescrizione di dimissione da un ospedale psichiatrico per una benzodiazepina. Durante l'elaborazione della ricetta si notano alcune incongruenze per cui si sospetta che la ricetta possa essere falsificata.

[b1.1] descrive i requisiti di legge per la dispensazione dei medicinali (ad es. LATer, LStup, LAMal). (C2)

---

Legge sugli stupefacenti: sostanze psicotrope

Moduli di prescrizione, restrizioni alla dispensazione, possibilità di ripetizione, controllo delle merci in entrata e in uscita, condizioni di ordinazione, consegna e stoccaggio

[b1.3] riconosce, in funzione della prescrizione, quali malattie (area di indicazione) vengono trattate, sulla base delle conoscenze in materia di anatomia, fisiologia e patologia e delle conoscenze di base sui gruppi di principi attivi frequentemente prescritti. (C3)

---

Gruppi di principi attivi: antidepressivi, hanno un effetto positivo sull'umore, più o meno energizzante

Assegnazione di specialità agli antidepressivi senza ulteriori distinzioni.

Altri gruppi: fitofarmaci (iperico).

Indicazioni: depressione

Anatomia/fisiologia: trasmissione dell'eccitazione chimica nella fessura sinaptica. Trasmissione dell'eccitazione alla muscolatura, alla cellula nervosa, alla cellula ghiandolare. Neurotrasmettitori (adrenalina, acetilcolina, serotonina, dopamina). Semplice processo nella fessura sinaptica.

Patologia: deficit di neurotrasmettitori nel cervello. Sintomi: sentimenti di inferiorità, disperazione, senso di colpa, stanchezza, demotivazione, sintomi fisici. Complicazioni.

Gruppi di principi attivi: neurolettici. Ridurre la tensione interna

Assegnazione delle specialità ai neurolettici, senza ulteriore suddivisione.

Altri gruppi: antidepressivi

Indicazioni: disturbi ossessivo-compulsivi

Sintomi: Pensieri ossessivi che il malato riconosce come esagerati, che tuttavia continuano ad avere la meglio su di lui.

Indicazioni: schizofrenia

Sintomi: sintomatologia positiva (deliri, disturbi dell'ego, disturbi del pensiero) e negativa (apatia, appiattimento affettivo, disturbi dell'attenzione). Disturbi della percezione delirante, voci nella mente, allucinazioni, disturbi affettivi. Decorso della malattia. Prognosi. Terapia multidimensionale (psicoterapeutica, farmacologica e di supporto)

Gruppi di principi attivi: benzodiazepine

hanno effetti ansiolitici, miorilassanti, sedativi/ipnotici, anticonvulsivanti con vari gradi di gravità

Indicazioni: disturbo d'ansia, spasmi muscolari, difficoltà ad addormentarsi e a rimanere addormentati, epilessia  
Anatomia/fisiologia: significato e funzione del sistema nervoso involontario (simpatico / parasimpatico). Funzioni che sono clinicamente importanti (dilatazione bronchiale, vasodilatazione, influenza su polso, battito cardiaco, pressione sanguigna, reazione allo stress)

Patologia: la paura, lo spavento, lo stress innescano la produzione di ormoni dello stress, soprattutto dell'adrenalina, con conseguente reazione eccessiva del sistema nervoso vegetativo (irrequietezza, disturbi del sonno, palpitazioni, tremori)

Gruppi di principi attivi: le Z-drugs hanno un effetto soporifero

Altri gruppi: benzodiazepine

Indicazioni: disturbi del sonno

Patologia: Cause: disturbi del sonno primari (insonnia, disturbi del ritmo circadiano sonno-veglia, sindrome delle apnee notturne, gambe senza riposo) e secondari (dovuti a patologie organiche o psichiatriche). Sintomi: affaticamento, sonnolenza, mancanza di energia, difficoltà di concentrazione. Complicazioni.

Gruppi di principi attivi: litio

Altri gruppi di principi attivi: antiepilettici, antidepressivi

Indicazioni: disturbi bipolari

Patologia: disturbo affettivo con alternanza di fasi depressive e maniacali

Sintomi: alternanza di stati depressivi e maniacali. Terapia della mania e della depressione. Psicoterapia (psicoeducazione, auto-osservazione, gestione dello stress, stabilizzazione del ritmo di vita)

[b1.4] descrive l'importanza degli effetti avversi, delle interazioni e delle controindicazioni per la dispensazione di medicinali. (C2)

---

Interazione psicofarmaci e alcol

Psicofarmaci: effetti collaterali comuni

Medicamenti psicotropi con controllo dell'emocromo avvenuto

[b1.6] spiega l'importanza dei generici e descrive i criteri per la decisione di sostituire i medicinali prescritti con i generici. (C3)

---

Possibilità di sostituzione con generici per i gruppi di principi attivi elencati in b1.3

[b1.9] descrive l'uso corretto dei gruppi di principi attivi frequentemente prescritti, fornisce informazioni su eventuali misure precauzionali e descrive le possibilità di misure e prodotti complementari alla terapia. (C4)

---

Applicazione delle specialità discusse

Dipendenza dalle benzodiazepine

Antidepressivi: inizio ritardato dell'effetto

[b1.12] descrive i principi, le regole e le procedure per gli acquisti con presentazione successiva della ricetta e la dispensazione di medicinali senza prescrizione medica. (C2)

---

Consegna senza ricetta di benzodiazepine

## Campo di competenze operative c: Svolgimento di accertamenti e controlli di tipo medico

### Competenza operativa c2: Raccogliere dati diagnostici conformemente alle disposizioni.

L'assistente di farmacia istruisce il cliente sui preparati e sulla procedura per il rilevamento dei parametri diagnostici (pressione sanguigna, glicemia, livello di colesterolo). Esegue il rilevamento di tali parametri per conto del farmacista, documenta i risultati secondo le disposizioni interne e li sottopone al farmacista, che determina l'ulteriore procedura.

L'assistente di farmacia rispetta le norme di legge e gli standard operativi di igiene, tutela della salute e sicurezza. È responsabile della corretta conservazione, della pulizia e della funzionalità delle apparecchiature utilizzate per gli esami. Pertanto le controlla regolarmente, le usa correttamente, le mantiene e le pulisce secondo le istruzioni del produttore.

Lavoro pratico azienda (5. Semestre)	Contenuto CI
<b>Effettuare lo screening medico</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Misurazione dei parametri diagnostici</li> <li>Igiene, sicurezza e tutela della salute</li> <li>Valutazione e discussione dei risultati delle misurazioni</li> </ul>	<b>Indagini mediche</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Misure igieniche e di sicurezza</li> <li>Registrazione e interpretazione dei parametri diagnostici (misurazione della pressione sanguigna, misura del colesterolo, misura della glicemia, test allergologico e stato delle urine)</li> <li>Consulenza, consegna, vendita di strumenti di misura</li> <li>Manutenzione e pulizia degli strumenti di misura</li> </ul>

### Pressione sanguigna, livelli di glicemia e colesterolo

10 lezioni

#### Situazione

- Un cliente anziano desidera far controllare la sua pressione sanguigna, la glicemia e il colesterolo in farmacia.

[c2.1] spiega il processo per le analisi e il rilevamento dei parametri diagnostici. (C2)

[c2.6] spiega la metodologia e i vantaggi dell'analisi del campione di sangue. (C2)

Misurazione della pressione arteriosa: se si sospetta ipotensione o ipertensione.

Svolgimento corretto della misurazione: da seduti, tempo di attesa, evitare l'eccitazione fisica e mentale così come nicotina e caffeina prima della misurazione, avambraccio a livello del cuore, non parlare o ridere durante la misurazione, i muscoli del braccio devono essere rilassati, scegliere la dimensione corretta del manicotto

Misurazione del polso

Punti in cui eseguire la misurazione del polso, posizionamento del cliente per la misurazione, sequenza della misurazione (quali dita vengono utilizzate per la misurazione del polso), durata della misurazione (più breve è la misurazione, più gravi sono gli errori di misurazione)

#### Misurazione della glicemia

Il paziente dovrebbe essere a digiuno (tempo di digiuno almeno 6, preferibilmente 8 ore).

Procedura corretta:

- Cliente seduto comodamente (un eventuale collasso del cliente non dovrebbe comportare lesioni)
- Disinfezione delle superfici, disinfezione delle mani, indossare i guanti
- Disinfettare il polpastrello laterale del dito medio o dell'anulare della mano non dominante, assicurarsi che rimanga «pulito» (il disinfettante dovrebbe asciugare in 30 secondi).
- Preparare il dispositivo per la misurazione della glicemia, a seconda del dispositivo inserire le strisce reattive fin da subito
- Forare il polpastrello laterale con un pungidito adatto o una lancetta (smaltire correttamente il pungidito)
- Pulire le gocce di sangue con un tampone pulito
- Massaggiare delicatamente il sangue dalla base del dito verso il polpastrello
- Assorbire il sangue con la striscia reattiva
- All'occorrenza applicare un cerotto nella sede interessata
- Il dispositivo per la misurazione della glicemia segnala il valore automaticamente

#### Misurazione del colesterolo

Determinazione dei valori nel sangue, vengono rilevati trigliceridi, colesterolo HDL e LDL, colesterolo totale; quoziente totale/HDL

#### Peso e altezza

Circonferenza addominale: misurazione corretta per uomini e donne. Misurazione preferibilmente al mattino a digiuno, dopo essere andati in bagno, sotto i vestiti, in piedi. Nastro di misurazione orizzontale, al livello dell'ombelico (centralmente tra la costola inferiore e il bordo superiore dell'osso pelvico), misurazione alla fine di una normale espirazione, far correre il nastro di misurazione lungo il corpo ma senza costrizione.

Body Mass Index: calcolare il BMI in base all'altezza e al peso

Elencare esempi di altri parametri:

- Analisi minerale dei capelli
- Test rapidi: test di gravidanza, parametri delle urine per la cistite, test dell'HIV, test della celiachia, test rapido per il coronavirus
- Test per la borreliosi da puntura di zecca
- Misurazione proteina C-reattiva
- Ferritina
- Test alcolemico
- Test antidroga

#### [c2.4] spiega le norme igieniche e di sicurezza da osservare per il prelievo di sangue. (C2)

---

→ tema trattato nel 1° semestre nell'ambito dell'obiettivo di valutazione c3.2

#### [C2.7] spiega le conseguenze di possibili scostamenti dai principali valori standard. (C2)

---

In generale: si deve essere in grado di interpretare i valori misurati ma non occorre memorizzarli.

Circonferenza addominale / misurazione della pressione sanguigna / misurazione della glicemia / misurazione del colesterolo

Gli scostamenti dai valori normali sono un fattore di rischio per la sindrome metabolica e le malattie cardiovascolari.

Le misurazioni eseguite in modo scorretto possono portare a scostamenti nei risultati delle misurazioni.

## Competenza operativa c4: Fornire assistenza ai pazienti affetti da malattie croniche conformemente alle disposizioni.

L'assistente di farmacia organizza il supporto terapeutico secondo le disposizioni e informa i pazienti. Controlla la compliance alla terapia, ricorda al paziente gli appuntamenti e mette a disposizione i medicinali per la terapia (sistema di dosaggio settimanale). Documenta lo svolgimento della terapia, rileva le irregolarità, reagisce ad esse e informa il farmacista.

Lavoro pratico azienda (3. Semestre)	Contenuto CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Preparazione di un sistema di dosaggio settimanale</b></li> <li>▪ Verifica del regolamento</li> <li>▪ Preparazione della postazione di lavoro</li> <li>▪ Igiene, sicurezza e tutela della salute</li> <li>▪ Preparazione del sistema di dosaggio</li> <li>▪ Creazione di una panoramica dello schema di assunzione</li> </ul>	

### Patologie croniche

10 lezioni

#### Situazioni

- Controllando lo storico di un cliente abituale, nota che non ha ritirato il suo preparato al litio durante l'ultimo mese.
- Una cliente chiede consiglio perché sua madre ha sempre più difficoltà a prendere tutti i suoi medicinali in tempo. Soffre di sindrome metabolica, quindi deve assumere molti medicinali diversi.

#### [c4.1] descrive le malattie croniche più comuni, le loro caratteristiche e il trattamento. (C2)

Considerare perché le malattie diventano/sono croniche: non curabili (predisposizione, mutazioni genetiche); non trattate in una fase iniziale

Sindrome metabolica

Descrizione del paziente con sindrome metabolica (alterato metabolismo dei carboidrati, ipertensione, dislipoproteinemica, obesità). Parametri: circonferenza addominale, pressione sanguigna, glicemia, trigliceridi, colesterolo HDL. Cause, epidemiologia, fattori di rischio. Descrizione del trattamento.

Sistema nervoso: Depressione, epilessia

Importanza dell'assunzione regolare dei medicinali, importanza dell'introduzione e sospensione di antidepressivi, gamma terapeutica del litio, controllo dell'emocromo avvenuto

Per la patologia vedere la competenza operativa 1

#### [c4.2] descrive le possibilità di monitorare la compliance alla terapia. (C2)

Sindrome metabolica: misurazione della pressione sanguigna, valori di colesterolo, glicemia, misurazione della circonferenza addominale

Depressione:

Metodo diretto: misurazione medica della concentrazione nel plasma

Possibilità di monitorare la compliance alla terapia: conteggio delle compresse (controllo dello storico), diari dei pazienti, colloqui con i pazienti, profili dei medicinali, sistemi di dosaggio settimanale

[c4.3] spiega l'importanza della compliance alla terapia e le conseguenze della mancata adesione alla terapia. (C3)

---

Sindrome metabolica:

Illustra le complicazioni della mancata adesione alla terapia: Efficacia ed effetto terapeutico ridotti (esempio: antipertensivi, antidiabetici) conseguenze economiche

Psicofarmaci:

spiegare a un paziente le conseguenze del sovradosaggio/sottodosaggio della sua terapia.

### 3° anno di apprendistato, 6° semestre

Competenza operativa	Temi	Lezioni
a2 Fornire consulenza alla clientela sulla <b>promozione della salute e la prevenzione delle malattie</b> e vendere i relativi <b>servizi e prodotti</b> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Malattie durante viaggi</li> <li>▪ Agente patogeno</li> <li>▪ Modalità di trasmissione</li> <li>▪ Profilassi in caso di esposizione</li> </ul>	5
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali <b>senza obbligo di ricetta</b> e vendere i relativi <b>medicamenti e prodotti</b> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestione dello stress               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mancanza di concentrazione</li> <li>▪ Sindrome da burnout</li> </ul> </li> <li>▪ Infezioni               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Herpes</li> <li>▪ Infestazione di pidocchi</li> <li>▪ Infezione da verme solitario</li> <li>▪ Cimici dei letti</li> <li>▪ Varicella</li> </ul> </li> </ul>	8  7
b1 Mettere a disposizione i <b>medicamenti come da prescrizione</b> , spiegare alla clientela come usarli e dispensarli sotto la responsabilità del farmacista.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Infezioni               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gruppi di principi attivi Profilassi vaccinale, profilassi farmacologica, antibiotici, virustatici</li> </ul> </li> <li>▪ Patologie ormonali               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gruppi di principi attivi Ormoni tiroidei / agenti tireostatici, insulina, anti-diabetici orali, glucocorticoidi</li> </ul> </li> <li>▪ Altre patologie importanti               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gruppi di principi attivi medicinali anti-demenza, prodotti antiparkinsoniani, anfetamine</li> </ul> </li> </ul>	15  15  10
c4 <b>Fornire assistenza ai pazienti affetti da malattie croniche</b> conformemente alle disposizioni.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Malattie croniche               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ AIDS</li> <li>▪ Sclerosi multipla</li> <li>▪ Paziente trapiantato</li> <li>▪ Paziente con tumore</li> </ul> </li> </ul>	20

## Campo di competenze operative a: Consulenza e servizio alla clientela

### Competenza operativa a2: Fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti.

L'assistente di farmacia informa i clienti sulle possibilità di promozione della salute individuali in base alle loro esigenze. Spiega ai clienti i relativi servizi, i prodotti specifici e le misure. Vende i prodotti di propria scelta ai clienti e spiega loro l'uso corretto.

L'assistente di farmacia ha un'ampia conoscenza di base della promozione della salute e della prevenzione e dei vari partner nel campo della prevenzione. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco oppure online per informare e fornire consulenza ai clienti.

Lavoro pratico azienda (5. Semestre)	Contenuto CI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Create una campagna di prevenzione nella vostra farmacia</b></li> <li>▪ Esempi di campagne di prevenzione passate e pianificate in corso</li> <li>▪ Temi suggeriti per una campagna</li> <li>▪ Individuazione e attuazione delle misure</li> <li>▪ Ideazione, svolgimento e documentazione di una valutazione</li> </ul>	

## Persone in viaggio

5 lezioni

### Situazione

- Una famiglia vuole andare in vacanza in Africa. A cosa dovrebbero prestare particolare attenzione per rimanere in salute?

[a2.7] descrive le malattie trasmissibili e la modalità di trasmissione e, sulla base di ciò, identifica misure di prevenzione e prodotti adeguati. (C4)

Struttura e differenziazione degli agenti patogeni:

I batteri si moltiplicano per divisione cellulare e si presentano in molte forme diverse (Escherichia coli, salmonella, streptococco)

I virus hanno una struttura molto semplice, non hanno un metabolismo proprio, hanno bisogno di una cellula ospite per moltiplicarsi, che viene danneggiata (coronavirus, virus erpetici, virus dell'epatite, HIV, virus dell'influenza)

Definizione di epidemie e pandemie

Le malattie trasmissibili e le loro modalità di trasmissione sono:

Lesione della cute: tetano, sepsi; TBE, malattia di Lyme (da zecche), malaria (da zanzare); AIDS, epatite B (da siringhe usate)

Profilassi dell'esposizione: repellenti (zecche, zanzare), zanzariera (zanzare), rimozione corretta delle zecche il prima possibile, disinfezione, pulizia delle ferite

Goccioline: rosolia, morbillo, varicella; influenza; Covid-19

Profilassi dell'esposizione: igiene, distanza, mascherina, quarantena

Infezioni da contatto: tifo, epatite A, infezione da vermi



Profilassi dell'esposizione: igiene, filtro per l'acqua, boil it, cook it, peel it, or forget it

Contatto sessuale: AIDS, epatite B, gonorrea, sifilide  
Profilassi dell'esposizione: utilizzare preservativi

Per la descrizione delle malattie vedere la competenza operativa a.3 e b.1

Ulteriori opzioni di profilassi: profilassi vaccinale, profilassi farmacologica vedere la competenza operativa b

## Competenza operativa a3: Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti.

L'assistente di farmacia chiarisce le esigenze dei clienti con domande e chiarimenti mirati. Su questa base, informa i clienti sui prodotti corrispondenti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, della fitoterapia e della medicina complementare. Presenta i medicinali e i prodotti disponibili ai clienti, li supporta nella decisione dell'acquisto e ne spiega il corretto utilizzo. Dispensa i medicinali e i prodotti o ne organizza l'ordine e la consegna.

L'assistente di farmacia dispone di conoscenze specialistiche aggiornate su questi medicinali e prodotti, le loro proprietà, l'idoneità, le possibilità e i limiti. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco o online per informare e fornire consulenza ai clienti sui prodotti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, sulla fitoterapia e sulla medicina complementare.

Lavoro pratico azienda	Contenuto CI

### Gestione dello stress

8 lezioni

#### Situazione

- Un uomo sulla quarantina richiede un ricostituente perché ha l'impressione, al momento, di non riuscire a riprendersi dai suoi numerosi impegni e in generale ha difficoltà a concentrarsi.

[a3.1] identifica possibili malattie (diffuse) sulla base dei sintomi descritti dal cliente e delle conoscenze in anatomia, fisiologia e patologia. (C4)

Mancanza di concentrazione

Sintomi: capacità temporaneamente indebolita di concentrarsi su qualcosa, mancanza di concentrazione

Patologia: Cause: stress, mancanza di sonno, cattiva alimentazione, troppe ore davanti alla televisione, medicinali, sovraccarico mentale, mancanza di movimento, mancanza di nutrienti, disturbi circolatori. Differenziazione da demenza o malattia di Alzheimer o ADHD

Sindrome da burnout

Sintomi: disturbi del sonno, negazione dei propri bisogni, limitazione dei contatti sociali, elevato impegno professionale, disturbi psicosomatici, sintomi depressivi, esaurimento cronico

Patologia: Cause: intensificazione del lavoro, stress, cattiva organizzazione del lavoro, mobbing, stress familiare o malattie. Descrivere le fasi del burnout. Terapia: terapia multimodale con psicofarmaci, fitofarmaci, terapia comportamentale, psicoterapia. Prevenzione del burnout con strategie di coping, resilienza

[a3.2] sulla base dei sintomi identifica misure e prodotti, soprattutto dal campo della fitoterapia, per il loro trattamento. (C4)

Mancanza di concentrazione

Fitofarmaci: rhodiola rosea, ginseng, eleuterococco. Tranquillanti: valeriana, luppulo, passiflora, melissa. Antide-



pressivi: iperico, ansiolitici: kava kava, spasmolitici: farfaraccio. Q10, fosfatidilserina, acidi grassi insaturi (acidi grassi omega-3, omega-6), olio di enotera

Tranquillanti: antistaminici, vitamine: complesso di vitamine B, ricostituenti

[a3.3] descrive le interazioni, le reazioni avverse ai medicinali e le controindicazioni dei più importanti medicinali senza obbligo di ricetta e, sulla base di ciò, ne identifica l'impiego in un linguaggio comprensibile per il cliente. (C4)

Tutte le patologie

Spiegazione dell'uso degli attuali medicinali senza obbligo di ricetta secondo a3.2

Mancanza di concentrazione

Guaranà / caffeina: disturbi del sonno

Ricostituente: ipervitaminosi

[a3.5] mostra i vantaggi delle integrazioni della terapia sulla base dei casi di studio. (C4)

Spiegare la filosofia di Schüssler:

Fondatore della terapia. Principio della filosofia (terapia minerale, potenziamento, terapia sostitutiva). Funzione e complemento (discutere le funzioni a titolo esemplificativo). Scelta dei rimedi (con test, secondo i sintomi e secondo l'analisi del volto). Applicazione e dosaggio. Intolleranza al lattosio. Uso esterno. Schüssler Trio (discutere l'esempio)

Esempio: stress, tensione, burn out, ADHD, squilibrio nervoso: Miscela per l'equilibrio interiore (n. 2, 5, 7)

## Infezioni

## 7 lezioni

### Situazioni

- Un cliente è attualmente molto stressato. Avverte una forte sensazione di tiramento nella zona delle labbra.
- Una madre si lamenta che il suo bambino di 4 anni si gratta continuamente.

[a3.1] identifica possibili malattie (diffuse) sulla base dei sintomi descritti dal cliente e delle conoscenze in anatomia, fisiologia e patologia. (C4)

Herpes

Sintomi: prurito, bruciore sulle labbra, vescicole sulle labbra, successivamente vescicole incrostate

Agente patogeno: herpes simplex di tipo 1 e 2. Differenziazione tra herpes labiale e genitale.

Patologia: infezioni iniziali e ricadute acute, complicazioni. Trasmissione attraverso lo stretto contatto fisico. I virus rimangono nel tessuto nervoso per tutta la vita. Fattori di rischio per la ricaduta acuta. Complicazioni.

Infestazione di pidocchi

Sintomi: prurito al cuoio capelluto, uova vuote

Anatomia e ciclo di vita del pidocchio comune

Patologia: trasmissione dei pidocchi, profilassi della trasmissione

Infezione da verme solitario

Sintomi: inappetenza, prurito anale di notte, insonnia, stanchezza

Anatomia/fisiologia: verme solitario e ascaris lumbricoides, ciclo del verme solitario

Patologia: decorso della malattia, trasmissione: anale-orale, infezione da contatto, inalazione di uova, ingestione orale di uova, complicazioni. Fattori di rischio: il trattamento se possibile dovrebbe coinvolgere i contatti stretti (famiglia, membri del gruppo). Ripetizione del trattamento dopo 2-3 settimane.

Cimici dei letti

Sintomi: punture sulla pelle disposte in file. Le punture prurono, sono rosse, si gonfiano. Stress mentale.

Anatomia/fisiologia: anatomia e ciclo di vita della cimice dei letti

Patologia: complicazione, trasmissione

Eliminazione da parte di un disinfestatore professionista.

#### Varicella

Sintomi: aumento della temperatura, sensazione di malattia, stanchezza, tipica eruzione cutanea (vescicole che si aprono e formano croste) su tutto il corpo. Prurito.

Patologia: malattia infettiva virale, virus varicella-zoster. Complicazione: decorso grave negli adulti e nelle donne in gravidanza. Fuoco di Sant'Antonio in caso di riattivazione in età adulta.

Trasmissione: attraverso le secrezioni respiratorie o attraverso il fluido delle vescicole. Periodo di incubazione tra 8 e 21 giorni. Prevenzione: vaccinazione contro la varicella

[\[a3.2\] sulla base dei sintomi identifica misure e prodotti, soprattutto dal campo della fitoterapia, per il loro trattamento. \(C4\)](#)

---

#### Herpes

Principi attivi antivirali: aciclovir, penciclovir, altri: solfato di zinco, fitofarmaci: melissa, rabarbaro, salvia, mentolo, protezione solare

#### Infestazione di pidocchi

Insetticidi: permetrina

Agenti fisici: per esempio oli di silicone con dimeticone

Preparati a base di erbe con oli vegetali

#### Infezione da verme solitario

Antelmintici, medicinali anti-prurito

#### Cimici dei letti

Rimedi contro il prurito, glucocorticoidi topici, antistaminici. Mentolo, tannini, disinfettante

#### Varicella

Contro il prurito: sospensione bianca, tannini, antistaminici, pomate di zinco, analgesici

Misure: impacchi freddi, tagliare le unghie corte

[\[a3.3\] descrive le interazioni, le reazioni avverse ai medicinali e le controindicazioni dei più importanti medicinali senza obbligo di ricetta e, sulla base di ciò, ne identifica l'impiego in un linguaggio comprensibile per il cliente. \(C4\)](#)

---

#### Tutte le patologie

Spiegazione dell'uso degli attuali medicinali senza obbligo di ricetta secondo a3.2

#### Herpes terapia e profilassi con la lisina

Cimici dei letti prevenzione delle superinfezioni con disinfettanti. Non grattarsi.

[\[a3.4\] descrive le esigenze specifiche dei diversi gruppi target \(ad es. bambini, donne in gravidanza, persone attive, anziani, viaggiatori\) e, sulla base di queste informazioni, identifica prodotti e raccomandazioni aggiuntive rispettivamente su misura. \(C4\)](#)

---

Bambini: Infestazione da pidocchi → profilassi, trasmissione dei pidocchi, schema di trattamento

Infezione da vermi dei bambini → profilassi, schema di trattamento

[\[a3.5\] mostra i vantaggi delle integrazioni della terapia sulla base dei casi di studio. \(C4\)](#)

---

Sali di Schüssler: n. 3 (infiammazione acuta), n. 4 (infiammazione al secondo stadio), n. 6 (infiammazione al terzo stadio/cronica)

## Campo di competenze operative b:

### Dispensazione di medicinali, articoli sanitari e medicali prescritti.

#### Competenza operativa b1: Mettere a disposizione i medicinali come da prescrizione, spiegare alla clientela come usarli e dispensarli sotto la responsabilità del farmacista.

L'assistente di farmacia riceve la prescrizione, ne verifica la validità e la disponibilità dei medicinali prescritti, mette a disposizione i medicinali e li etichetta in base alla prescrizione. Prima di dispensare il medicamento al paziente, lo sottopone al/alla farmacista per la convalida. Quindi consegna il medicamento al paziente e gli spiega come assumerlo correttamente, lo informa su eventuali precauzioni, sugli effetti collaterali noti e su come comportarsi in caso si verificano. Informa il paziente sui diversi metodi di pagamento.

Lavoro pratico azienda	Contenuto CI
-	

#### Infezioni

15 lezioni

##### Situazioni

- Sulla ricetta di un cliente è stato prescritto un antibiotico. Nell'anamnesi del paziente vede che per questo cliente è stata segnalata un'allergia alla penicillina. Inoltre, il cliente vuole sapere se può farsi vaccinare contro la malattia.
- Su una ricetta è prescritto il valaciclovir per somministrazione periorale.

[b1.3] riconosce, in funzione della prescrizione, quali malattie (area di indicazione) vengono trattate, sulla base delle conoscenze in materia di anatomia, fisiologia e patologia e delle conoscenze di base sui gruppi di principi attivi frequentemente prescritti. (C3)

Profilassi vaccinale: vaccinazione attiva: vengono somministrati antigeni (vivi, attenuati, frammentati) che permettono la formazione di anticorpi, cellule della memoria; di solito avviene tramite l'immunizzazione di base e regolari vaccinazioni di richiamo

Campo d'indicazione: per esempio tifo (vaccino vivo), TBE, epatite A, B

Vaccinazione passiva: vengono somministrati anticorpi il cui effetto inizia immediatamente, può anche essere usato a scopo terapeutico, la protezione dura solo pochi mesi

Campo d'indicazione: tetano, epatite B

Indicazioni: TBE

Anatomia/fisiologia: virus RNA

Patologia: Sintomi: decorso bifasico della malattia con decorso asintomatico o con decorso bifasico della malattia: sintomi influenzali seguiti da una fase asintomatica o da una meningite. Modalità di trasmissione. Complicazione. Profilassi dell'esposizione (vedere la competenza operativa a2). Nessuna terapia sintomatica

Profilassi farmacologica: i medicinali vengono assunti in modo profilattico in modo che il loro effetto possa iniziare immediatamente nel caso in cui l'organismo entri in contatto con gli agenti patogeni.

Indicazioni: profilassi della malaria, PrEP (profilassi pre-esposizione contro l'HIV; effettuata prima della possibile esposizione)

Gruppo di principi attivi: gruppo terapeutico: antibiotici (antibiotici beta-lattamici, chinoloni, antagonisti dell'acido folico, macrolidi, nitrofurani, tetracicline), assegnazione delle specialità al gruppo terapeutico degli

antibiotici, non ai gruppi di principi attivi. Principio fondamentale: inibire la crescita dei batteri o ucciderli.

Indicazioni: tifo

Patologia: malattia da segnalare causata da Salmonella Thyphi. Sintomi: febbre, costipazione poi diarrea, eruzione cutanea. Modalità di trasmissione: fecale-orale, profilassi dell'esposizione (vedere la competenza operativa a2), periodo di incubazione.

Indicazioni: borreliosi di Lyme

Patologia: borrelia burgdorferi che viene trasmessa da determinate specie di zecche. Tempo di trasmissione. Sintomi: insorgenza localizzata (eritema migrante) fino al coinvolgimento sistemico. Classificazione grossolana in tre stadi. Profilassi dell'esposizione (vedere la competenza operativa a2)

Altre indicazioni: per esempio infezioni del tratto urinario, infezioni del tratto respiratorio, infezioni cutanee

Gruppo di principi attivi: antimalarici (meflochina, cloroquina, doxiciclina)

Indicazioni: terapia e profilassi della malaria

Anatomia/fisiologia: ciclo di sviluppo dei plasmodi (senza designazione delle diverse forme di sviluppo durante il cambiamento dell'ospite). Modalità di trasmissione.

Patologia: Sintomi: febbre, brividi, sudorazione, cefalea, dolori articolari, diarrea. Tempo di incubazione. Profilassi dell'esposizione (vedere la competenza operativa a2)

Gruppo di principi attivi: virustatici (nessuna assegnazione delle specialità ai gruppi di principi attivi)

Altri: Biologici

Indicazioni: epatite

Anatomia/fisiologia: virus dell'epatite A, virus dell'epatite B. Modalità di trasmissione fecale-orale, tramite contatto diretto con il sangue, trasmissione sessuale. Profilassi dell'esposizione (vedere la competenza operativa a2)

Patologia: differenziazione in epatite A e B. Sintomi: infiammazione acuta del fegato con stanchezza, dolore, febbre, nausea, vomito, inappetenza, ittero, anche asintomatica in caso di epatite B. Durata della malattia.

Altre indicazioni: infezione da HIV (vedere la competenza operativa c), infezione erpetica, influenza

[b1.4] descrive l'importanza degli effetti avversi, delle interazioni e delle controindicazioni per la dispensazione di medicinali. (C2)

---

Antibiotici: allergia alla penicillina. IA di antibiotici con contraccettivi / antiacidi / minerali.

Effetti indesiderati generali Antibiotici (disturbi gastro-intestinali, reazioni di ipersensibilità, infezioni da candida, eruzioni cutanee)

Interazione con il cibo: orario di assunzione degli antibiotici

[b1.9] descrive l'uso corretto dei gruppi di principi attivi frequentemente prescritti, fornisce informazioni su eventuali misure precauzionali e descrive le possibilità di misure e prodotti complementari alla terapia. (C4)

---

Impiego corretto delle specialità discusse

Problema della resistenza → Le terapie non devono essere interrotte, l'assunzione deve essere regolare finché è prescritta dal medico

[b1.10] descrive le forme galeniche, le loro proprietà (vantaggi e svantaggi) e ne motiva l'uso secondo le esigenze del cliente. (C4)

---

Per ragioni di stabilità, le sospensioni antibiotiche sono preparate solo poco prima dell'uso (osservare la scadenza, la conservazione)



### Situazioni

- Un cliente consegna una ricetta nella quale è prescritta la L-tiroxina. Il cliente è un po' sorpreso che il medico abbia annotato una nuova specialità / un nuovo dosaggio perché era molto soddisfatto del suo prodotto precedente
- A un diabetico finora sono stati prescritti medicinali antidiabetici orali. Ora gli è stato prescritto un nuovo medicinale da iniettare.
- Un cliente consegna una ricetta per prednisone 50 mg. Dopo una precedente terapia di diverse settimane, ora dovrebbe sospendere gradualmente il medicinale.

[b1.3] riconosce, in funzione della prescrizione, quali malattie (area di indicazione) vengono trattate, sulla base delle conoscenze in materia di anatomia, fisiologia e patologia e delle conoscenze di base sui gruppi di principi attivi frequentemente prescritti. (C3)

Gruppo di principi attivi: ormoni tiroidei (levotiroxina)

Sostituzione dell'ormone tiroideo, farmaci tireostatici (inibiscono la formazione e il rilascio di ormoni nella tiroide)

Anatomia/fisiologia: definizione di ormone, circuito di controllo ormonale con feedback negativo. Definizione di ghiandole (ipofisi, tiroide, surrene, isole pancreatiche, testicoli, ovaie)

Indicazioni: ipotiroidismo / ipertiroidismo.

Patologia: ipotiroidismo come risultato di una reazione autoimmune, un intervento chirurgico o un disturbo dell'asse ipotalamo-ipofisario. Sintomi: affaticamento, inappetenza, aumento di peso, perdita di capelli, bradicardia, costipazione.

Iperitiroidismo: iperfunzionalità della tiroide dovuta all'autonomia tiroidea o al morbo di Basedow. Sintomi: agitazione, iperattività, disturbi del sonno, aritmie, ipertensione, tremore, perdita di peso, diarrea.

Gruppo di principi attivi: insulina umana, analoghi dell'insulina, insuline miste

(assegnazione delle specialità secondo le proprietà farmacocinetiche, sostituzione ormonale)

Indicazioni: diabete di tipo 1

Anatomia/fisiologia: pancreas come ghiandola (endocrina ed esocrina). Produzione di insulina e glucagone con struttura, proprietà ed effetti. Circuito di controllo della glicemia. Distinzione delle proprietà farmacocinetiche dei prodotti insulinici (insulina da pasto, insulina basale). Valori fisiologici e patologici della glicemia. Valore HbA1c.

Patologia: malattia metabolica cronica, mancanza di secrezione di insulina. Malattia autoimmune. Sintomi: sete, fame, aumento della minzione, affaticamento. Manifestazione della malattia (di solito nell'infanzia o nell'adolescenza). Frequenza della malattia. Per le conseguenze tardive vedere il tipo 2

Gruppo di principi attivi: antidiabetici orali e parenterali

principi attivi di base: riduzione della formazione epatica di glucosio, promozione della secrezione di insulina, riduzione della resistenza all'insulina, riduzione della secrezione di glucagone, aumento della sensazione di sazietà, promozione dell'escrezione di glucosio. Nessuna assegnazione diretta delle specialità, insuline vedere il tipo 1

Indicazioni: diabete di tipo 2

Patologia: risposta insufficiente del corpo all'insulina (resistenza all'insulina) con conseguente iperglicemia. Diminuzione a lungo termine della secrezione di insulina. Sintomi (insorgenza graduale): sete, fame, aumento della minzione, stanchezza, conseguenze tardive: guarigione difficile delle ferite, intorpidimento dei piedi, cecità, insufficienza renale

Fattori di rischio: sovrappeso, sedentarietà, dieta malsana. Complicazione con infarto, patologia renale, cecità. Misure non farmacologiche (alimentazione, attività fisica)

Gruppo di principi attivi: glucocorticoidi

(usati sia come terapia sostitutiva ma pure spesso utilizzati come antinfiammatori o immunosoppressori per periodi prolungati),

Indicazioni: insufficienza surrenale

Anatomia/fisiologia: ghiandola surrenale (corteccia/midollo) come ghiandola con produzione di ormoni steroidei (corticoidi minerali, glucocorticoidi, androgeni) e i neurormoni (adrenalina e noradrenalina). Descrizione

dell'effetto di adrenalina e glucocorticoidi.

Patologia: in seguito a interventi, terapia prolungata a base di glucocorticoidi (pertanto occorre poi sospenderli)

Altre indicazioni: malattie reumatiche, malattie autoimmuni, malattie cutanee, malattie allergiche, malattie respiratorie

[b1.4] descrive l'importanza degli effetti avversi, delle interazioni e delle controindicazioni per la dispensazione di medicinali. (C2)

---

Ormoni tiroidei:

non assumere contemporaneamente medicinali, integratori, caffè o latte. IA con integratori di calcio e ferro, antiacidi.

El: nervosismo, insonnia, diarrea, sudorazione, perdita di peso, aritmie.

Glucocorticoidi: CI osteoporosi grave, ulcere gastriche e intestinali, diabete mellito, ipertensione grave, infezioni virali

El su sistema immunitario (maggiore suscettibilità alle infezioni), occhi (glaucoma, cataratta), tratto gastrointestinale (ulcera), cute (ritardata proliferazione cellulare, guarigione delle ferite), ossa (osteoporosi).

Insulina: CI ipoglicemia

El: ipoglicemia

Antidiabetici orali: nausea, vomito, diarrea

[b1.9] descrive l'uso corretto dei gruppi di principi attivi frequentemente prescritti, fornisce informazioni su eventuali misure precauzionali e descrive le possibilità di misure e prodotti complementari alla terapia. (C4)

---

Applicazione delle specialità discusse

Ormone tiroideo: abuso come agente dimagrante. Assumere ogni giorno al mattino almeno 30 minuti prima della colazione, non assumere in concomitanza ad altri medicinali.

[b1.10] descrive le forme galeniche, le loro proprietà (vantaggi e svantaggi) e ne motiva l'uso secondo le esigenze del cliente. (C4)

---

Distinzione soluzioni per iniezioni, soluzioni per infusioni e impianti.

Aghi per penna: ago sottile sterile per la somministrazione sottocutanea di insulina. Gli aghi sono monouso.

Distinzione degli aghi in termini di lunghezza e diametro. Aghi universali o aghi specifici per il prodotto.

Altre opzioni: pompe di insulina

Misurazione della glicemia:

misuratori di glucosio, lancette, strisce per il test della glicemia → l'uso corretto avviene nel corso interaziendale



### Situazioni

- Un cliente si presenta da lei con una nuova ricetta ripetibile dopo un soggiorno in una clinica specializzata. Lei gli spiega in dettaglio le diverse forme di applicazione.
- Una madre le dice che sua figlia ha perso l'appetito e sta perdendo peso. Lo ha notato da quando sua figlia ha iniziato la nuova terapia prescritta dal medico.

[b1.3] riconosce, in funzione della prescrizione, quali malattie (area di indicazione) vengono trattate, sulla base delle conoscenze in materia di anatomia, fisiologia e patologia e delle conoscenze di base sui gruppi di principi attivi frequentemente prescritti. (C3)

Gruppo di principi attivi: medicinali contro la demenza

Altri gruppi: ginkgo, antidepressivi, neurolettici (assegnazione delle specialità ai gruppi terapeutici, nessuna assegnazione ai gruppi di principi attivi)

Indicazioni: Alzheimer

Anatomia/fisiologia: cambiamento strutturale e distruzione delle cellule nervose del cervello e delle loro connessioni reciproche. Due proteine responsabili della distruzione cellulare e dei processi infiammatori.

Patologia: Sintomi: perdita progressiva della memoria e delle capacità mentali e cognitive. Solo terapia sintomatica e non causale. Frequenza della malattia. Fattori di rischio: età avanzata, sesso femminile, ereditarietà, trauma cranico, fattori ambientali, stile di vita malsano.

Gruppo di principi attivi: prodotti antiparkinsoniani (ad esempio gli agonisti della dopamina) hanno un effetto dopaminergico diretto o indiretto.

Altri gruppi: anticolinergici (riducono i sintomi vegetativi)

Assegnazione delle specialità ai gruppi terapeutici, nessuna assegnazione ai gruppi di principi attivi.

Indicazioni: Parkinson

Anatomia/fisiologia: carenza di dopamina (con relativo eccesso di acetilcolina). Concentrazione alterata di altri neurotrasmettitori (serotonina, noradrenalina).

Patologia: malattia neurodegenerativa. Sintomi: funzione motoria (ipocinesia, bradicinesia, rigidità, tremore), disfunzioni mentali, sensoriali e vegetative (aumento della salivazione). Nessuna terapia causale, solo sintomatica. Decorso della malattia. Età. Complicazioni. Fenomeno on-off (passaggio improvviso da una buona mobilità all'immobilità). Freezing (blocco improvviso del movimento)

Gruppo di principi attivi: anfetamine (effetto di attivazione del sistema simpatico, effetto paradossale, l'effetto si basa sull'interazione con il sistema di neurotrasmettitori nel cervello)

Indicazioni: ADHD

Anatomia/fisiologia: Disturbo dello sviluppo del sistema nervoso centrale.

Patologia: Sintomi: disattenzione, iperattività, impulsività, problemi emotivi. Fattori di rischio: fumo e alcol in gravidanza, tossine ambientali, nascita prematura, danni cerebrali, distinguere l'ADHD dall'ADH. Trattamento non farmacologico (psicoeducazione, terapia comportamentale, psicoterapia).

[b1.4] descrive l'importanza degli effetti avversi, delle interazioni e delle controindicazioni per la dispensazione di medicinali. (C2)

Antiparkinsoniani: El: pressione bassa, disturbi del sistema nervoso centrale, disturbi gastrointestinali (bocca secca, nausea, costipazione)

Anfetamine: IA con alcol, El: nervosismo, insonnia, cefalea, psicosi, aritmia cardiaca, aumento della pressione sanguigna, bocca secca, inappetenza



[b1.9] descrive l'uso corretto dei gruppi di principi attivi frequentemente prescritti, fornisce informazioni su eventuali misure precauzionali e descrive le possibilità di misure e prodotti complementari alla terapia. (C4)

---

Applicazione delle specialità discusse

Anfetamine

Attenzione: abuso come droga

[b1.10] descrive le forme galeniche, le loro proprietà (vantaggi e svantaggi) e ne motiva l'uso secondo le esigenze del cliente. (C4)

---

Compresse orodispersibili in caso di problemi di deglutizione, cerotti transdermici, forme ritardate

## Campo di competenze operative c: Svolgimento di accertamenti e controlli di tipo medico

### Competenza operativa c4: Fornire assistenza ai pazienti affetti da malattie croniche conformemente alle disposizioni.

L'assistente di farmacia organizza il supporto terapeutico secondo le disposizioni e informa i pazienti. Controlla la compliance alla terapia, ricorda al paziente gli appuntamenti e mette a disposizione i medicinali per la terapia (sistema di dosaggio settimanale). Documenta lo svolgimento della terapia, rileva le irregolarità, reagisce ad esse e informa il farmacista.

Lavoro pratico azienda	Contenuto CI

#### Patologie croniche

20 lezioni

##### Situazioni

- Un cliente consegna una ricetta per tre medicinali antivirali.
- Una cliente richiede sempre molto tempo e attenzione perché il medico deve adattare continuamente la sua terapia, e di conseguenza le sue ricette, al decorso della malattia

[c4.1] descrive le malattie croniche più comuni, le loro caratteristiche e il trattamento. (C2)

Descrizione delle malattie, caratteristiche speciali e trattamento delle seguenti malattie → tema trattato anche in a3, b1

##### AIDS

Patologia: distruzione del sistema immunitario con soppressione delle cellule T-helper da parte dei virus HI. Immunodeficienza e infezioni opportunistiche. Scarsa progressione della malattia. Modalità di trasmissione. Profilassi dell'esposizione e profilassi pre-esposizione all'HIV. Epidemiologia. Autotest HIV con benefici e rischi. Principi attivi: sostanze antivirali (nessuna assegnazione delle specialità ai gruppi di principi attivi). Gli antivirali sono causalmente e direttamente efficaci contro i virus. Influenzare la replicazione del virus e prevenire un'ulteriore diffusione. Principi attivi solitamente selettivi per un solo virus. Nessun meccanismo d'azione preciso. Sviluppo della resistenza

##### Sclerosi multipla:

Sintomi: debolezza, intorpidimento, disturbi visivi, dolore agli occhi, dolore ai nervi, disturbi dell'equilibrio, disturbi della parola e della deglutizione, vertigini, incontinenza urinaria. Decorso: recidivante e ricorrente o continuamente progressivo. Complicazioni: spasmi muscolari, paralisi, declino cognitivo, depressione, epilessia. Cause: malattia autoimmune degenerativa, progressiva e infiammatoria del SNC. Le guaine mieliniche delle cellule nervose sono attaccate e i nervi danneggiati. Spesso donne tra i 20 e i 45 anni. Terapia: trattamento delle ricadute (glucocorticoidi), terapia di base (interferone, immunomodulatori, anticorpi monoclonali), terapia sintomatica (miorilassanti, antidepressivi, anticonvulsivi, parasympaticolitici, spray orale alla cannabis)

##### Paziente trapiantato/o:

Definizione di trapianto. Donazione da deceduto / donazione in vita. Determinazione del decesso. Base giuridica (ordinanza sui trapianti, ordinanza sull'assegnazione degli organi). Definire organi, tessuti e cellule per il trapianto (cuore, polmoni, fegato, reni). Tessera del donatore di organi. Terapia: immunosoppressori. Rigetto del trapianto.

Paziente con tumore:

Definizione di tumore. Classificazione secondo il comportamento di crescita (tumori benigni e tumori maligni). Termine: metastasi. Esempi: cancro alla prostata, cancro al colon, cancro al seno (descrizione sintomi, decorso clinico). Terapia (intervento, chemioterapia, radioterapia) Distinzione tra terapia curativa e palliativa. El generali della terapia dei tumori. Fattori per ridurre il rischio di cancro (fumo, sovrappeso, protezione solare (cancro della pelle), vaccinazione (cancro della cervice). Prevenzione e diagnosi precoce.

# Fremdsprachenlehrplan für die Berufsfachschulen Fachfrau / Fachmann Apotheke EFZ

**Deutsch**





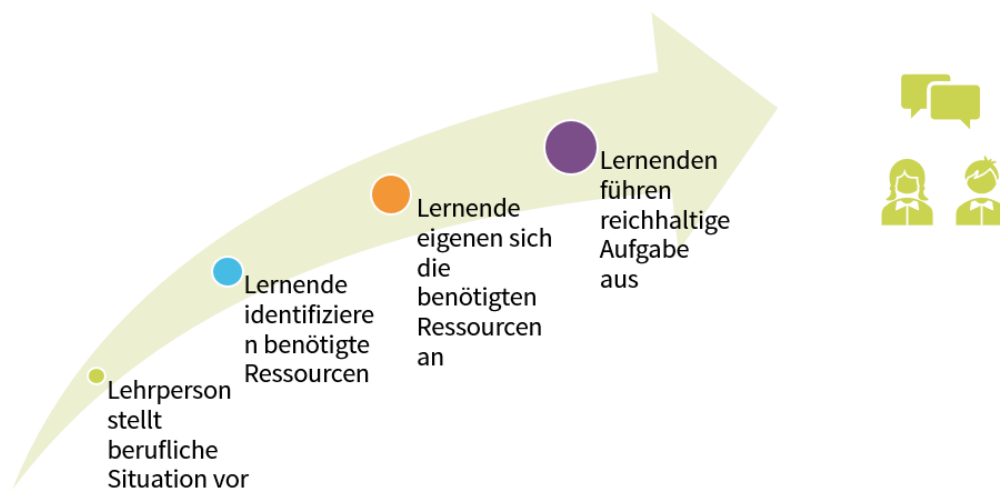
## Vorwort

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 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GWP</li> <li>▪ LINDAAFF</li> </ul>	4
a2 Kundinnen und Kunden in der <b>Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention</b> beraten und entsprechende <b>Dienstleistungen und Produkte</b> verkaufen. a3 Kundinnen und Kunden im <b>rezeptfreien Bereich</b> beraten und die entsprechenden <b>Medikamente und Produkte</b> verkaufen.	Sonnenbrand und Sonnenschutz	3
a3 Kundinnen und Kunden im <b>rezeptfreien Bereich</b> beraten und die entsprechenden <b>Medikamente und Produkte</b> verkaufen.	Kosmetik <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trockene Haut</li> <li>▪ Akne</li> </ul>	4
Spracherhalt Niveau A2		7

### 1. Lehrjahr 2. Semester

Handlungskompetenz	Themen	Lektionen
a3 Kundinnen und Kunden im <b>rezeptfreien Bereich</b> beraten und die entsprechenden <b>Medikamente und Produkte</b> verkaufen.	Schmerzen <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rückenschmerzen</li> <li>▪ Kopfschmerzen</li> <li>▪ Sportverletzung</li> </ul>	5
a2 Kundinnen und Kunden in der <b>Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention</b> beraten und entsprechende <b>Dienstleistungen und Produkte</b> verkaufen.	Ernährung <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nahrungsmittelergänzungen: Vitamine, Mineralstoffe</li> </ul>	3
a3 Kundinnen und Kunden im <b>rezeptfreien Bereich</b> beraten und die entsprechenden <b>Medikamente und Produkte</b> verkaufen.	Bauchschmerzen <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Übelkeit</li> <li>▪ Erbrechen</li> </ul>	3
a4 <b>Reklamationen</b> 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 <b>rezeptfreien Bereich</b> beraten und die entsprechen-den <b>Medikamente und Produkte</b> verkaufen.	Erkältung <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schnupfen</li> <li>▪ Ohrenschmerzen</li> <li>▪ Halsschmerzen</li> </ul>	8
a3 Kundinnen und Kunden im <b>rezeptfreien Bereich</b> beraten und die entsprechen-den <b>Medikamente und Produkte</b> verkaufen.	Augen und Allergien <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bindehautentzündung</li> <li>▪ Allergien (Heuschnupfen)</li> <li>▪ Flüssige Arzneiformen</li> </ul>	6
Spracherhalt Niveau A2		6

## 2. Lehrjahr 4. Semester

Handlungskompetenz	Themen	Lektionen
a3 Kundinnen und Kunden im <b>rezeptfreien Bereich</b> beraten und die entsprechen-den <b>Medikamente und Produkte</b> verkaufen.	Zähne und Mundhygiene <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zahnschmerzen</li> <li>▪ Karies und Zahnpflegeprodukte</li> </ul>	3
a3 Kundinnen und Kunden im <b>rezeptfreien Bereich</b> beraten und die entsprechen-den <b>Medikamente und Produkte</b> verkaufen.	Windelausschlag <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pflegeprodukte</li> </ul>	4
a3 Kundinnen und Kunden im <b>rezeptfreien Bereich</b> beraten und die entsprechen-den <b>Medikamente und Produkte</b> verkaufen.	Säuglingsernährung <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kolliken</li> <li>▪ Milchersatzprodukte für Kleinkinder</li> </ul>	4
a1 Kundinnen und Kunden empfangen, ihre Bedürfnisse klären und die weitere Betreuung organisieren. a2 Kundinnen und Kunden in der <b>Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention</b> beraten und entsprechende <b>Dienstleistungen und Produkte</b> verkaufen.	Verhütungsmittel <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kondome, Gleitgel</li> <li>▪ Antibabypille: Rezeptabklärung</li> </ul>	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 <b>rezeptfreien Bereich</b> beraten und die entsprechen-den <b>Medikamente und Produkte</b> verkaufen.	Schlafprobleme <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stress</li> <li>▪ Burnout</li> <li>▪ Work life balance</li> </ul>	4
a3 Kundinnen und Kunden im <b>rezeptfreien Bereich</b> beraten und die entsprechen-den <b>Medikamente und Produkte</b> verkaufen.	Hypotonie und Anämie	4
a3 Kundinnen und Kunden im <b>rezeptfreien Bereich</b> beraten und die entsprechen-den <b>Medikamente und Produkte</b> verkaufen.	Stimmungsschwankungen	4
Spracherhalt Niveau A2		6



### 3. Lehrjahr 6. Semester

Handlungskompetenz	Themen	Lektionen
a2 Kundinnen und Kunden in der <b>Gesundheitsförderung und Krankheitsprävention</b> beraten und entsprechende <b>Dienstleistungen und Produkte</b> verkaufen.	Reisekrankheiten <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Infektionen</li> <li>▪ Impfung und Prophylaxe</li> <li>▪ Malaria / Mückenstiche</li> <li>▪ Durchfall</li> </ul>	10
a3 Kundinnen und Kunden im <b>rezeptfreien Bereich</b> beraten und die entsprechenden <b>Medikamente und Produkte</b> verkaufen.	Juckreiz <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Läuse</li> <li>▪ Bettwanzen</li> </ul>	2
a3 Kundinnen und Kunden im <b>rezeptfreien Bereich</b> beraten und die entsprechenden <b>Medikamente und Produkte</b> verkaufen.	Diabetes (optional) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Insulin</li> <li>▪ Diabetestypen</li> </ul>	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).]

<p><b>... nimmt selbstbewusst den Hörer ab und verhandelt mit englischsprachigen Kunden</b>  <b>... reagiert angemessen, auch wenn er/sie Schwierigkeiten hat, den Sprecher zu verstehen</b>  <b>... versteht die englische Rechtschreibung</b>  <b>... versteht Zahlen</b></p>	
<p>... 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</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b>          Wie man das Telefon abnimmt (Konventionen), einen Namen/Notizen aufnimmt, sich und seine Apotheke vorstellt, einen Anruf weiterleitet</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Könnten Sie bitte ein bisschen langsamer sprechen?</li> <li>• Es tut mir leid, aber ich habe das nicht verstanden/mitbekommen.</li> <li>• Könnten Sie das bitte wiederholen?</li> <li>• Es tut mir leid, aber mein Englisch ist nicht sehr gut, ich bin noch in der Ausbildung.</li> <li>• XY, hier spricht ZY.</li> <li>• Kann mein Kollege/die Apothekerin Sie am Montag/xy zurückrufen?</li> <li>• Können Sie später noch einmal anrufen, wenn mein Kollege/die Apothekerin Zeit für Sie hat?</li> <li>• Bitte bleiben Sie in der Leitung, während ich Sie durchstelle.</li> <li>• Habe ich Sie richtig verstanden, Sie sagten...</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nur um sicher zu sein, dass ich verstanden habe, was Sie sagen...</li> <li>Bitte bleiben Sie einen Moment dran, ich stelle Sie zu xy durch.</li> </ul> <p><b>Allgemein:</b> Buchstabieren, Zahlen</p>
--	--

## 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).]

<p><b>... empfängt Kunden freundlich und professionell in einer Apotheke</b>  <b>... befolgt die Grundsätze der guten Empfangspraxis</b>  <b>... reagiert korrekt auf gegebene Antworten</b></p>	
<p>... 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</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b>          Schmerzmittel, schwanger, stillend, flüssig (Lösung, Sirup), Creme, Salbe, Puder, Tablette, Dragee, Pille, Pflaster, Spray</p> <p>Kundentyp: Veganer, die Produkte ohne Tierversuche oder die umweltbewusst sind bevorzugen (z. B. Mikroplastik, Palmöl vermeiden, auf Bio-Produkte achten)</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Guten Morgen/Nachmittag/Abend (Frau/Herr), wie kann ich Ihnen helfen?</li> <li>Gibt es etwas, womit ich Ihnen helfen kann?</li> <li>Kann ich Ihnen etwas zeigen?</li> <li>Suchen Sie etwas Bestimmtes?</li> <li>Ich würde Sie gerne auf Deutsch bedienen.</li> <li>Haben Sie Medikamente eingenommen?</li> <li>Haben Sie etwas getan, um die Schmerzen zu lindern?</li> <li>Für wen ist das Medikament bestimmt?</li> <li>Nehmen Sie noch andere Medikamente ein?</li> <li>Wissen Sie, wie man die Medikamente anwendet?</li> <li>Haben Sie / hat das Kind andere Krankheiten?</li> <li>Wie alt ist das Kind?</li> <li>Sind Sie möglicherweise schwanger oder stillen Sie?</li> <li>Wann ist das Problem zum ersten Mal aufgetreten?</li> </ul> <p>Vorschläge</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wie wäre es mit...</li> <li>Haben Sie versucht...</li> <li>Warum ... Sie nicht</li> </ul> <p><b>Allgemein:</b> Fragen</p>

	seit/für
--	----------

<p><b>... Symptome richtig einschätzen</b>  <b>... stellt Fragen nach dem LINDAAFF-Prinzip und reagiert entsprechend auf die Antworten</b>  <b>... setzt die notwendige Professionalität und Seriosität ein, um den Kunden angemessen zu bedienen</b></p>	
<p>... 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</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b>          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, Bluter-guss, Brennen, Durchfall, Erbrechen, Erkältung, Grippe, Tempera-tur/Fieber, schmerzende Gelenke/Glieder, (Haut-)Flecken/Unreinheiten, Pilze, Halsschmerzen, Heiserkeit, Heuschnup-fen, Krämpfe, Krankheit, ansteckend, harmlos, Lebensmittelvergif-tung, Magenverstimmung, Menstruations-/Periodenschmerzen, Migräne, Reisekrankheit, Masern, Rötung, Schnittwunde, Schluckbe-schwerden, Schlaflosigkeit, Hautabschürfung, Schwellung, Stuhl-gang, Stuhlgang, Übelkeit, Übelkeit, Verdauungsstörungen, Ver-stauchung, Verstopfung, Wunde, Warze, Stachel, Zahnschmerzen</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guten Morgen/Nachmittag/Abend (Frau/Herr), wie kann ich Ihnen helfen?</li> <li>• Gibt es etwas, womit ich Ihnen helfen kann?</li> <li>• Kann ich Ihnen etwas zeigen?</li> <li>• Suchen Sie etwas Bestimmtes?</li> <li>• Ich würde Sie gerne auf Deutsch bedienen.</li> <li>• Darf ich fragen, für wen das ist?</li> <li>• Wofür ist es?</li> <li>• Wie lange haben Sie das schon?</li> <li>• Wie stark sind die Schmerzen?</li> <li>• Haben Sie noch andere Symptome?</li> <li>• Haben Sie schon etwas ausprobiert? Haben Sie schon Me-dikamente eingenommen?</li> <li>• Gibt es etwas, das den Schmerz/das Problem verbessert oder verschlimmert?</li> <li>• Haben Sie Fieber?</li> <li>• Sind Sie gegen irgendetwas allergisch?</li> <li>• Wie alt ist das Kind?</li> <li>• Nehmen Sie noch andere Medikamente ein?</li> <li>• Welche Form der Medikation bevorzugen Sie?</li> </ul> <p>Verweissätze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es tut mir wirklich leid, aber ich kann Ihnen in dieser Ange-legenheit nicht helfen.</li> <li>• Bitte warten Sie, während ich einen Apotheker hole.</li> <li>• Sie brauchen ein ärztliches Rezept für xy in der Schweiz</li> </ul> <p>Vorschläge</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie wäre es mit...</li> <li>• Haben Sie versucht...</li> <li>• Warum ... Sie nicht</li> </ul>

## 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: -**

<b>...kann die Ursachen, Symptome und den Schweregrad des Sonnenbrandes richtig einschätzen</b> <b>...kennt die verschiedenen Produkte zur Behandlung von Sonnenbrand und deren Vor- und Nachteile</b>	
<p>...gibt die Ursachen, Symptome und den Schweregrad korrekt wieder (LINDAAFF).</p> <p>...erkundigt sich nach den Bedürfnissen zur Behandlung des Sonnenbrandes und versteht diese</p> <p>...stellt die verschiedenen Produkte zur Behandlung des Sonnenbrandes vor.</p> <p>...erklärt Vor-/Nachteile und Anwendung der Produkte</p> <p>...reagiert situationsangepasst auf die Fragen der verschiedenen Zielgruppen zur Behandlung von Sonnenbrand</p> <p>...berät situationsangepasst über Produkte zur Behandlung von Sonnenbrand</p> <p>... berät situationsgerecht zu Sonnenschutzprodukten</p> <p>... gibt weiterführende Hinweise zum Sonnenschutz</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <p>Symptome: Sonnenbrand, Rötung, Brennen, Schälen der Haut, Verbrennungen 1. (Schmerzen) und 2. Grades (Blasenbildung), Hitze, Sonnenstich.</p> <p>Pathologie: Hautschäden, Hautalterung</p> <p>Produkte: Antihistaminika (lokal, systemisch), Lokalanästhetika, Wolfsmilch, Globuli</p> <p>Maßnahmen: Hautpflegemittel, kühlende galenische Form wählen, auf Feuchtigkeitsverlust achten, Wundversorgung, Schmerzmittel</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wann haben Sie sich den Sonnenbrand geholt?</li> <li>• Haben Sie schon etwas versucht?</li> <li>• Wie stark sind die Schmerzen?</li> <li>• Leiden Sie unter Erbrechen oder Austrocknung?</li> <li>• Erklären Sie die Anwendung: 1., 2., 3. ....</li> <li>• Vorbeugung, After-Sun-Produkte, Sonnenhut, Sonnenschirm, Sonnenbrille</li> </ul> <p><b>Allgemein: -</b></p>

## 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 Landessprache 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?

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie lange haben Sie dieses Problem schon?</li> <li>• Haben Sie schon etwas ausprobiert?</li> <li>• Wann ist es besser oder schlechter geworden?</li> <li>• Welche Art von Ernährung haben Sie?</li> <li>• Womit reinigen und befeuchten Sie Ihre Haut?</li> <li>• Waren Sie bereits bei einem Arzt?</li> <li>• Creme auftragen..... mal pro Tag</li> <li>• Reinigen Sie Ihre Haut vor dem Schlafengehen mit .....</li> <li>• Wenn keine Besserung eintritt, wenden Sie sich an einen Dermatologen .....</li> </ul>
--	---

<b>... bietet verschiedene Heilmittel für gesunde und glatte Haut am ganzen Körper</b>	
<p>... 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.</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b> Allgemein: Die Haut unterscheidet sich in Porengröße, Elastizität, Feuchtigkeitsgehalt, Fettgehalt, Empfindlichkeit, Veränderungen durch Umwelteinflüsse, Alter, usw. Empfindlichkeit, Veränderungen unter dem Einfluss der Umwelt, Alter.</p> <p>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</p> <p>Hautschäden verursacht durch: Aggressive Substanzen (z.B. Reinigungsmittel), trockene Luft: Feuchtigkeitsverlust, Abbau der Lipidbarriere, Seife, insbesondere Schädigung des Säureschutzmantels Reibung (Hühneraugen, Schwielen) Übermässiges Schwitzen</p> <p>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</p> <p>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)</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haben Sie am ganzen Körper trockene Haut?</li> <li>• Für wie viele Tage?</li> <li>• Juckt es?</li> <li>• Ist Ihre Haut rot?</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Was haben Sie ausprobiert?</li> <li>• Täglich, mehrmals am Tag auftragen...</li> <li>• Ziehen Sie... vor.</li> <li>• Massage .....</li> <li>• Duschen oder baden Sie nicht mit zu heissem Wasser.</li> <li>• Nach dem Baden oder Duschen ... auf den ganzen Körper auftragen.</li> <li>• Essen Sie viel Obst und Gemüse.</li> <li>• Vermeiden Sie...</li> <li>• Wenden Sie Creme an...</li> </ul> <p><b>Allgemein:</b> Adjektive</p>
--	---

## 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 dazugehörige 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	
<p>... kann eruieren, woher die Schmerzen stammen</p> <p>... kann die spezifische Wünsche der Kundin eruieren</p> <p>... kann die Grenzen ihrer Kompetenzen ausdrücken</p> <p>...kann verschiedene Produkte zur Behandlung vorschlagen</p> <p>...kann die Dosierung bzw. Anwendung erläutern</p> <p>...kann Vor- und Nachteile der Produkte erläutern</p> <p>...kann Therapieergänzungen vorschlagen</p> <p>...kann komplementärmedizinische Produkte anbieten und die Eigenschaften von diesem vorstellen.</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <p>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</p> <p>Symptome: Schmerzen, Schwellung, Hämatome, Muskelkrämpfe, an- und abschwellende Schmerzen welche vorübergehend Beweglichkeit beeinträchtigen</p> <p>Ursachen: Überbeanspruchung im Sport, Misstritt, Zusammenprall, Sturz</p> <p>Produkte bei Sportverletzungen: Arnika, Wallwurz, Teufelskralle, ätherische Öle für Massagen (wärmend), Rescue (Bachblüten)</p> <p>Massnahmen bei Sportverletzungen: akut: kühlen, chronisch: wärmen</p> <p>Produkte bei Muskelkrämpfen: Magnesium, Schüssler Nr. 7</p> <p>Massnahmen bei Muskelkrämpfen: viel trinken (isotonische Getränk)</p>

	<p>ke)</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seit wann haben Sie Schmerzen?</li> <li>• Wo tut es Ihnen weh?</li> <li>• Haben Sie eine Wunde?</li> <li>• Können Sie normal bewegen?</li> <li>• Wie ist das passiert?</li> <li>• Haben Sie eine bestimmte Bewegung gemacht?</li> <li>• Hatten Sie einen Sturz?</li> <li>• Hatten Sie einen Zusammenstoss?</li> <li>• Haben Sie bereits etwas unternommen?</li> <li>• In dieser Situation müssen Sie dringend den Arzt aufsuchen...</li> <li>• Bitte warten Sie einen Augenblick, ich hole den Apotheker / die Apothekerin...</li> <li>• Ich empfehle Ihnen ...</li> <li>• Ich schlage Ihnen ... vor.</li> <li>• Das Produkt wirkt....</li> <li>• Wenn Sie gerne etwas pflanzliches hätten, kann ich Ihnen ... empfehlen (vgl. Komplementärmedizin)</li> <li>• Zusätzlich würde ich ... (kühlen/wärmen/Massage/trinken)</li> </ul> <p><b>Allgemein:</b> Präsens, Perfekt</p>
--	---

<b>... ... klärt die Ursache und Art der Kopfschmerzen bzw. Rückenschmerzen und erläutert mögliche Produkte im nichtrezeptpflichtigen Bereich</b>	
<p>.. kann die Ursachen, Symptome und Schweregrad korrekt eruieren (LINDAAFF)</p> <p>.. kann Risiken ausschliessen</p> <p>... kann entsprechende Produkte mit Vor-/Nachteilen erläutern</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <p>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</p> <p>Symptome bei Kopfschmerzen/Migräne: Intensität, dumpf, stechend, einseitig, halb- oder beidseitig, pochend, pulsierend, Auslöser, Hormone, Stress, Umstellung, Seh-, Hör-, Gefühlsirritationen, anhaltend</p> <p>Produkte bei akuten Kopf-/Gliederschmerzen: z.B. Ibuprofen, Paracetamol</p> <p>Massnahmen bei Migräne: Erholung, abdunkeln</p> <p>Symptome bei Rückenschmerzen: Schmerzen, Einschränkung der Beweglichkeit, Anlaufschmerzen,</p> <p>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</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seit wann haben Sie Schmerzen?</li> <li>• Haben Sie einseitig / halb- oder beidseitig Schmerzen?</li> <li>• Wie ist der Schmerz?</li> <li>• Haben Sie öfters Kopfschmerzen/Rückenschmerzen?</li> <li>• Können Sie sich den Grund für die Kopfschmerzen/Rückenschmerzen erklären?</li> <li>• Haben Sie bereits etwas unternommen?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sind Sie schwanger?</li><li>• Ich empfehle Ihnen ...</li><li>• Ich schlage Ihnen ... vor.</li><li>• Das Produkt wirkt...</li><li>• Zusätzlich würde ich ...</li></ul> <p><b>Allgemein:</b> Präsens, Perfekt</p>
--	---

## 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).]

<b>... berät den Kunden in Fragen der Ernährung (über die Gefahren der veganen Ernährung) und der Mineralstoff- und Vitaminergänzung</b>	
<p>... versteht, welche Art von Ernährung der Kunde hat</p> <p>... erklärt die möglichen Nährstoffmängel einer veganen Ernährung</p> <p>... informiert über mögliche psycho-physische Probleme des Klienten</p> <p>... schlägt Vitamin- und/oder Mineralstoffpräparate vor und erläutert deren Verwendung</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <p>im Allgemeinen: die Ernährungspyramide: Proteine, Fette, Kohlenhydrate, Wasser, Vitamine, Makroelemente/Oligoelemente Ernährung: Getreide, brauner Reis, Hafer, Hirse, Obst (getrocknet, püriert, entsaftet), Hülsenfrüchte, Gemüse, Milchprodukte</p> <p>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</p> <p>Folgen: Vitaminmangel, Eiweiss</p> <p>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</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie lange leben Sie schon vegan?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wie oft am Tag essen Sie....?</li><li>• Was essen Sie?</li><li>• Wie viel wiegen Sie?</li><li>• Wie fühlen Sie sich körperlich? Haben Sie irgendwelche körperlichen Probleme?</li><li>• Nehmen Sie noch andere Medikamente ein?</li><li>• 4 Portionen .... pro Tag einnehmen/verzehren</li><li>• Nehmen Sie diese Kapseln mit Nahrung, Wasser oder anderen Getränken ein. Die vegane Ernährung kann zu Mangelerscheinungen führen...</li><li>• Seien Sie vorsichtig unter...</li><li>• Ich empfehle auch ...</li></ul>
--	--



## 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 Landessprache oder in Englisch durch. (K3).]

... berät die Kundin zu möglichen Produkten gegen Bauchschmerzen im nichtrezeptpflichtigen Bereich und der Phytotherapie und schliesst das Verkaufsgespräch ab	
<p>...kann die Gründe der Bauchschmerzen in Erfahrung bringen</p> <p>... kann der Kundin über Produkte der Phytotherapie Auskunft geben</p> <p>... kann ergänzende Produkte vorschlagen (z.B. Tee) und Ernährungstipps geben</p> <p>... kann nach der gewünschten Bezahlmethode fragen</p> <p>... kann das Verkaufsgespräch abschliessen und die Kundin verabschieden</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <p>Allgemein: Blähungen, Laktoseintoleranz, Zöliakie, Barzahlung, Kartenzahlung, Rechnung,</p> <p>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</p> <p>Ursachen: Magen-Darm-Grippe, Infektionskrankheiten, Fieber, Schwangerschaft, Arzneimittel (Chemotherapie), Alkohol, Schwindel, Migräne, Schmerzen</p> <p>Produkte bei Blähungen: Antiflatulentien, Fenchelfrüchte, Kümmel, Probiotika</p> <p>Massnahmen bei Blähungen: auf Rohkost verzichten</p> <p>Produkte bei Laktoseintoleranz: Laktase verabreichen, laktosefreie Produkte</p> <p>Massnahmen bei Laktoseintoleranz: Ernährung anpassen, auf Laktose/Milchprodukte verzichten</p> <p>Produkte bei Zöliakie: glutenfreie Produkte anbieten</p> <p>Massnahmen bei Zöliakie: auf Gluten verzichten</p> <p>Produkte bei Übelkeit, Erbrechen: Ingwer, Nux vomica, Colchicum, Ipecacuanha</p> <p>Massnahmen bei Erbrechen: Flüssigkeitszufuhr, Entspannungstechniken, leichte Bewegung, kleine Mahlzeiten, Akupunktur</p>

	<p>Phytopharmaka: pflanzliche Arzneimittel aus getrockneten Pflanzenteilen wie Blätter, Blüten, Rinden oder Wurzeln, Urtinkturen Ceres Produkte gegen Bauchkrämpfe, Verdauungsstörungen: Taraxacum, Gentiana, Cynara Galenik (feste Arzneiform): Tabletten, Brausetabletten, Hartkapseln, Weichkapseln, Pulver/Granulate, Kaugummis, Schmelztabletten, Sublingualtabletten</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Seit wann haben Sie die Bauchschmerzen? / Seit wann müssen Sie erbrechen?</li><li>• Wie äussern sich die Bauchschmerzen? / Wie äussert sich die Übelkeit? Haben Sie... (Symptome)?</li><li>• Haben Sie eine Vermutung, was der Auslöser für die Bauchschmerzen / das Erbrechen ist?</li><li>• Möchten Sie gerne etwas Pflanzliches?</li><li>• Ich empfehle Ihnen in diesem Fall ein Phytotherapeutisches Produkt wie z.B. ...</li><li>• Phytotherapeutische Produkte werden aus ... hergestellt</li><li>• Es gibt sie in Form von...</li><li>• Nehmen Sie doch zusätzlich...</li><li>• Ist das alles? Haben Sie sonst noch einen Wunsch?</li><li>• Das kostet ...</li><li>• Wie möchten Sie gerne bezahlen? Bar oder mit Karte?</li><li>• Darf ich Ihnen noch ... mitgeben?</li><li>• Vielen Dank und gute Besserung</li></ul>
--	--



## 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 Landessprache oder in Englisch durch. (K3).]

<b>... reagiert professionell auf die Reklamation und begründet mögliche Lösungen</b>	
<b>... vereinbart die weiteren Schritte</b>	
<p>...kann Gefühle ausdrücken und auf entsprechende Gefühläusserungen anderer reagieren</p> <p>...kann eine Argumentation in groben Zügen erfassen</p> <p>...kann Lösungsvorschläge formulieren und begründen</p> <p>...kann das weitere Vorgehen erläutern</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b> bestellen, defekt, Fehler, dringend, liefern, bestätigen, senden, Überprüfung, entsprechen, ersetzen, zur Verfügung stellen, umgehend, zurückschicken, umsetzen, Schaden, Rechnung, Rezept, berechnete Reklamation, unberechtigte Reklamation, Reparatur, Ersatzgerät, Garantie</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es tut mir leid...</li> <li>• Wann haben Sie das Produkt gekauft?</li> <li>• Ich darf das Produkt leider nicht zurücknehmen, weil...</li> <li>• Ich kann ihnen das Produkt umtauschen</li> <li>• Kann ich Ihnen ... anbieten</li> <li>• Ich kann Ihnen ... bestellen, zusenden</li> </ul>

#### Zusätzliche Situation (nicht obligatorisch):

<b>... eruiert die Gründe für den Defekt und erläutert das weitere Vorgehen</b>	
<p>...kann Gefühle ausdrücken und auf entsprechende Gefühläusserungen anderer reagieren</p> <p>...kann eine Argumentation in groben Zügen erfassen</p> <p>...kann Lösungsvorschläge formulieren und begründen</p> <p>...kann das weitere Vorgehen erläutern</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b> defekt, Fehler, dringend, liefern, bestätigen, senden, Überprüfung, ersetzen, zur Verfügung stellen, umgehend, zurückschicken, Schaden, Rechnung, Reparatur, Ersatzgerät, Garantie, mutwillig, Beschädigung</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bitte entschuldigen Sie die Unannehmlichkeiten</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wann haben Sie das Gerät gekauft?</li> <li>• Was funktioniert genau nicht?</li> <li>• Wie benutzten Sie das Gerät?</li> <li>• Haben Sie den Garantieschein dabei?</li> <li>• Die Garantie ist leider abgelaufen</li> <li>• Ich kann es zur Reparatur einsenden?</li> <li>• Möchten Sie einen Kostenvoranschlag für die Reparatur?</li> <li>• Können wir Ihnen das Gerät nachher nach Hause senden?</li> <li>• Sollen wir Sie anrufen, wenn das Gerät zurück ist?</li> <li>• Können Sie mir bitte Ihren Namen, Adresse und Telefon angeben – oder sind Sie schon Kundin bei uns?</li> <li>• Brauchen Sie in der Zwischenzeit ein Ersatzgerät mitgeben?</li> </ul>
--	---

## 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 dazugehörige 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 Landessprache 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), Suspen-

	<p>sionen</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie lange haben Sie den Husten schon?</li> <li>• Das ist doch schon sehr lange. Sie müssten unbedingt den Arzt konsultieren.</li> <li>• Haben Sie andere Symptome? Fieber?</li> <li>• Wo «sitzt» der Husten? Wie äussert er sich?</li> <li>• Wird Schleim gebildet?</li> <li>• Nehmen Sie Antibiotika?</li> <li>• Um den Schleim zu lösen empfehle ich Ihnen...</li> <li>• Ich empfehle Ihnen zum Stillen des Hustenreizes ...</li> <li>• Ich empfehle Ihnen gegen die Erkältungssymptome...</li> <li>• Sie dürfen das Produkt aber nicht länger als... anwenden.</li> <li>• Ich kann Ihnen ein pflanzliches Präparat wie .... sehr empfehlen.</li> <li>• Möchten Sie gerne einen Sirup oder lieber Tropfen?</li> <li>• Zusätzlich kann ich Ihnen unsere Tee-Mischung sehr empfehlen.</li> <li>• Auch das Inhalieren mit .... Kann ich Ihnen zusätzlich sehr empfehlen.</li> <li>• Erkältungsbäder oder Balsame sind auch sehr zu empfehlen als Ergänzung.</li> <li>• Ideal wäre es, wenn Sie zusätzlich Ihr Immunsystem stärken würden mit...</li> </ul>
--	---

<p><b>... empfiehlt aufgrund der Symptome entsprechende Produkte zur Linderung der Halsschmerzen und erläutert die Anwendung</b></p>	
<p>...kann Art und Intensität der Halsschmerzen mit gezielten Fragen eingrenzen ... kann Produkte empfehlen und deren Nutzen aufzeigen ... kann die Anwendung erläutern</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b> 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), Interdentaltbürsten, Zahnseide, Pasten, Spüllösungen</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie äussern sich die Halsschmerzen?</li> <li>• Ich empfehle Ihnen..., weil...</li> <li>• Nehmen Sie täglich maximal...</li> <li>• Sie dürfen bis zu .... nehmen</li> <li>• Zusätzlich können Sie auch...</li> </ul>

<p><b>... empfiehlt aufgrund der Abklärungen Produkte zur Linderung der Ohrenscherzen und erläutert die Anwendung.</b></p>	
<p>... kann eruieren, um welche Ohrenscherzen es sich handelt ... kann in ihrem Zuständigkeitsbereich Produkte zur Linderung der Ohrenscherzen empfehlen und Anwendung erläutern</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b> Allgemein: Gehörgang, Cerumen, verstopfen Symptome: einseitige Hörbeeinträchtigung, Ohrenscherzen Produkte: Produkte mit erweichenden Stoffen Massnahmen: Ohrhygiene, Pfropf aufweichen, mit Wasser ausspülen</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Können Sie mir schildern, wie sich die Ohrenscherzen anfühlen? Sind sie einseitig? Ist das Hören beeinträchtigt?</li> <li>• Ich empfehle Ihnen aufgrund der Symptome ....</li> <li>• Das wenden Sie wie folgt an...</li> <li>• Bei einem Pfropf können Sie zusätzlich auch mit Wasser</li> </ul>



	<p>ausspülen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Falls die Ohrenscherzen noch länger als.... andauern müssen Sie unbedingt zum Arzt gehen.</li> <li>Sie sollten aufpassen...</li> </ul>
--	--

## 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).]

<p><b>...berät Kunden mit Augenreizungen, unterscheidet die Arten von Augenbeschwerden und bietet anthroposophische Arzneimittel an.</b></p>	
<p>...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.</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <p><b>Für die irritierende Bindehautentzündung</b> 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</p> <p><b>Für die allergische Bindehautentzündung:</b> 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</p> <p><b>Für trockene Augen</b> 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,</p>

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, haus halten, 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

	<p>den.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wenn Sie schwanger sind, sollten Sie keine Vasokonstriktoren / dieses Produkt anwenden.</li> <li>• Ich empfehle Ihnen, ein ergänzendes Heilmittel auszuprobieren.</li> <li>• Sie können ... kühlende Umschläge / ... Umschläge mit schwarzem Tee anwenden.</li> <li>• Hamamelisblätter sind Teil der Phytotherapie.</li> <li>• Kennen Sie die Produkte der Marken Weleda oder Wala?</li> <li>• Ziel der anthroposophischen Medizin ist es, die Lebenskräfte des Einzelnen zu aktivieren.</li> <li>• Jeder Patient wird als einzigartig betrachtet.</li> <li>• Die Heilmittel werden aus pflanzlichen, mineralischen und tierischen Stoffen hergestellt und stärken die Selbstheilungskräfte.</li> <li>• Sie können die Heilmittel direkt oder in homöopathischer Form anwenden.</li> <li>• Für die Behandlung der Augen gibt es Mittel auf der Basis von Echinacea, Hamamelis oder Malve.</li> </ul>
<p><b>...hilft den Kunden, kluge Entscheidungen zu treffen, um allergische Reaktionen zu vermeiden, und macht sie auf die Möglichkeit einer Desensibilisierung oder komplementärmedizinischer Ansätze aufmerksam.</b></p>	
<p>...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.</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b>          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.</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wissen Sie, gegen welche Art von Pollen Sie allergisch sind? "</li> <li>• Welche Gräser / Blumen ... / Bäume lösen bei Ihnen eine allergische Reaktion aus?"</li> <li>• Können Sie mir die Symptome genau beschreiben?</li> <li>• Haben Sie noch andere Allergien z.B. gegen Tierhaare / Hausstaubmilben / Medikamente?"</li> <li>• Ist es möglich, dass psychische Faktoren eine Rolle spielen?</li> <li>• Was haben Sie bereits versucht, um die Symptome zu bekämpfen?</li> <li>• Ich erkläre Ihnen die möglichen Symptome: ...</li> <li>• Hier ist, was Sie tun können, um allergische Reaktionen zu vermeiden: ...</li> <li>• Achten Sie darauf, dass keine Pollen in das Schlafzimmer gelangen, wenn Sie von draußen nach Hause kommen.</li> <li>• Spülen Sie Ihre Haare mit kaltem Wasser, bevor Sie abends zu Bett gehen.</li> <li>• Beachten Sie den Pollenkalender.</li> <li>• Beseitigen Sie Staub.</li> <li>• Entscheiden Sie sich für einen speziellen Matratzenbezug.</li> <li>• Haben Sie schon einmal von Desensibilisierung gehört?</li> <li>• Es gibt noch andere Massnahmen, um die Ursachen zu be-</li> </ul>

	kämpfen: die Allergen-Immuntherapie oder die Hyposensibilisierung. <ul style="list-style-type: none"><li>• Es gibt auch komplementärmedizinische Ansätze.</li></ul>
--	---

## 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 dazugehörige 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?

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nehmen Sie ... Tablette/Tablette alle .... Stunden ein, und zwar ... Tage lang. Nicht kauen, schlucken, beißen....</li> <li>• Lösen Sie die Tablette in einem Glas Wasser auf.</li> <li>• ... ml Sirup geben</li> <li>• Bereiten Sie aus diesen Blättern einen Kräutertee zu... Trinken Sie ihn warm und heiss.</li> <li>• Bewahren Sie dieses Arzneimittel bei Raumtemperatur und ausserhalb der Reichweite von Kindern auf und verwenden Sie es vor Ablauf des Verfallsdatums.</li> <li>• Dieses Produkt kann folgende Ursachen haben: ...</li> </ul> <p><b>Allgemein:</b></p>
<p><b>...berät den Kunden über Massnahmen und Produkte zur Verbesserung der Mundhygiene</b></p>	
<p>...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</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b> 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)</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie oft am Tag putzen Sie sich die Zähne?</li> <li>• Gehen Sie mindestens einmal im Jahr zur regelmässigen Kontrolle und Zahnreinigung zum Zahnarzt.</li> <li>• Vermeiden Sie Zucker zwischen den Mahlzeiten.</li> <li>• Nach dem Essen oder Trinken von säurehaltigen Speisen oder Getränken sollten Sie Ihren Mund ausspülen.</li> <li>• Haben Sie Probleme mit dem Mund?</li> <li>• Was verwenden Sie für die Mundhygiene?</li> <li>• Putzen Sie Ihre Zähne etwa 2 Minuten lang, ohne zu stark zu putzen.</li> <li>• Verwenden Sie ...</li> </ul> <p><b>Allgemein:</b> Imperativ</p>



**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).]

<b>... hilft dem Kunden, geeignete Produkte für die Pflege des Babypopos zu finden</b>	
<p>... hört zu und versteht, was das Problem des Kindes ist</p> <p>... erklärt die möglichen Ursachen von Rötungen</p> <p>... stellt die verschiedenen Arten von Salben für die Pflege geröteter Haut vor</p> <p>... schlägt Produkte für die Hygiene der Haut (des Babypopos) von Neugeborenen vor</p> <p>... gibt Ratschläge für die richtige Ernährung des Neugeborenen oder der stillenden Mutter</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <p>Windelausschlag bei Säuglingen</p> <p>Symptome: Rote, glänzende, gespannte Haut, manchmal mit Blasen.</p> <p>Ursachen: Kontakt mit Fäkalien und Urin, Durchfall, säurehaltige Lebensmittel (Orangen-/Apfelsaft), Antibiotika, Reiben mit der Windel, Empfindlichkeit gegenüber Reizstoffen,</p> <p>Windelausschlag</p> <p>Symptome: Rötung, Schuppung, Exsudation, Brennen.</p> <p>Ursachen: Entwicklung von Hefepilzen vom Typ Candida albicans, begünstigt durch Wärme und Feuchtigkeit.</p> <p>Produkte: Dexpanthenol, Zinkoxid, Antimykotika im Falle von Soor.</p> <p>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.</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie viele Tage ist der Po des Babys schon rot?</li> <li>• Wann wird es schlimmer? Am Morgen, am Abend? Nach dem Essen?</li> <li>• Welche Produkte haben Sie bereits verwendet?</li> <li>• Welche Art von Windel verwenden Sie? Welche Art von Creme?</li> <li>• Wie oft am Tag wechselst du deine Windel?</li> <li>• Verwenden Sie nur Wasser oder auch Seife?</li> <li>• Wie ist der Stuhlgang? Welche Farbe hat sie?</li> <li>• Nehmen Sie irgendwelche Medikamente ein?</li> <li>• Verwenden Sie diese Salbe... X-mal pro Tag.</li> <li>• Tragen Sie eine dünne Schicht... auf und massieren Sie sie gut ein.</li> <li>• Nehmen Sie ein Bad mit...</li> <li>• Vermeiden Sie...zu trinken/zu essen.</li> </ul> <p><b>Allgemein: -</b></p>



**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: Juniomilch; 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**

<p>... 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</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b>          Symptome: das Baby schreit, zappelt beim Beugen der Beine, Bauch ist hart/geschwollen          Ursachen: Verdauungssystem, Blähungen          Produkte: antifatulent          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</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wo tut es weh?</li> <li>• Wie stark sind die Schmerzen? Wie lange dauert es?</li> <li>• Wann tut es weh? Seit wann haben Sie diese Beschwerden?</li> <li>• Haben Sie schon etwas ausprobiert?</li> <li>• es sollte das Essen vermeiden....</li> <li>• es muss vermeiden,... zu nehmen</li> <li>• wenden Sie...an</li> <li>• Sie müssen üben...</li> <li>• wenn das Problem darüber hinaus bestehen bleibt... suchen Sie Ihren Arzt/Kinderarzt auf.</li> </ul> <p><b>Allgemein: -</b></p>
--	--

## 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.

### Verhütungsmittel

### 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).]

<b>... präsentiert und erklärt die Anwendung verschiedener Verhütungsmittel</b>	
<p>... informiert sich über die Wünsche der Kunden</p> <p>... stellt die verschiedenen Arten von Kondomen und Gleitgelen vor</p> <p>... erklärt die Verwendung der verschiedenen Produkte und ihre Vor- und Nachteile</p> <p>... verweist die Kunden bei Bedarf an einen Arzt</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b> Produkte: mechanische Verhütungsmittel, Kondome, Gleitgel, Intimpflegetücher</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Für wen ist es gedacht?</li> <li>• Wie wollen Sie sie haben?</li> <li>• Wie viele wollen Sie?</li> <li>• Wie viel wollen Sie ausgeben?</li> <li>• zu verwenden vor...</li> <li>• nicht wiederverwenden...</li> </ul>
<b>...mit dem zuständigen Apotheker klären, ob die Antibabypille abgegeben werden kann</b>	
<p>... ist verschreibungspflichtig</p> <p>... überprüft alle Angaben auf dem Rezept</p> <p>... erklärt, was die Gegenanzeigen und Wechselwirkungen der Pille sind</p> <p>... erklärt, dass er den zuständigen Apotheker fragen muss</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b> 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</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haben Sie ein gültiges Rezept für die Antibabypille?</li> <li>• Haben Sie Ihre Gesundheitskarte/Krankenversicherungskarte dabei? Wenn nicht, muss ich Ihre persönlichen Daten manuell in das System/den Com-</li> </ul>

	<p>puter eingeben.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennen Sie die Risikofaktoren für die Einnahme der Pille?</li> <li>• Nehmen Sie andere Medikamente ein, z. B. Antibiotika, Antiepileptika oder Johanniskraut?</li> <li>• Moment, ich werde den Apotheker fragen...</li> <li>• Es ist wichtig, dass Sie das Antibiotikum regelmässig und immer zur gleichen Zeit einnehmen!</li> </ul>
--	---

## 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 dazugehörige 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.	
<p><i>...erklärt, wie das Medikament angewendet wird</i>  <i>...beschreibt unerwünschte Wirkungen</i>  <i>...rät zu weiteren Massnahmen.</i></p> <p><i>[Zur Wiederholung</i>  <i>...begrüßt die Kundin/den Kunden</i>  <i>...identifiziert die Krankheit anhand des Rezepts</i>  <i>...organisiert die weitere Betreuung</i>  <i>...bereitet die Medikamente vor ]</i></p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b>            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.</p> <p><b>Allgemein:</b>            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, zusammen-</p>



ziehen, 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 Landessprache 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,

	<p>ausarbeiten, wiederherstellen, ausgleichen, auf etw. einwirken, etw. in umwandeln, vibrieren, übertragen, herstellen, konditionieren, aufbewahren, mischen, anpassen, empfehlen, platzieren, verbinden, beschreiben, anrufen, qn.</p> <p>Adjektive / Adverbien: nächtlich, müde, (un-)ausreichend, individuell, psychisch, wesentlich, gut, aktuell, gegenwärtig, blumig, negativ, positiv, harmonisch, emotional, alkoholisch, konzentriert, direkt, intuitiv,</p> <p>Präpositionen: wie, ohne, ab, auf der Grundlage von, nach, mithilfe von, in, zuerst, dann, durch, unter, auf,</p> <p>Pronomen: alle</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Warum können Sie nicht schlafen?</li> <li>• Um wie viel Uhr gehen Sie ... ins Bett / stehen Sie auf?</li> <li>• Wie oft pro Nacht wachen Sie auf?</li> <li>• Für welche Uhrzeit stellen Sie den Wecker?</li> <li>• Was machen Sie vor dem Schlafengehen?</li> <li>• Wie entspannen Sie sich / ruhen Sie sich aus?</li> <li>• Wie lange dauert es, bis Sie einschlafen?</li> <li>• Sind Sie Schlafwandler?</li> <li>• Leiden Sie regelmässig unter Schlaflosigkeit?</li> <li>• Nehmen Sie Schlaftabletten?</li> <li>• Ich empfehle Ihnen, ein ergänzendes Heilmittel auszuprobieren.</li> <li>• Bachblüten sind Blütenessenzen.</li> <li>• Bachblüten sind Tropfen, die aus Blütenextrakten hergestellt werden.</li> <li>• Diese Blütenessenzen stellen das emotionale Gleichgewicht und die Harmonie wieder her.</li> <li>• Diese Blütenessenzen regulieren negative Gemütszustände.</li> <li>• Dies ist ein Notfallmittel, das in Krisen- und Stresssituationen empfohlen wird.</li> <li>• Geben Sie 2 bis 4 Tropfen des Notfall-Elixiers direkt unter die Zunge.</li> </ul>
--	---

<p><b>...berät Kunden mit Stresssymptomen, informiert über das Burnout-Syndrom und bietet zusätzliche Behandlungsmöglichkeiten an.</b></p>	
<p>...erkennt die Ursachen von Stress und schliesst irrelevante Faktoren aus.</p> <p>...erklärt das Burnout-Syndrom.</p> <p>... schätzt die Behandlungspräferenzen zwischen Alternativmedizin und Phytotherapie ein.</p> <p>... schlägt Produkte vor und weist auf ihre Anwendung hin.</p> <p>... macht auf eine multimodale Behandlung bei Burnout aufmerksam.</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <p>bei Konzentrationsschwierigkeiten Symptome: Konzentrationsschwierigkeiten Ursachen: Stress, Schlafmangel, schlechte Ernährung, lange Nutzung von Bildschirmen oder Fernsehen, Bewegungsmangel, Nährstoffmangel, Kreislaufprobleme.</p> <p>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.</p> <p>für beide</p>

	<p>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.</p> <p>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</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sind Sie in Ihrem Alltag sehr belastet?</li> <li>• Stehen Sie oft unter Stress?</li> <li>• Welche Ernährungsgewohnheiten haben Sie?</li> <li>• Was tun Sie, um Ihre Batterien aufzuladen?</li> <li>• Haben Sie Schwierigkeiten, sich zu konzentrieren?</li> <li>• Respektieren Sie Ihre eigenen Bedürfnisse?</li> <li>• Sind Ihre sozialen Kontakte eingeschränkt?</li> <li>• Kennen Sie einen ähnlichen Fall in Ihrer Familie?</li> <li>• Leiden Sie an einer anderen Krankheit/chronischen Erschöpfung?</li> <li>• Haben Sie Probleme ... mit Mobbing / ... mit der Organisation Ihrer Arbeit?</li> <li>• Ich empfehle Ihnen, ein zusätzliches Heilmittel auszuprobieren.</li> <li>• Nachtkerzenöl ist ein Spasmolytikum; es hilft, die Muskeln zu entspannen.</li> <li>• Ein Test / eine Gesichtsanalyse hilft uns, die richtigen Mittel zu wählen.</li> <li>• Ich erkläre Ihnen die Anwendung und Dosierung.</li> <li>• Wenn Sie unter Stress / Anspannung / Burnout / Nervosität leiden, schlage ich Ihnen eine Mischung für das innere Gleichgewicht vor.</li> <li>• Ich schlage Ihnen die Nummern 2, 5 und 7 der Schüssler-Salze vor.</li> <li>• Sie haben auch die Möglichkeit, ...eine Verhaltenstherapie / ...eine Psychotherapie auszuprobieren.</li> </ul>
--	--



**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?

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hypotonie ist ein niedriger Blutdruck.</li> <li>• Von niedrigem Blutdruck spricht man, wenn die Werte unter ... auf ... mmHg (Millimeter Quecksilbersäule) liegen.</li> <li>• Von Hypotonie spricht man, wenn der höchste Blutdruck / systolische Wert unter .... mmHg liegt und der niedrigste Blutdruck / diastolische Wert unter ... mmHG liegt.</li> <li>• Niedriger Blutdruck kann zu Symptomen wie Schwindel und allgemeiner Schwäche führen.</li> <li>• Niedriger Blutdruck wird manchmal durch Stress oder die Einnahme von Medikamenten verursacht.</li> <li>• Eine Anämie entsteht durch einen Mangel an Vitamin B12, Eisen und Folsäure.</li> <li>• Die Einnahme dieser Medikamente kann zu Bauchschmerzen führen.</li> <li>• Das Medikament kann verschiedene Nebenwirkungen wie Durchfall und Verstopfungen haben.</li> </ul>
--	---

## 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 Landessprache 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, verlangsamten, 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

	<p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie fühlen Sie sich zurzeit?</li> <li>• Seit wann leiden Sie unter Antriebslosigkeit?</li> <li>• Wie würden Sie diese Antriebslosigkeit beschreiben?</li> <li>• Hat es in letzter Zeit grössere Veränderungen in Ihrem Leben gegeben?</li> <li>• Haben Sie an Gewicht zugenommen?</li> <li>• Nehmen Sie bereits Medikamente gegen Stimmungsschwankungen ein? Haben Sie mit Ihrem Arzt darüber gesprochen?</li> <li>• Nehmen Sie bereits Antidepressiva ein?</li> <li>• Haben Sie genügend Zeit für körperliche Aktivitäten?</li> <li>• Spaziergänge im Wald können sich positiv auf das Wohlbefinden und die Gesundheit auswirken.</li> <li>• Haben Sie bereits Entspannungstechniken ausprobiert?</li> <li>• Ich kann Ihnen ein nicht verschreibungspflichtiges Medikament vorschlagen.</li> <li>• Kennen Sie Produkte wie ....?</li> <li>• Johanniskraut wirkt gegen leichte Depressionen.</li> <li>• Johanniskraut erhöht die Qualität von Serotonin im Gehirn.</li> <li>• Die Einnahme dieses Produkts kann zu Kopfschmerzen führen.</li> <li>• Es kann zu negativen Auswirkungen wie Schwindel kommen.</li> <li>• Bitte vermeiden Sie während der Behandlung zu viel Sonneneinstrahlung.</li> </ul>
--	--

## 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 dazugehörige 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	
<p>... kennt verschiedene Regionen der Welt und deren Gesundheitssituation</p> <p>... kennt verschiedene Kulturen und deren hygienische Gepflogenheiten</p> <p>... weiss um Krankheiten und Schwierigkeiten, die auf Reisen auftreten können</p> <p>...</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <p>Allgemein: Reisekrankheit, Reisekrankheit, Thrombose, Schlaflosigkeit, Durchfall, Verstopfung, Schwellungen, Ohr im Flugzeug, Druckentlastung im Ohr, Hygiene, Keime, Bakterien, Magengeschwüre,</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <p>Vergewissern Sie sich, dass alle Ihre Impfungen auf dem neuesten Stand sind.</p> <p>Es kann sehr gut sein, dass Sie eine Magenverstimmung bekommen, also stellen Sie sicher, dass Sie entsprechende Medikamente dabei haben.</p> <p><b>Allgemein:</b></p> <p>Alle Kontinente und ihre wichtigsten Krankheiten</p> <p>Wie sich die Kulturen unterscheiden und wie unterschiedlich ihre Hygienegewohnheiten sind</p>

... beschreibt übertragbare Krankheiten mit dem Übertragungsweg und leitet geeignete Präventionsmassnahmen und Produkte ab.



<p>... kennt die verschiedenen übertragbaren Krankheiten und erklärt auf Englisch, wie sie übertragen werden</p>	<p><b>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:</b></p> <p>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</p> <p>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".</p> <p><b>Allgemein</b> : Konjunktiv II</p>
--	--

<p><b>... 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</b></p>	
<p>... 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</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <p>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</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wohin reisen Sie? Wie reisen Sie?</li> <li>• Möchten Sie ein Präparat zur Vorbeugung oder für akute Fälle?</li> <li>• Möchten Sie eher ein pflanzliches Präparat?</li> <li>• Ich empfehle Ihnen.... weil....</li> <li>• In Ihrem Fall empfehle ich...</li> <li>• Das Präparat hat den Vorteil, dass...</li> <li>• Vermeiden Sie...</li> <li>• Kaufen Sie nicht ... / nicht konsumieren...</li> </ul>

## 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 Landessprache oder in Englisch durch. (K3).]

... schätzt die Symptome einer Krankheit richtig ein ... kennt die verschiedenen Behandlungsmöglichkeiten und berät dazu	
<p>... erkennt, warum sich das Kind möglicherweise ständig kratzt</p> <p>... schätzt die Symptome einer Krankheit richtig ein</p> <p>... informiert den Kunden über Behandlungsmöglichkeiten</p> <p>... schlägt die sinnvollste Behandlung vor</p> <p>... beschreibt die Anwendung des gewählten Medikaments</p> <p>... beantwortet Fragen adäquat</p> <p>... kann weitere Ratschläge geben, um ein erneutes Auftreten des Problems zu verhindern</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <p>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</p> <p>Läuse: Juckreiz auf der Kopfhaut, leere Eierschalen, Stiche, Schwellungen</p> <p>Bettwanzen: Mittel gegen Juckreiz, Kortison, Antihistaminika, Menthol, Desinfektionsmittel</p> <p>Produkte: Öle auf Silikon-/Pflanzenbasis, chemische Produkte, Läusekamm</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie alt ist das Kind?</li> <li>• Was sind die Symptome genau? Wo sind sie zu finden?</li> <li>• Wie sieht die Haut aus?</li> <li>• Sind die Symptome konstant?</li> <li>• Wie lange hat das Kind diese Symptome schon?</li> <li>• Haben sich die Symptome verschlimmert?</li> <li>• Haben Sie schon etwas versucht?</li> <li>• Tragen Sie die Creme xx-mal täglich (grosszügig) auf.</li> <li>• Tragen Sie es auf die betroffene Stelle auf.</li> <li>• Tragen Sie es sanft auf, reiben Sie es nicht ein.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie können es einmassieren.</li> <li>• In Zukunft sollten Sie vielleicht...</li> <li>• Sollten die Symptome zurückkehren, versuchen Sie es doch mit...</li> </ul>
--	--

## 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 zuckerkrankter 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).]

<b>.... erkennt, welche Krankheiten (Indikationsgebiet) behandelt werden sollen.</b>	
<b>... beschreibt Anwendung &amp; mögliche Nebenwirkungen</b>	
<p>.... erkennt, welche Krankheiten (Indikationsgebiet) behandelt werden sollen.</p> <p>... beschreibt die angemessene Anwendung</p> <p>... gibt zusätzliche Ratschläge</p> <p>... weiss und erklärt, warum dieses Medikament das richtige für den Kunden ist</p> <p>... klärt den Kunden über mögliche Nebenwirkungen auf</p>	<p><b>Fachbegriffe in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <p><i>Typ-1-Diabetes</i> 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, Haar- ausfall, Verstopfung. Hyperthyreose: Schilddrüsenüberfunktion als Folge einer Schilddrüsenautonomie oder der Basedowschen Krankheit. Symptome: Unruhe, Hyperaktivität, Schlafstörungen, Herzrhythmus- störungen, Bluthochdruck, Zittern, Gewichtsverlust, Durchfall. Wirkstoffklasse: Humaninsulin, Insulinaloga, Mischinsuline Indikation: Typ-1-Diabetes</p> <p><i>Typ-2-Diabetes</i> Anatomie/Physiologie: Bauchspeicheldrüse Insulin, Glukagon, Regelkreis des Blutzuckers, Blutzuckerspiegel. Pathologie: chronische Stoffwechselerkrankung, mangelnde Insulin- sekretion. Autoimmunerkrankung.</p>

	<p>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</p> <p><b>Chunks in berufsrelevanten Lernszenarien üben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Könnten Sie mir bitte das Rezept zeigen?</li><li>• Haben Sie dieses Medikament schon einmal eingenommen?</li><li>• Hatten Sie irgendwelche Nebenwirkungen, die durch dieses Medikament verursacht wurden?</li><li>• Der Grund, warum Ihr Arzt Ihnen dieses Medikament verschrieben hat, ist...</li><li>• Sollten Sie xy feststellen, wenden Sie sich sofort an Ihren Arzt.</li><li>• Nehmen/schlucken Sie ZZ x-mal täglich / morgens / nachmittags / abends.</li><li>• Nehmen Sie es in Abständen von xx Stunden ein.</li><li>• Nehmen Sie nicht mehr als xx Mal pro Tag ein.</li></ul>
--	--

## 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 dazugehörige Fachvokabular wird ebenfalls erlernt.*

# Plan d'étude langue étrangère pour les écoles professionnelles Formation d'assistant / assistante en pharmacie CFC

**Français**

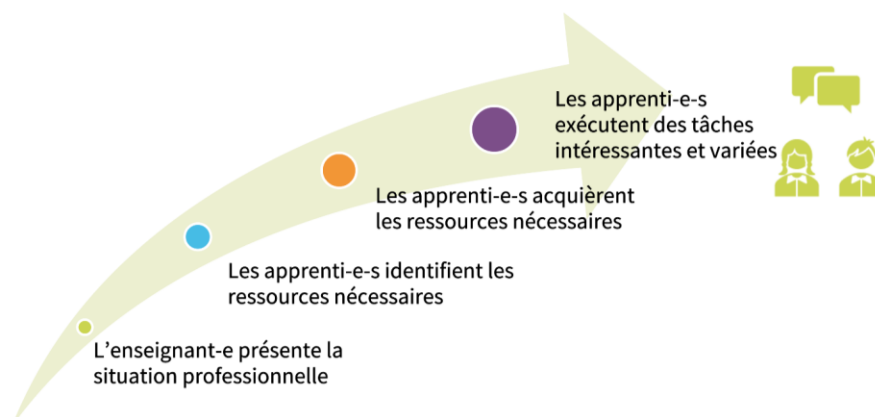


## Introduction

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

### 1<sup>re</sup> année d'apprentissage 1<sup>er</sup> 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 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GWP</li> <li>▪ LINDAAFF</li> </ul>	4
a2 Conseiller la clientèle dans le cadre de la <b>promotion de la santé et de la prévention des maladies</b> et vendre les <b>prestations et produits</b> correspondants. a3 Conseiller la clientèle dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les <b>médicaments et produits</b> correspondants.	Coups de soleil et protection solaire	3
a3 Conseiller la clientèle dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les <b>médicaments et produits</b> correspondants.	Cosmétique <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ peau sèche</li> <li>▪ acné</li> </ul>	4
Maintien du niveau de langue A2		7

### 1<sup>re</sup> année d'apprentissage 2<sup>e</sup> semestre

Compétences opérationnelles	Thèmes	Périodes
a3 Conseiller la clientèle dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les <b>médicaments et produits</b> correspondants.	Douleurs <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ maux de dos</li> <li>▪ maux de tête</li> <li>▪ blessures sportives</li> </ul>	5
a2 Conseiller la clientèle dans le cadre de la <b>promotion de la santé et de la prévention des maladies</b> et vendre les <b>prestations et produits</b> correspondants.	Alimentation <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compléments alimentaires: vitamines, sels minéraux</li> </ul>	3
a3 Conseiller la clientèle dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les <b>médicaments et produits</b> correspondants.	Douleurs abdominales <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nausées</li> <li>▪ vomissements</li> </ul>	3
a4 Prendre note des <b>réclamations</b> de la clientèle et les régler	Réclamations simples (facultatif)	3
Maintien du niveau de langue A2		6 resp. 9

## 2<sup>re</sup> année d'apprentissage 3<sup>e</sup> semestre

Compétences opérationnelles	Thèmes	Périodes
a3 Conseiller la clientèle dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les <b>médicaments et produits</b> correspondants.	Refroidissement <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ rhume</li> <li>▪ douleurs auriculaires</li> <li>▪ maux de gorge</li> </ul>	8
a3 Conseiller la clientèle dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les <b>médicaments et produits</b> correspondants.	Yeux et allergies <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ conjonctivite</li> <li>▪ allergies (rhume des foins)</li> <li>▪ formes galéniques liquides</li> </ul>	6
Maintien du niveau de langue A2		6

## 2<sup>re</sup> année d'apprentissage 4<sup>e</sup> semestre

Compétences opérationnelles	Thèmes	Périodes
a3 Conseiller la clientèle dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les <b>médicaments et produits</b> correspondants.	Dentition et hygiène bucco-dentaire <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ douleurs dentaires</li> <li>▪ caries et produits de soins dentaires</li> </ul>	3
a3 Conseiller la clientèle dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les <b>médicaments et produits</b> correspondants.	Érythème fessier <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ produits de soin</li> </ul>	4
a3 Conseiller la clientèle dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les <b>médicaments et produits</b> correspondants.	Alimentation du nourrisson <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ coliques</li> <li>▪ substituts du lait maternel pour les enfants en bas âge</li> </ul>	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 <b>promotion de la santé et de la prévention des maladies</b> et vendre les <b>prestations et produits</b> correspondants.	Moyens de contraception <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ préservatifs, gel lubrifiant</li> <li>▪ pilule contraceptive: vérification de l'ordonnance</li> </ul>	2
Maintien du niveau de langue A2		7

## 3<sup>re</sup> année d'apprentissage 5<sup>e</sup> 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 <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les <b>médicaments et produits</b> correspondants.	Problèmes de sommeil <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ stress</li> <li>▪ épuisement professionnel (« burn-out »)</li> <li>▪ équilibre entre travail et vie privée</li> </ul>	4
a3 Conseiller la clientèle dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les <b>médicaments et produits</b> correspondants.	Hypotension et anémie	4
a3 Conseiller la clientèle dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les <b>médicaments et produits</b> correspondants.	Sautes d'humeur	4
Maintien du niveau de langue A2		6

### 3<sup>re</sup> année d'apprentissage 6<sup>e</sup> semestre

Compétences opérationnelles	Thèmes	Périodes
a2 Conseiller la clientèle dans le cadre de la <b>promotion de la santé et de la prévention des maladies</b> et vendre les <b>prestations et produits</b> correspondants.	Mal des transports <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ infections</li> <li>▪ vaccination et prophylaxie</li> <li>▪ paludisme/piqûres de moustiques</li> <li>▪ diarrhée</li> </ul>	10
a3 Conseiller la clientèle dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les <b>médicaments et produits</b> correspondants.	Prurit <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ poux</li> <li>▪ punaises de lit</li> </ul>	2
a3 Conseiller la clientèle dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les <b>médicaments et produits</b> correspondants.	Diabète (facultatif) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ insuline</li> <li>▪ types de diabète</li> </ul>	2
Maintien du niveau de langue A2		6 resp. 8

## 1<sup>re</sup> année d'apprentissage 1<sup>er</sup> 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).]

<p><b>... répond avec aisance à un appel téléphonique et interagit avec des clients francophones</b>  <b>... réagit de manière adéquate même lorsqu'il a du mal à comprendre son interlocuteur</b>  <b>... comprend l'orthographe française</b>  <b>... comprend les chiffres</b></p>	
<p>... 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.</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b>          Comment décrocher le téléphone (conventions), prendre des notes (f), se présenter et présenter sa pharmacie, transférer un appel</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourriez-vous parler un peu plus lentement , s'il vous plaît?</li> <li>• C'est à quel sujet?</li> <li>• Je suis désolé, mais je n'ai pas compris/entendu ce que vous avez dit.</li> <li>• Pourriez-vous répéter ?</li> <li>• Je suis désolé, mais mon français n'est pas très bon, je suis encore en formation.</li> <li>• Bonjour, ici XY de la pharmacie XZ.</li> <li>• Mon collègue/le pharmacien peut-il vous rappeler lundi /xy ?</li> <li>• Pourriez-vous rappeler plus tard, lorsque mon collègue/le</li> </ul>

	<p>pharmacien sera disponible pour vous parler ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Un instant, je vous passe XY.</li> <li>● Si j'ai bien compris, vous avez dit ...</li> <li>● Juste pour être sûr d'avoir compris ce que vous disiez...</li> <li>● Veuillez patienter une minute, je vous passe xy.</li> <li>● Merci de votre appel. Bonne journée.</li> </ul>
--	--

## 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).]

<p><b>.... accueille les clients francophones dans une pharmacie de manière amicale et professionnelle</b></p> <p><b>.... suit les principes de la bonne pratique d'accueil</b></p> <p><b>.... réagit correctement aux réponses données</b></p>	
<p>... accueille de manière conviviale les clients francophones dans une pharmacie</p> <p>... fait preuve de professionnalisme et peut servir le client de manière adéquate</p> <p>... réagit correctement aux réponses données</p> <p>... fait preuve de professionnalisme - même lorsqu'un client est inamical, peu coopératif ou grincheux</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>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</p> <p>adjectifs: enceinte, allaitant</p> <p>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)</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Bonjour / bonsoir (Madame /Monsieur), comment puis-je vous aider ?</li> <li>● Puis-je vous aider ?</li> <li>● Puis-je vous montrer quelque chose ?</li> <li>● Cherchez-vous quelque chose en particulier ?</li> <li>● Vous préférez parler français?</li> <li>● Avez-vous pris des médicaments ?</li> <li>● Avez-vous fait quelque chose pour soulager les douleurs ?</li> <li>● À qui le médicament est-il destiné ?</li> <li>● Prenez-vous d'autres médicaments ?</li> <li>● Savez-vous comment utiliser le médicament ?</li> <li>● Avez-vous / l'enfant a-t-il d'autres maladies ?</li> <li>● Quel est l'âge de l'enfant ?</li> <li>● Êtes-vous éventuellement enceinte ou allaitez-vous ?</li> <li>● Quand le problème est-il apparu ?</li> </ul>

	<p>Suggestions</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que diriez-vous de...</li> <li>• Avez-vous essayé...</li> <li>• Pourquoi ne pas...</li> </ul>
--	---

<p><b>... évalue correctement les symptômes</b>  <b>... pose des questions selon le principe de LINDAAFF et réagit de manière adéquate</b>  <b>... se comporte de manière professionnelle et fait preuve de la diligence requise pour servir le client de manière adéquate</b></p>	
<p>... 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 LINDAAFF</p>	<p><b>Mettez en pratique les termes techniques dans des scénarios d'apprentissage pertinents professionnellement :</b></p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>adjectif: grave - inoffensif</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonjour/bonsoir (Madame/Monsieur), comment puis-je vous aider ?</li> <li>• Est-ce que je peux aider ?</li> <li>• Puis-je vous montrer quelque chose ?</li> <li>• Cherchez-vous quelque chose en particulier ?</li> <li>• Je serai heureux de vous servir en français.</li> <li>• Puis-je vous demander à qui cela s'adresse ?</li> <li>• A quoi cela sert-il ?</li> <li>• Depuis combien de temps avez-vous ça ?</li> <li>• Quelle est l'intensité de la douleur ?</li> <li>• Avez-vous d'autres symptômes ?</li> <li>• Avez-vous déjà essayé quelque chose ? Avez-vous déjà pris des médicaments ?</li> <li>• Y a-t-il quelque chose qui améliore ou aggrave la douleur/le problème ?</li> <li>• Avez-vous de la fièvre ?</li> <li>• Etes-vous allergique à quelque chose ?</li> <li>• Quel âge a l'enfant ?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>● Prenez-vous d'autres médicaments ?</li><li>● Quelle forme de médicament préférez-vous ?</li></ul> <p>Phrases de référence :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Je suis terriblement désolé, mais je ne pourrai pas vous servir dans cette affaire.</li><li>● Veuillez patienter le temps que je trouve un pharmacien.</li><li>● Vous avez besoin d'une ordonnance médicale pour xy en Suisse.</li></ul> <p>Suggestions</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Que diriez-vous de...</li><li>● Avez-vous essayé...</li><li>● Pourquoi ne pas...</li></ul>
--	--

## 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). ]

<p><b>... détecte les besoins et les préférences du client en matière de protection solaire.</b></p> <p><b>... fournit des informations sur les différents produits de protection solaire en fonction des besoins et du groupe cible.</b></p>	
<p>... découvre les besoins et les préférences du client en matière de protection solaire</p> <p>... fournit des informations sur différents produits de protection solaire en fonction des besoins et du groupe cible</p> <p>... réagit aux demandes des différents groupes cibles concernant les produits de protection solaire et s'adapte en fonction de la situation</p> <p>... donne des conseils sur les produits de protection solaire de manière adaptée à la situation</p> <p>... donne des conseils supplémentaires sur la protection solaire</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>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)</p> <p>Protection solaire : les filtres chimiques et minéraux (m), l'indice UV (m)</p> <p>Produits de protection solaire : la lotion, la crème, les rayons UV-A (m), le facteur de protection</p> <p>Adjectifs: répulsif, résistant à l'eau (f)</p> <p>Groupes cibles : les enfants (m), les voyageurs (m), les sportifs (m)</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quel type de protection solaire avez-vous utilisé dans le passé ?</li> <li>• Où allez-vous et combien de temps allez-vous passer au soleil ?</li> <li>• Allez-vous vous baigner ?</li> <li>• Faites-vous du sport ?</li> <li>• Formes de dosage semi-solides : Gel, lotion, crème... -&gt; Application, avantages/inconvénients, pour des groupes cibles spécifiques</li> <li>• Pour les enfants, je recommande xy.</li> <li>• N'oubliez pas qu'après xy heures, il faut remettre de la crème.</li> </ul>



<b>...élabore correctement les causes, les symptômes et la gravité du coup de soleil</b> <b>...connaît les différents produits pour le traitement des coups de soleil ainsi que leurs avantages et inconvénients</b>	
<p>...obtient correctement les causes, les symptômes et la gravité (LINDAAFF).</p> <p>...demande et comprend les besoins de traitement du coup de soleil.</p> <p>...présente les différents produits pour le traitement des coups de soleil.</p> <p>...explique les avantages/inconvénients et l'application des produits.</p> <p>...réagit de manière adaptée à la situation aux questions des différents groupes cibles sur le traitement des coups de soleil.</p> <p>...donne des conseils adaptés à la situation sur les produits pour le traitement des coups de soleil</p> <p>... donne des conseils adaptés à la situation sur les produits de protection solaire</p> <p>... donne d'autres conseils sur la protection solaire</p>	<p><b>Mettez en pratique les termes techniques dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <p>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).</p> <p>Pathologie: les lésions cutanées (f), le vieillissement de la peau</p> <p>Produits: les antihistaminiques (m) (locaux, systémiques), les anesthésiques locaux (m). le tue-loup, les globules (m).</p> <p>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)</p> <p><b>Morceaux de pratique : scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <p>Quand avez-vous attrapé ce coup de soleil ?</p> <p>Avez-vous déjà essayé quelque chose ?</p> <p>Quelle est l'intensité de la douleur ?</p> <p>Souffrez-vous de vomissements ou de déshydratation ?</p> <p>Expliquez l'application : 1ère, 2ème, 3ème.....</p> <p>Prévention, produits après-soleil, chapeau de soleil, parasol, lunettes de soleil</p>

## 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)]

<b>... offre des conseils sur la prévention et le traitement de l'acné et recommande différents produits de soins du visage.</b>	
<p>... s'informe sur l'âge, le sexe et les habitudes de la fille du client</p> <p>... comprend l'état de la peau de la jeune fille</p> <p>... explique les facteurs qui provoquent l'acné</p> <p>... explique comment nettoyer et hydrater la peau de son visage.</p> <p>... suggère des produits pour le traitement de l'acné</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>Anatomie de l'épiderme (m) : le visage, le menton, les pores (f)</p> <p>Symptômes : les points noirs (m), les comédons (m), les pustules (f), les boutons (m), la production de sébum, les bactéries (f)</p> <p>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</p> <p>Causes : le stress, les substances agressives (f) (par exemple détergents), le savon</p> <p>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</p> <p>Produits : les antibiotiques (m) (peroxyde de benzoyle), l'huile d'arbre à thé (f), la thérapie hormonale avec des pilules contraceptives (f)</p> <p>Mesures et produits préventifs : le nettoyage en profondeur de la peau/le rafraîchissement du visage, le raffermisssement 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 cou-</p>

	<p>vrant, le packs beauté (le masque de visage).</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <p>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.</p>
<p><b>... propose différents remèdes pour une peau saine et lisse sur tout le corps</b></p>	
<p>... 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.</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>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)</p> <p>Déviations par rapport à une peau saine :</p> <p>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)</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>Dommages cutanés causés par :</p> <p>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</p> <p>Protection de la peau par :</p> <p>la protection contre le vieillissement de la peau : les antioxydants (m) (par exemple, vitamine E, coenzyme Q10, acide hyaluronique)</p> <p>la déshydratation : les produits hydratants (m) (ex. céramides, huile d'amande)</p> <p>la destruction du manteau acide : pas de savons (m) légèrement acides</p> <p>la transpiration excessive et les odeurs fortes (f) : les anti-transpirants (m), les déodorants (m)</p> <p>Médicaments galéniques semi-solides : choisir l'effet en profondeur, la forme galénique en fonction de l'état de la peau, de</p>

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.*

## 1<sup>re</sup> année d'apprentissage 2<sup>e</sup> 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 aiguë (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
--	--

<b>...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</b>	
<p><i>...détermine correctement les causes, les symptômes et le degré de gravité (LINDAAFF)</i></p> <p><i>...exclut les risques</i></p> <p><i>...explique les produits correspondants avec leurs avantages/inconvénients</i></p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>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</p> <p>Produits en cas de maux de tête/de membres aigus : par ex. l'ibuprofène (m), le paracétamol (m)</p> <p>Mesures en cas de migraine : le repos, l'obscurité (f)</p> <p>Symptômes en cas de douleurs dorsales : les douleurs (f), la limitation de la mobilité, les douleurs au démarrage (f)</p> <p>Produits en cas de douleurs dorsales : un relaxant musculaires (contre la tension des muscles squelettiques), la pommade antirhumatisme, 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</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Depuis quand avez-vous des douleurs ?</li> <li>• Avez-vous des douleurs d'un côté / d'un demi-côté ou des deux côtés ?</li> <li>• Avez-vous des douleurs unilatérales / hémi-latérales / bilatérales ?</li> <li>• Comment est la douleur ?</li> <li>• Avez-vous souvent des maux de tête/des douleurs dorsales ?</li> <li>• Pouvez-vous expliquer la raison de vos maux de tête/de dos ?</li> <li>• Avez-vous déjà entrepris quelque chose ?</li> <li>• Êtes-vous enceinte ?</li> <li>• Je vous recommande ...</li> <li>• Je vous conseille ....</li> <li>• Le produit est efficace....</li> <li>• En plus, je recommanderais ...</li> </ul> <p><b>Notions générales :</b></p> <p>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</p>



	<p>(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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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)</p> <p>pronoms : aucun/e, celui-ci / celle-ci, beaucoup de</p>
--	--

## 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)]

<b>... donne des conseils au client sur l'alimentation (sur les risques de l'alimentation végétalienne) et sur la supplémentation en minéraux et vitamines</b>	
<p>... comprend le type de régime alimentaire du client</p> <p>... explique les éventuelles carences nutritionnelles d'un régime végétalien</p> <p>... s'informe sur les éventuels problèmes psychophysiques du client</p> <p>... propose des préparations de vitamines et/ou de minéraux et explique leur utilisation</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>les formes de nutrition (f) :</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>le suivi : la carence en vitamines (f), les protéines (f)</p> <p>les mesures (f) et les produits (m) :</p> <p>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)</p> <p>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)</p>

**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	
<p>...se renseigne sur les causes des maux de ventre</p> <p>... renseigne la cliente sur les produits de phytothérapie</p> <p>... propose des produits complémentaires (p. ex. des tisanes) et donne des conseils alimentaires</p> <p>... demande le mode de paiement souhaité</p> <p>... conclut l'entretien de vente et prend congé de la cliente</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>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.</p> <p>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</p> <p>Produits contre les ballonnements : un médicament contre les flatulences (f), les fruits (m) de fenouil, le cumin, le probiotique</p> <p>Mesures en cas de ballonnements : renoncer aux crudités (f)</p> <p>Produits en cas d'intolérance au lactose : administrer de la lactase, les produits sans lactose (m)</p> <p>Mesures en cas d'intolérance au lactose : adapter l'alimentation (f), renoncer au lactose/aux produits laitiers (m)</p> <p>Produits en cas de maladie cœliaque : proposer des produits sans gluten (m)</p> <p>Mesures en cas de maladie cœliaque : renoncer au gluten (m)</p> <p>Produits en cas de nausées/ vomissements : le gingembre, le nux</p>

	<p>vomica, le colchicum, l'ipecacuanha (m)</p> <p>Mesures en cas de vomissements : l'hydratation (f), une technique de relaxation, un exercice physique léger, des petits repas (m), l'acupuncture (f)</p> <p>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</p> <p>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 gommés à mâcher (f), les comprimés à fondre (m), les comprimés sublinguaux (m)</p> <p>Notions générales :</p> <p>noms : le ballonnement, une intolérance au lactose, la maladie cœliaque, le paiement en espèces, le paiement par carte, la facture, l'activité sportive</p> <p>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</p> <p>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, spécifique-ment, noir/e, suffisant/e, alimentaire, clair/e, actif /-ve, vital/e, universel/le, physique, spirituel/le, chronique, interne, externe, initiale, individuellement,</p> <p>pronoms : certain / certaine, ce / cet / celle</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Depuis quand avez-vous mal au ventre / Depuis quand vomissez-vous ?</li> <li>● Comment se manifestent les douleurs abdominales ? / Comment se manifestent les nausées ? Avez-vous... (symptômes) ?</li> <li>● Avez-vous une idée de ce qui cause les maux de ventre / les vomissements ?</li> <li>● Souhaitez-vous prendre un produit à base de plantes ?</li> <li>● Je vous recommande dans ce cas un produit phytothérapeutique tel que ...</li> <li>● Les produits phytothérapeutiques sont fabriqués à partir de ...</li> <li>● Ils existent sous forme de ...</li> <li>● Prenez en plus ...</li> <li>● C'est tout ? Avez-vous d'autres souhaits ?</li> <li>● Cela coûte ...</li> </ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment aimeriez-vous payer ? En espèces ou par carte ?</li> <li>• Puis-je encore vous offrir ... ?</li> <li>• Merci beaucoup et bon rétablissement</li> </ul>
--	---

## 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 réfléchi. 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)]

<p><b>... réagit de manière professionnelle à la réclamation et justifie les solutions possibles</b></p> <p><b>... convient des étapes suivantes</b></p>	
<p><i>...exprime des sentiments et réagit à l'expression des sentiments des autres</i></p> <p><i>...saisit les grandes lignes d'une argumentation</i></p> <p><i>...formule et justifie des propositions de solution</i></p> <p><i>...explique la suite de la procédure</i></p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>noms : une erreur, la facture, une ordonnance, la réclamation, la réparation, un appareil de remplacement, la garantie</p> <p>verbes : commander, livrer, confirmer, envoyer, vérifier, correspondre, remplacer, mettre à disposition, renvoyer, mettre en œuvre</p> <p>adjectifs/adverbes : défectueux/-se, , urgent, immédiatement, dommage, (in-)justifié/e</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je suis désolé/e...</li> <li>• Quand avez-vous acheté ce produit ?</li> <li>• Je ne peux malheureusement pas reprendre le produit, car...</li> <li>• Je peux vous échanger le produit.</li> <li>• Puis-je vous offrir ... ?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je peux vous commander, vous envoyer ... ?</li> </ul> <p><b>Notions générales :</b> 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 / adverbess : fondé/e, silencieux/-se, correct/e, rapidement, possible, (in-)adapté/e, agressif/-ve, calme, respectueux/-se, ultérieur/e, gratuit/e</p>
--	---

**Situation supplémentaire (pas obligatoire) :**

<b>... détermine les raisons de la panne et explique la marche à suivre</b>	
<p><i>...exprime des sentiments et réagit à l'expression des sentiments des autres</i> <i>...saisit les grandes lignes d'une argumentation</i> <i>...formule et justifie des propositions de solution</i> <i>...explique la suite de la procédure</i></p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b> 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/adverbess : défectueux/-se, urgent/e, immédiatement, dommage, intentionnel/-le, dommage</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veuillez nous excuser pour ce désagrément.</li> <li>• Quand avez-vous acheté l'appareil ?</li> <li>• Qu'est-ce qui ne fonctionne pas exactement ?</li> <li>• Comment avez-vous utilisé l'appareil ?</li> <li>• Avez-vous le certificat de garantie avec vous ?</li> <li>• La garantie est malheureusement expirée.</li> <li>• Je peux l'envoyer en réparation ?</li> <li>• Souhaitez-vous un devis pour la réparation ?</li> <li>• Pouvons-nous vous envoyer l'appareil chez vous par la suite ?</li> <li>• Devons-nous vous appeler au retour de l'appareil ?</li> <li>• Pouvez-vous m'indiquer votre nom, votre adresse et votre téléphone - ou êtes-vous déjà cliente chez nous ?</li> <li>• Avez-vous besoin d'un appareil de remplacement en attendant ?</li> </ul> <p><b>Notions générales :</b> 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 / adverbess : fondé/e, silencieux/-se, correct/e, rapide-</p>



	ment, 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.*



## 2<sup>re</sup> année d'apprentissage 3<sup>e</sup> 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).]

<p><b>... 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</b></p> <p><b>... recommande des produits appropriés en fonction des symptômes et des besoins</b></p> <p><b>... peut proposer de manière convaincante des ventes supplémentaires</b></p>	
<p>... peut déterminer la nature et l'intensité de la toux</p> <p>... peut communiquer clairement s'il est nécessaire de consulter un médecin</p> <p>... peut clarifier les besoins concernant la forme galénique et présenter les produits correspondants</p> <p>... peut proposer des ventes supplémentaires de manière ciblée et convaincante</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>Généralités : la toux, le rhume, la toux d'irritation, la production de mucus</p> <p>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</p> <p>Anatomie : la gorge, le nez, les oreilles (f), les poumons (m), les bronches (f), le mucus</p> <p>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)</p> <p>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</p>

	<p>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'ipoméé (f), de réglisse (f), d'anis (m) galénique (formes médicamenteuses liquides) : les solutions (f) (le sirop, les gouttes (f))</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Depuis combien de temps avez-vous cette toux ?</li> <li>• C'est déjà très long. Vous devriez absolument consulter le médecin.</li> <li>• Avez-vous d'autres symptômes ? De la fièvre ?</li> <li>• Où "siège" la toux ? Comment se manifeste-t-elle ?</li> <li>• Prenez-vous des antibiotiques ?</li> <li>• Est-il produit du mucus ?</li> <li>• Pour libérer les mucosités, je vous conseille ...</li> <li>• Pour calmer la toux, je vous conseille ...</li> <li>• Contre les symptômes du rhume je vous recommande ...</li> <li>• Vous ne devez toutefois pas utiliser le produit plus de ....</li> <li>• Je vous recommande vivement une préparation à base de plantes comme .....</li> <li>• Souhaitez-vous un sirop ou plutôt des gouttes ?</li> <li>• Je peux également vous recommander notre mélange de tisanes.</li> <li>• L'inhalation avec .... je vous la recommande vivement.</li> <li>• Les bains contre le rhume ou les baumes sont également très recommandés.</li> <li>• L'idéal serait de renforcer votre système immunitaire avec....</li> </ul>
--	---

<p><b>... recommande sur la base des symptômes des produits appropriés pour soulager les maux de gorge et en explique l'utilisation</b></p>	
<p>...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.</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>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)</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment se manifestent les maux de gorge ?</li> <li>• Je vous recommande de..., car...</li> <li>• Prenez chaque jour au maximum...</li> <li>• Vous pouvez prendre jusqu'à ....</li> </ul>

- 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 émoullientes (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

	<p>à de nouvelles sources d'irritation, rafraîchir avec des compresses, garder le lit dans une pièce sombre</p> <p>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</p> <p>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</p> <p><b>pour la conjonctivite allergique</b></p> <p>Symptômes : les yeux rouges/ larmoyants (m), la démangeaison, l'écoulement nasal aqueux ou muqueux (m), les éternuements (m)</p> <p>Causes : le pollen, les acariens, les poils d'animaux, le port de lentilles de contact</p> <p>Traitement – Mesures : l'évitement de l'allergène (m) / de se frotter les yeux (m), l'application des compresses rafraîchissantes (f)</p> <p>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</p> <p>Effets indésirables / secondaire : les allergies (f)</p> <p><b>pour la sécheresse oculaire</b></p> <p>Symptômes : la rougeur, la brûlure, la démangeaison, la sensation de sable dans les yeux, le larmolement clair, les larmes paradoxales (f), la fatigue, le processus inflammatoires</p> <p>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</p> <p>Traitement – Mesures : une bonne hydratation, l'évitement (m) des locaux surchauffés/climatisés/enfumés</p> <p>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</p> <p>Effets indésirables / secondaire : l'irritation due aux agents conservateurs (f), la recommandation d'utiliser seulement des produits sans conservateurs</p> <p><b>pour tous les trois</b></p> <p>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</p> <p>Notions générales :</p> <p>verbes : rougir, brûler, sentir, irriter, enlever, manquer, produire,</p>
--	--

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.
- Vous 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'infilte 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.*

## 2<sup>re</sup> année d'apprentissage 4<sup>e</sup> 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)]

<b>...conseille la mère sur les mesures et les produits permettant de soulager la douleur pendant la poussée dentaire.</b>	
<p>... comprend quels sont les symptômes du patient et en reconnaît les causes</p> <p>... sait quels traitements ont déjà été effectués</p> <p>... note les données personnelles du patient</p> <p>... propose des médicaments de la médecine traditionnelle ainsi que des remèdes de la médecine complémentaire</p> <p>... explique le mode d'utilisation des différents produits et leur stockage</p> <p>... avertit le patient des dangers de l'utilisation d'autres produits.</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>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),</p> <p>Cause : la poussée dentaire.</p> <p>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.</p> <p>À éviter : les colliers d'ambre (m) - la strangulation, les racines d'autel (f) - la suffocation</p> <p>Produits homéopathiques : la camomille, la belladone, le dentifrice sans menthe poivrée en cas de traitement homéopathique</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Depuis quand/ depuis combien de temps avez-vous ces problèmes ?</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Quel est l'âge de l'enfant (mois/année) ?</li> <li>● Combien de dents a l'enfant ?</li> <li>● Qu'est-ce qui lui fait mal ? Où cela fait-il mal ?</li> <li>● A-t-il d'autres problèmes ?</li> <li>● A-t-il/elle déjà fait quelque chose ? Avez-vous pris quelque chose ?</li> <li>● Prenez les comprimés toutes les .... heures, pendant .... jours. Ne pas mâcher, avaler, mordre....</li> <li>● Dissolvez le comprimé dans un verre d'eau.</li> <li>● Donnez .... ml de sirop</li> <li>● Faites une tisane avec ces feuilles..... Buvez-la tiède, chaude.</li> <li>● Conservez ce médicament à température ambiante, hors de portée des enfants, utilisez-le avant la date de péremption.</li> <li>● Ce produit peut causer....</li> </ul>
--	--

<b>...conseille le client sur les mesures et les produits permettant d'améliorer l'hygiène bucco-dentaire</b>	
<p>... comprend les besoins du patient</p> <p>... s'informe sur les habitudes alimentaires du patient</p> <p>... sait quels produits le patient utilise pour ses soins dentaires</p> <p>... explique comment se brosser les dents</p> <p>... présente un produit : explique son utilisation et ses avantages</p> <p>... sensibilise le patient aux dangers de certaines mauvaises habitudes alimentaires</p> <p>... conseille le client sur le type de régime alimentaire adapté à sa situation ou à son âge</p>	<p><b>Mettre en pratique les mots clés dans des scénarios d'apprentissage (contextes d'apprentissage) typiques de la profession :</b></p> <p>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)</p> <p>Symptômes : la fracture, la décalcification, le trou noir dans la dent</p> <p>Cause : la dégradation des sucres par les bactéries, la production d'acidité qui attaque l'émail (m) et qui décalcifie la dent</p> <p>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)</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Combien de fois par jour vous brossez-vous les dents ?</li> <li>● Rendez-vous chez le dentiste au moins une fois par an pour un contrôle régulier et un nettoyage des dents.</li> <li>● Évitez les sucres entre les repas.</li> <li>● Vous devez vous rincer la bouche après avoir mangé ou bu des aliments ou des boissons acides.</li> <li>● Avez-vous des problèmes de bouche ?</li> <li>● Qu'utilisez-vous pour l'hygiène buccale ?</li> <li>● Nettoyez vos dents pendant environ 2 minutes sans les brosser trop fort.</li> <li>● Utilisez</li> </ul>



**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	
<p>... 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.</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b>                      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)</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Depuis combien de jours les fesses du bébé sont-elles rouges ?</li> <li>• Quand est-ce que ça s'aggrave ? Le matin, le soir ? Après avoir mangé ?</li> <li>• Quels sont les produits que vous avez déjà utilisés ?</li> <li>• Quel type de couche utilisez-vous ? Quelle crème ?</li> <li>• Combien de fois par jour changez-vous votre couche ?</li> <li>• Utilisez-vous uniquement de l'eau ou également du savon ?</li> <li>• Comment sont les selles ? Quelle est leur couleur ?</li> <li>• Prenez-vous des médicaments ?</li> <li>• Utilisez-vous/appliquez-vous cette pommade ? ..... X fois par jour.... Appliquer une fine couche.....massez bien avec.....</li> <li>• Prenez un bain avec .....</li> <li>• Évitez de boire/manger .....</li> </ul>



**Situations**

- 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) (micro-organismes 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 épais), 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.
--	--

<b>... conseille une mère sur ce qu'il faut faire en cas de colique du nouveau-né</b>	
<p>... comprend où/quand et comment la douleur survient</p> <p>... explique les causes possibles de la douleur</p> <p>... suggère des remèdes naturels pour résoudre le problème</p> <p>... explique ce qu'il faut faire manuellement pour soulager la douleur.</p> <p>... oriente le client vers une consultation médicale</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <p>Symptômes : le bébé pleure, se tortille en pliant les jambes, le ventre est dur/gonflé</p> <p>Causes : le système digestif, les ballonnements (m)</p> <p>Produits : antifatulents</p> <p>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)</p> <p>l'application (f) de la chaleur sur le ventre : l'oreiller (m) en noyau de cerise, l'intolérance (f) au lactose</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Où cela fait-il mal ?</li> <li>● Comment est la douleur ? Combien de temps dure-t-il ?</li> <li>● Quand est-ce que ça fait mal ? Depuis quand avez-vous ces plaintes ?</li> <li>● Avez-vous essayé quelque chose ?</li> <li>● Il devrait éviter de manger....</li> <li>● Il doit éviter de prendre....</li> <li>● Appliquer...</li> <li>● Pratique....</li> <li>● Si le problème persiste au-delà..... consultez votre médecin/pédiatre.</li> </ul>

## 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)]

<b>... présente et explique l'utilisation des différents moyens de contraception</b>	
<p>... 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</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b> 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</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour qui est ce produit ?</li> <li>• Quel type de préservatif voulez-vous ?</li> <li>• Combien en voulez-vous ?</li> <li>• Combien voulez-vous dépenser ?</li> <li>• C'est à appliquer avant ...</li> <li>• Il ne faut pas réutiliser...</li> </ul> <p><b>Notions générales :</b> 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</p>



**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 régulier/ 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) découppable, 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.*

### 3<sup>re</sup> année d'apprentissage 5<sup>e</sup> 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.	
<p>...explique comment appliquer le médicament ...décrit des effets indésirables ...conseille des mesures supplémentaires</p> <p>[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 ]</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>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</p> <p>Traitement – Produits : la classe thérapeutique des antibiotiques, le traitement selon instruction</p> <p>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</p> <p>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)</p> <p>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,</p>



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 complémentarément proposer de la phytothérapie.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prenez en compte les facteurs de risques : le refroidissement local, les rapports sexuels, la grossesse ou la carence en oestrogènes.</li> </ul>
--	---

## 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)]

<b>...conseille des clients avec des troubles de sommeil en évaluant la cause de l'insomnie et en proposant des médicaments complémentaires.</b>	
<p>...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</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>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</p>

	<p>essentielle de lavande (f), les feuilles de mélisse (f), l'herbe de passiflore (f), les cônes de houblon (m), les rhizomes de kava (m)</p> <p>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</p> <p>Notions générales :</p> <p>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</p> <p>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,</p> <p>prépositions : comme, sans, à partir de, à base de, selon, à l'aide de, dans, d'abord, ensuite, par, sous, sur,</p> <p>pronoms : tous / toutes</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Pourquoi ne pouvez-vous pas dormir ?</li> <li>● À quelle heure vous vous...couchez / levez ?</li> <li>● Combien de fois par nuit vous vous réveillez ?</li> <li>● Pour quelle heure mettez-vous le réveil ?</li> <li>● Que faites-vous avant de dormir ?</li> <li>● Comment est-ce que vous vous ...détendez / reposez ?</li> <li>● Combien de temps vous faut-il à vous endormir ?</li> <li>● Êtes-vous somnambule ?</li> <li>● Souffrez-vous régulièrement de l'insomnie ?</li>   <li>● Prenez-vous des somnifères ?</li> <li>● Je vous conseille d'essayer un remède complémentaire.</li>   <li>● Les fleurs de Bach sont des élixirs floraux.</li> <li>● Les fleurs de Bach sont des gouttes élaborées à base d'extraits de fleurs.</li> <li>● Ces élixirs floraux rétablissent l'équilibre et l'harmonie émotionnelle.</li> <li>● Ces essences florales régulent les états d'âmes négatifs.</li> <li>● Ceci est un remède d'urgence, recommandé dans les situations de crise et de stress.</li> <li>● Placez 2 à 4 gouttes de l'élixir d'urgence directement sous la langue.</li> </ul>
--	---

<b>...conseille des clients avec des symptômes de stress, informe sur le syndrome du burnout et propose des traitements complémentaires.</b>	
<p>...détecte les causes du stress, exclue des facteurs non-pertinents.</p> <p>...explique le syndrome du burnout.</p> <p>...estime les préférences de traitement entre médecine alternative et phytothérapie.</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>pour les difficultés de concentration</p> <p>Symptômes : les difficultés de concentration (f)</p>

<p>... propose des produits et indique son application</p> <p>... rend attention à un traitement multimodal en cas de burnout.</p>	<p>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)</p> <p>pour le syndrome du burnout</p> <p>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</p> <p>Causes : la charge de travail, le stress, une mauvaise organisation du travail, le mobbing, un cas similaire dans la famille, la maladie</p> <p>Traitement – Mesures : le traitement multimodal, la thérapie comportementale, la psychothérapie, la prévention : les stratégies de coping, la résilience.</p> <p>pour les deux</p> <p>Traitement – Produits :</p> <p>pour la concentration : l'orpin rose (m), le ginseng</p> <p>les tranquillisant (m) : la valériane, le houblon, la passiflore, la mélisse, les antihistaminiques (m), les vitamines du groupe B (f), les tonifiants (m)</p> <p>les antidépresseurs (m) : le millepertuis</p> <p>les spasmolytiques (m) : les acides gras insaturés (m), l'huile d'onagre (f)</p> <p>Effets indésirables / secondaires :</p> <p>les troubles de sommeil (m) par le guarana / la caféine, une hypervitaminose par les tonifiants</p> <p>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)</p> <p>Notions générales :</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>pronoms : tout/e</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Est-ce que vous êtes très chargé(e) dans votre quotidien ?</li> <li>● Êtes-vous souvent en stress ?</li> <li>● Quelles sont vos habitudes de nutrition ?</li> <li>● Qu'est-ce que vous faites pour charger vos batteries ?</li> </ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Avez-vous des difficultés à vous concentrer ?</li> <li>● Respectez-vous vos propres besoins ?</li> <li>● Vos contacts sociaux sont-ils limités ?</li> <li>● Connaissez-vous un cas similaire dans votre famille ?</li> <li>● Souffrez-vous d'une autre maladie / d'un épuisement chronique?</li> <li>● Avez-vous des soucis ...de mobbing / ...à organiser votre travail ?</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Je vous conseille d'essayer un remède complémentaire.</li> <li>● L'huile d'onagre est un spasmolytique ; elle aide à détendre les muscles.</li> <li>● Un test / une analyse faciale nous permet de choisir les bons moyens.</li> <li>● Je vous explique l'utilisation et le dosage.</li> <li>● Si vous souffrez du stress / de la tension / du burnout / de la nervosité, je vous propose un mélange pour l'équilibre intérieur.</li> <li>● Je vous propose les numéros 2, 5 et 7 des sels de Schüssler.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Nous recommandons un traitement multimodal.</li> <li>● Vous avez aussi la possibilité d'essayer ...une thérapie comportementale / ...une psychothérapie.</li> <li>● Connaissez-vous des possibilités de prévention p.ex. les stratégies de coping pour développer de la résilience ?</li> </ul>
--	--

## 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)

	<p><b>Anémie</b> 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)</p> <p>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</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Avez-vous des vertiges ?</li> <li>● Prenez-vous des médicaments ?</li> <li>● Quelle est votre tension artérielle ?</li> <li>● Aimerez-vous que l'on mesure votre tension artérielle ?</li>   <li>● L'hypotension est une tension artérielle basse.</li> <li>● On parle d'hypotension quand les valeurs sont inférieures à ... sur ... mmHg (millimètres de mercure).</li> <li>● 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.</li>   <li>● L'hypotension peut entraîner des symptômes comme des vertiges et une faiblesse générale.</li> <li>● L'hypotension est parfois causée par le stress ou la prise de médicaments.</li>   <li>● L'anémie provient d'un manque de vitamine B12, de fer et d'acide folique.</li> </ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La prise de ces médicaments peut provoquer des douleurs abdominales.</li> <li>• Ce médicament peut avoir différents effets secondaires comme la diarrhée et des constipations.</li> </ul>
--	--

## 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)]

<p><b>... 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</b></p>	
<p>... évalue les symptômes d'une dépression légère</p> <p>... propose quelques mesures pour améliorer le bien-être général des clients</p> <p>... informe les clients sur les différents produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie</p> <p>... décrit les effets indésirables du millepertuis</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>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</p> <p>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</p> <p>Traitement – Mesures : la technique de relaxation, une activité physique à l'air libre, la luminothérapie</p> <p>Traitement – Produits : le millepertuis, le ginseng, la mélisse, l'antidépresseur (m)</p> <p>Effets indésirables du millepertuis : les maux de tête (m), la sudation, les vertiges (m), la photosensibilisation</p> <p>Notions générales :</p> <p>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</p> <p>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</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment est-ce que vous vous sentez actuellement ?</li> <li>• Depuis quand souffrez-vous d'un manque d'entrain ?</li> <li>• Comment décririez-vous ce manque d'entrain ?</li> <li>• Y a-t-il eu des changements majeurs dans votre vie ces derniers temps ?</li> <li>• Avez-vous pris du poids ?</li> <li>• Suivez-vous déjà un traitement contre les fluctuations d'humeur ?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● En-avez-vous parlé avec votre médecin ?</li> <li>● Prenez-vous déjà des antidépresseurs ?</li>   <li>● Avez-vous suffisamment de temps pour des activités physiques ?</li> <li>● Des promenades en forêt peuvent avoir des effets positifs sur le bien-être et la santé.</li> <li>● Avez-vous déjà essayé des techniques de relaxation ?</li>   <li>● Je peux vous proposer un médicament non-soumis à l'ordonnance.</li>   <li>● Connaissez-vous des produits comme .... ?</li> <li>● Le millepertuis agit contre la dépression légère.</li> <li>● Le millepertuis augmente la qualité de sérotonine dans le cerveau.</li>   <li>● L'utilisation de ce produit peut engendrer des maux de tête.</li> <li>● Il peut y avoir des effets négatifs comme des vertiges.</li> <li>● Veuillez éviter de vous exposer trop au soleil durant la durée du traitement.</li> </ul>
--	--

## 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.



### 3<sup>re</sup> année d'apprentissage 6<sup>e</sup> 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 comprimés x heures avant le voyage.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lavez-vous régulièrement et soigneusement les mains.</li> </ul> <p><b>Notions générales :</b> 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 comprimé verbes : dégonfler, déboucher, voyager, se faire vacciner, se lever, bouger, agir (contre), se laver, désinfecter, se retrouver (avec) adjectifs/ adverbes : régulièrement, soigneusement</p>
--	--

**... décrit les maladies transmissibles avec leur voie de transmission et en déduit les mesures préventives appropriées et produits appropriés.**

<p><i>... connaît les différentes maladies transmissibles et explique comment elles sont transmises</i></p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b> 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 mécilline), 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".</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisez un répulsif / une moustiquaire... pour éviter une contamination.</li> <li>Protégez-vous en utilisant...</li> <li>Si vous trouvez une tique, il est important de la retirer correctement.</li> <li>N'ayez pas de contacts sexuels sans préservatif.</li> <li>Gardez une bonne distance et porter un masque à des endroits avec beaucoup de personnes.</li> <li>Cherchez un médecin si vous développez des symptômes.</li> <li>Ne buvez jamais de l'eau non-cuite.</li> <li>Suivez la règle : "Cuis-le, fais-le bouillir, pèle-le ou laisse-le".</li> </ul> <p><b>Notions générales :</b> 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</p>
---	--

	<p>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</p> <p>adjectifs/adverbes : contagieux/-se, acquis/e, résistant/e, sexuellement, transmissible, correct/e, correctement, facial/e, oral/e, aérien/ne, bactérien/ne, contaminé(e)</p>
--	---

<p><b>... 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</b></p>	
<p>...clarifie les besoins du client ...recommande des produits appropriés pour la prophylaxie et les cas aigus ...donne des conseils supplémentaires pour la prophylaxie.</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>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</p> <p>verbes : éplucher, laver</p> <p>adjectifs/adverbes : pathogène, abdominal/e, intestinal/e, tropical/e, probiotique, diététique</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Où voyagez-vous ? Comment voyagez-vous ?</li> <li>• Voulez-vous une préparation pour la prévention ou pour les cas aigus ?</li> <li>• Voulez-vous plutôt une préparation à base de plantes ?</li> <li>• Je vous recommande... car...</li> <li>• Dans votre cas, je vous recommande...</li> <li>• La préparation a l'avantage de...</li> <li>• Evitez...</li> <li>• N'achetez pas... / ne consommez pas...</li> <li>• Pour aider votre digestion avec le changement diététique, un probiotique est idéal.</li> </ul> <p><b>Notions générales :</b></p> <p>noms : le voyage, la préparation, la prévention, la plante, un avantage, l'achat, la consommation</p> <p>verbes : boire, aller, visiter, manger, consommer, voyager (à), changer, acheter, aider</p> <p>adjectif/ adverbes : idéal/e</p>



## 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)]

<p><b>... évalue correctement les symptômes d'une maladie</b>  <b>... connaît les différentes options de traitement et des conseils</b></p>	
<p><i>...détecte pourquoi l'enfant se gratte constamment</i>  <i>... évalue correctement les symptômes d'une maladie</i>  <i>... informe le client sur les possibilités de traitement</i>  <i>... propose le traitement le plus judicieux</i>  <i>... décrit l'application du médicament choisi</i>  <i>... répond aux questions de manière adéquate</i>  <i>... donne d'autres conseils pour éviter que le problème ne se reproduise</i></p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>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</p> <p>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)</p> <p>Mesures : appliquer des compresses froides, se couper les ongles courts, l'éradication (f) par des désinfecteurs professionnels, se laver régulièrement</p> <p>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</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quel âge a l'enfant ?</li> <li>• Quels sont les symptômes exacts ? Où sont-ils localisés ?</li> <li>• A quoi ressemble la peau ?</li> <li>• Les symptômes sont-ils constants ?</li> <li>• Depuis combien de temps présente-t-il ces symptômes ?</li> <li>• Les symptômes se sont-ils aggravés ?</li> <li>• Avez-vous essayé quelque chose ?</li> <li>• Appliquez (généreusement) ce produit xx fois par jour.</li> <li>• Appliquez ce produit sur la zone affectée.</li> <li>• Appliquez le produit délicatement, ne frottez pas.</li> <li>• Vous pouvez le faire pénétrer en massant.</li> <li>• A l'avenir, vous pourriez...</li> <li>• Si les symptômes reviennent, pourquoi ne pas essayer...</li> </ul> <p><b>Notions générales :</b> 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</p> <p>Verbes : calmer, hydrater, adoucir, appliquer, tapoter, gratter</p> <p>Adjectifs/ adverbes : généreusement, gercé/e, rugueux/-se, rougi/e, gras/se, huileux/-se, squameux/-se, febril/e, infectieux/-se, enceint/e, adulte</p>
--	--

## 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)]

<p><b>... reconnaît les maladies (domaine d'indication) qui doivent être traitées.</b>  <b>... décrit l'application et les effets secondaires possibles</b></p>	
<p><i>...reconnaît les maladies (domaine d'indication) à traiter.</i>  <i>...décrit de manière adéquate l'application</i>  <i>...donne des conseils supplémentaires</i>  <i>...explique pourquoi ce médicament est le bon pour le client</i>  <i>...informe le client des effets secondaires possibles</i></p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b>            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 :</p>

	<p>en cas d'hypothyroïdie : la fatigue, la perte d'appétit, la prise de poids, la perte de cheveux, la constipation.</p> <p>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.</p> <p>Classe de médicaments : l'insuline humaine (f), les analogues (m) de l'insuline, les insulines mixtes (f)</p> <p>Indication : Diabète de type 1</p> <p>Diabète de type 2</p> <p>Anatomie / Physiologie : le pancréas, l'insuline (f), le glucagon, le circuit de régulation de la glycémie, le taux de glucose sanguin</p> <p>Pathologie : une maladie métabolique chronique, l'absence (f) de sécrétion d'insuline, une maladie auto-immune</p> <p>Symptômes : la soif, la faim, une augmentation des mictions, la fatigue</p> <p>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).</p> <p>Indication : Diabète de type 2</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>Facteurs de risque : l'obésité (f), le manque d'activité (f), une alimentation malsaine</p> <p>Complication : une crise cardiaque, une maladie rénale, la cécité</p> <p>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</p> <p>Produits : une solution d'injection, une solution de perfusion, les implants (m)</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Pouvez-vous me montrer l'ordonnance ?</li> <li>● Avez-vous déjà pris ce médicament auparavant ?</li> <li>● Avez-vous eu des effets secondaires causés par ce médicament ?</li> <li>● Quelle est la raison pour laquelle votre médecin vous a prescrit ce médicament ?</li> </ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Si vous rencontrez des effets secondaires, contactez immédiatement votre médecin.</li> <li>● Prenez/avalez ce médicament x fois par jour / le matin / l'après-midi / le soir.</li> <li>● Prenez-le à des intervalles de xx heures.</li> <li>● Ne prenez pas plus de xx par jour.</li> </ul> <p><b>Notions générales :</b></p> <p>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'appétit, 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</p> <p>Verbes : prendre, fonctionner, trembler, perdre, augmenter, favoriser, éliminer, répondre, entraîner, se manifester, sentir, produire, traiter, arrêter, préparer, utiliser, avaler, distinguer</p> <p>Adjectifs / adverbes : dérégulé/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, simultanée/e, artériel/le, viral/e, immunitaire, cellulaire, abusif/-ve, stéril/e, fin/e, unique, universel/le, spécifique</p>
--	--

## 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.*



# Programma d'insegnamento delle lingue straniere per le scuole professionali assistente di farmacia con AFC

## Italiano



## Introduzione

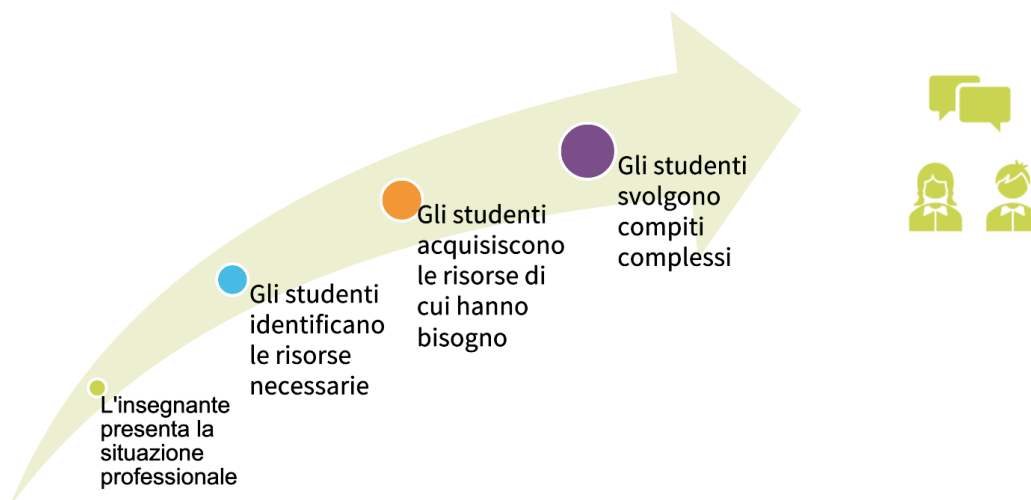
Cari insegnanti di lingue straniere,

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 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GWP</li> <li>▪ LINDAAFF</li> </ul>	4
a2 Fornire consulenza alla clientela sulla <b>promozione della salute e la prevenzione delle malattie</b> e vendere i relativi <b>servizi e prodotti</b> . a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali <b>senza obbligo di ricetta</b> e vendere i relativi <b>medicamenti e prodotti</b> .	Scottature e protezione solare	3
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali <b>senza obbligo di ricetta</b> e vendere i relativi <b>medicamenti e prodotti</b> .	Cosmetici <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pelle secca</li> <li>▪ Acne</li> </ul>	4
Mantenimento livello linguistico A2		7

### 1. Anno 2. Semestre

Competenza operativa	Temi	Lezioni
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali <b>senza obbligo di ricetta</b> e vendere i relativi <b>medicamenti e prodotti</b> .	Dolori <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mal di schiena</li> <li>▪ Mal di testa</li> <li>▪ Infortunio sportivo</li> </ul>	5
a2 Fornire consulenza alla clientela sulla <b>promozione della salute e la prevenzione delle malattie</b> e vendere i relativi <b>servizi e prodotti</b> .	Alimentazione <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Integratori alimentari: vitamine, minerali</li> </ul>	3
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali <b>senza obbligo di ricetta</b> e vendere i relativi <b>medicamenti e prodotti</b> .	Mal di pancia <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nausea</li> <li>▪ Vomito</li> </ul>	3
a4 Ascoltare i <b>reclami</b> 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 medicinali <b>senza obbligo di ricetta</b> e vendere i relativi <b>medicamenti e prodotti</b> .	Raffreddore <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Naso che cola</li> <li>▪ Dolore all'orecchio</li> <li>▪ Mal di gola</li> </ul>	8
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali <b>senza obbligo di ricetta</b> e vendere i relativi <b>medicamenti e prodotti</b> .	Occhi e allergie <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Congiuntivite</li> <li>▪ Allergie (raffreddore da fieno)</li> <li>▪ Formulazioni liquide</li> </ul>	6
Mantenimento livello linguistico A2		6

## 2. Anno 4. Semestre

Competenza operativa	Temi	Lezioni
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali <b>senza obbligo di ricetta</b> e vendere i relativi <b>medicamenti e prodotti</b> .	Denti e igiene orale <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mal di denti</li> <li>▪ Carie e prodotti per la cura dei denti</li> </ul>	3
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali <b>senza obbligo di ricetta</b> e vendere i relativi <b>medicamenti e prodotti</b> .	Dermatite da pannolino <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prodotti per la cura</li> </ul>	4
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali <b>senza obbligo di ricetta</b> e vendere i relativi <b>medicamenti e prodotti</b> .	Alimentazione neonati <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coliche</li> <li>▪ Sostituiti del latte per bambini piccoli</li> </ul>	4
a1 Accogliere la clientela, comprenderne le esigenze e fornire assistenza a2 Fornire consulenza alla clientela sulla <b>promozione della salute e la prevenzione delle malattie</b> e vendere i relativi <b>servizi e prodotti</b> .	Contraccettivi <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Preservativi, lubrificante</li> <li>▪ Pillola anticoncezionale: chiarimenti sulla ricetta</li> </ul>	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 medicinali <b>senza obbligo di ricetta</b> e vendere i relativi <b>medicamenti e prodotti</b> .	Disturbi del sonno <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stress</li> <li>▪ Burnout</li> <li>▪ Work life balance</li> </ul>	4
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali <b>senza obbligo di ricetta</b> e vendere i relativi <b>medicamenti e prodotti</b> .	Ipotensione e anemia	4
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali <b>senza obbligo di ricetta</b> e vendere i relativi <b>medicamenti e prodotti</b> .	Sbalzi d'umore	4
Mantenimento livello linguistico A2		6

## 3. Anno 6. Semestre

Competenza operativa	Temi	Lezioni
a2 Fornire consulenza alla clientela sulla <b>promozione della salute e la prevenzione delle malattie</b> e vendere i relativi <b>servizi e prodotti</b> .	Malattie da viaggio <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Infezioni</li> <li>▪ Vaccinazione e profilassi</li> <li>▪ Malaria / punture di zanzara</li> <li>▪ Diarrea</li> </ul>	10
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali <b>senza obbligo di ricetta</b> e vendere i relativi <b>medicamenti e prodotti</b> .	Prurito <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pidocchi</li> <li>▪ Cimici dei letti</li> </ul>	2
a3 Fornire consulenza alla clientela sui medicinali <b>senza obbligo di ricetta</b> e vendere i relativi <b>medicamenti e prodotti</b> .	Diabete (facoltativo) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Insulina</li> <li>▪ Tipi di diabete</li> </ul>	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)

<p>... 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</p>	
<p>... 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</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b>          come rispondere al telefono (convenevoli), annotare nome/fare appunti, presentare se stessi e la propria farmacia, inoltrare una chiamata</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Potrebbe parlare più lentamente per piacere?</li> <li>• Mi scusi, non ho capito.</li> <li>• Potrebbe ripetere per piacere?</li> <li>• Mi dispiace, ma il mio inglese non è ottimo, lo sto ancora imparando.</li> <li>• Pronto, qui parla.....</li> <li>• Il mio collega/il farmacista può richiamarLa lunedì...?</li> <li>• Può richiamare più tardi quando il mio collega/il farmacista è disponibile?</li> <li>• La prego di restare in linea: La collego con...?</li> <li>• Ho capito bene? Lei ha detto che....</li> <li>• Giusto per essere sicuro di avere capito bene ciò che mi stava dicendo...</li> <li>• Aspetti un attimo, Le passo...</li> </ul> <p><b>in generale:</b>          l'alfabeto, i numeri, il condizionale, il gerundio</p>

**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)]

<p><b>.... accoglie in farmacia un cliente che parla inglese in maniera gentile e professionale</b>  <b>.... segue i principi di "good welcoming practice" (GWD)</b>  <b>... reagisce correttamente alle risposte date</b></p>	
<p>.... 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</p> <p>... reagisce correttamente alle risposte date          ... usa la professionalità e la serietà necessarie anche quando un cliente è ostile, poco collaborativo o scontroso</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b>          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)</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b>          Buongiorno/buonasera (signore, signora), Come posso aiutarLa? Di che cosa ha bisogno? Che cosa Le serve?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posso mostrarLe qualcosa?</li> <li>• Sta cercando qualcosa in particolare?</li> <li>• La posso servire in italiano</li> <li>• Ha già preso altri farmaci?</li> <li>• Ha già trovato sollievo con qualcosa?</li> <li>• Per chi è il farmaco?</li> <li>• Prende altri medicinali?</li> <li>• Sa come si usa?</li> <li>• Ha/il bambino ha altri sintomi?</li> <li>• Quanti anni ha il bambino?</li> <li>• E' incinta? Sta allattando?</li> <li>• Quando ha iniziato ad avere problemi? Da quanto tempo ha male?</li> </ul> <p>Suggerimenti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Che ne direbbe di....?</li> <li>• Ha già provato....?</li> <li>• Perché non prova....?</li> </ul> <p><b>in generale:</b>          la forma di cortesia</p>

<p><b>... valuta correttamente i sintomi</b>  <b>.... fa domande secondo il principio LINDAAFF e reagisce di conseguenza alle risposte</b>  <b>... usa la professionalità e la serietà necessarie per servire adeguatamente il cliente</b></p>	
<p>.... accoglie in farmacia un cliente che parla inglese in maniera gentile e professionale          ... valuta correttamente i sintomi</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b>          LINDAAFF: Localizzazione, intensità, natura/tipo di lamentela, dura-</p>

<p>.... fa domande seguendo il principio del LINDAAFF</p> <p>...indirizza il cliente ad un farmacista</p> <p>... utilizza la professionalità e la serietà necessarie per servire adeguatamente il cliente</p> <p>... reagisce correttamente alle risposte date alle domande LINDAAFF</p> <p>... usa la professionalità e la serietà necessarie</p>	<p>ta, altri sintomi, altre malattie e terapie, fattori aggravanti, fattori miglioranti; come rivolgersi alle persone in un contesto professionale</p> <p>capire i sintomi di base:</p> <p>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</p> <p><b>Esercitare le espressioni fisse in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>Buongiorno /buonasera (signore, signora), Come posso aiutarLa?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• C'è qualcosa che posso fare per Lei?</li> <li>• Posso mostrarLe qualcosa?</li> <li>• Sta cercando qualcosa in particolare?</li> <li>• La posso servire in italiano</li> <li>• Posso chiederLe a cosa deve servire?</li> <li>• Da quanto tempo ha questo problema?</li> <li>• Com'è il dolore?</li> <li>• Ha altri sintomi?</li> <li>• Ha già provato qualcosa? Ha già preso una qualche medicina?</li> <li>• C'è qualcosa che Le da giovamento o che peggiora il dolore?</li> <li>• Ha la febbre?</li> <li>• E' allergico a qualcosa?</li> <li>• Quanti anni ha il bambino?</li> <li>• Sta prendendo altri medicinali?</li> <li>• Sotto quale forma preferisce il farmaco?</li> </ul> <p>Come reindirizzare il cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono terribilmente spiacente, ma non sono in grado di servirla in questo caso</li> <li>• La prego di aspettare, cerco un farmacista.</li> <li>• Ha bisogno di una prescrizione medica per xy in Svizzera</li> </ul> <p>Suggerimenti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Che ne direbbe di....?</li> <li>• Ha già provato....?</li> <li>• Perché non prova....?</li> </ul> <p><b>in generale:</b> Domande base, passato prossimo</p>
--	---



## 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).]

<p><b>... rileva le esigenze e le preferenze del cliente in materia di protezione solare</b>  <b>... fornisce informazioni sui diversi prodotti di protezione solare in base alle esigenze e al gruppo target</b></p>	
<p>... 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</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b>          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</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b>          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... -&gt; Applicazione, vantaggi/svantaggi, per gruppi target specifici          Per i bambini consiglieri.....          Si ricordi di riapplicare la crema dopo .....ore...</p> <p><b>in generale:</b>          l'imperativo, forme farmaceutiche, aggettivi per i tipi di pelle</p>

<p><b>...evidenzia correttamente le cause, i sintomi e la gravità della scottatura solare</b>  <b>...conosce i diversi prodotti per il trattamento delle scottature solari e i loro vantaggi e svantaggi</b></p>	
<p>...deduce correttamente le cause, i sintomi e la gravità (LINDAAFF)          ...chiede e comprende la necessità di curare le scottature          ...presenta i diversi prodotti per il trattamento</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b>          sintomi: scottature solari, arrossamento, bruciore, desquamazione della pelle, ustione di 1° grado (dolore), di 2° grado (vesciche), calore, insolazione.</p>

<p>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</p>	<p>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.</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b> 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</p> <p><b>in generale:</b> i connettivi temporali, categoria farmaceutica</p>
---	---

## Competenza operativa a3: Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti.

L'assistente di farmacia chiarisce le esigenze dei clienti con domande e chiarimenti mirati. Su questa base, informa i clienti sui prodotti corrispondenti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, della fitoterapia e della medicina complementare. Presenta i medicinali e i prodotti disponibili ai clienti, li supporta nella decisione di acquisto e ne spiega il corretto utilizzo. Dispensa i medicinali e i prodotti o ne organizza l'ordine e la consegna. L'assistente di farmacia dispone di conoscenze specialistiche aggiornate su questi medicinali e prodotti, le loro proprietà, l'idoneità, le possibilità e i limiti. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco o online per informare e fornire consulenza ai clienti sui prodotti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, sulla fitoterapia e sulla medicina complementare.

### 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 parole chiave 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 detersivi), 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 detergenza 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

	<p><b>della professione:</b></p> <p>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.</p> <p><b>In generale:</b> anatomia epidermide: il viso, il mento, i pori</p>
--	---

<b>... propone diversi rimedi per ottenere una pelle sana e liscia su tutto il corpo</b>	
<p>... 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</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento (contesti d'apprendimento) tipici della professione:</b></p> <p>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.</p> <p>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</p> <p>Danni alla pelle causati da: Sostanze aggressive (per esempio detersivi), aria secca: perdita di idratazione, diminuzione della barriera lipidica, sapone, soprattutto danni al mantello acido Attrito (calli, duroni) Sudorazione eccessiva</p> <p>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: antitranspiranti, deodoranti</p> <p>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)</p>

	<p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>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 .....</p> <p>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.....</p> <p><b>In generale:</b>          gli aggettivi</p>
--	--

## 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 medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti.

L'assistente di farmacia chiarisce le esigenze dei clienti con domande e chiarimenti mirati. Su questa base, informa i clienti sui prodotti corrispondenti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, della fitoterapia e della medicina complementare. Presenta i medicinali e i prodotti disponibili ai clienti, li supporta nella decisione di acquisto e ne spiega il corretto utilizzo. Dispensa i medicinali e i prodotti o ne organizza l'ordine e la consegna.

L'assistente di farmacia dispone di conoscenze specialistiche aggiornate su questi medicinali e prodotti, le loro proprietà, l'idoneità, le possibilità e i limiti. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco o online per informare e fornire consulenza ai clienti sui prodotti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, sulla fitoterapia e sulla medicina complementare.

#### 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 consulenza e di vendita semplice di prodotti senza obbligo di ricetta in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)

<b>... determina la causa del dolore alla gamba e presenta al cliente vari prodotti senza obbligo di ricetta e altri di medicina complementare.</b>	
<p>... 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</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>lesioni sportive, muscoli, articolazioni, ossa, legamenti, tendini, fibre muscolari, dolori 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</p> <p>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</p> <p>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)</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici</b></p>

	<p><b>della professione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Da quando ha male?</li> <li>- Dove Le fa male?</li> <li>- Ha una ferita?</li> <li>- Riesce a muoverlo normalmente?</li> <li>- Com'è successo?</li> <li>- Ha fatto un movimento strano?</li> <li>- E' caduto/a?</li> <li>- Ha avuto una collisione?</li> <li>- Ha già fatto qualcosa?</li> <li>- In questa situazione, deve andare con urgenza dal medico.</li> <li>- Aspetti un attimo per piacere, chiamo subito il farmacista.</li> <li>- Le consiglio di .....</li> <li>- Le propongo di .....</li> <li>- Il prodotto ha un effetto.....</li> <li>- Se vuole qualcosa a base di erbe, posso raccomandarle... (cfr. medicina complementare)</li> <li>- Inoltre io farei/prenderei ... (kühlen/wärmen/Massage/trinken)</li> </ul> <p><b>in generale:</b> presente, passato prossimo , aggettivi (concordanza), le preposizioni, i verbi servili, condizionale</p>
--	--

<b>... .. chiarisce la causa e il tipo di mal di testa o di mal di schiena e indica alcuni potenziali prodotti senza obbligo di ricetta</b>	
<p>..identifica correttamente le cause, i sintomi e la gravità del dolore (LINDAAFF) .. esclude situazioni di rischio ... spiega vantaggi e svantaggi dei corrispondenti prodotti</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>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.</p> <p>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 emicrania: riposo, stare al buio</p> <p>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, capsicina, olio essenziale di Gaultheria, (tensione e crampo muscolare), cerotti riscaldanti senza principi attivi, cerotti con principi attivi per il trattamento locale.</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Da quando ha questi dolori?</li> <li>- Il dolore è unilaterale, semilaterale o bilaterale?</li> <li>- Com'è il dolore?</li> <li>- Ha spesso mal di testa o mal di schiena?</li> <li>- Sa qual è il motivo del Suo mal di testa/ mal di schiena?</li> <li>- Ha già fatto qualcosa contro il dolore?</li> <li>- E' incinta?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le consiglio di .....</li> <li>- Le propongo .....</li> <li>- Il prodotto ha un effetto .....</li> <li>- Inoltre.....</li> </ul> <p><b>in generale:</b> presente, passato prossimo, pronomi possessivi, avverbi di tempo</p>
--	---

## 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.

### 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)]

<b>... da consigli alla cliente sull'alimentazione (sui pericoli dell'alimentazione vegana) e sull'integrazione di minerali e vitamine</b>	
<p>... capisce che tipo di alimentazione ha la cliente</p> <p>... spiega quali sono le possibili carenze alimentari di una dieta vegana</p> <p>... si informa su eventuali problemi psico-fisici della cliente</p> <p>... propone dei preparati a base di vitamine e/o minerali e ne spiega l'uso</p>	<p><b>Esercitare le parole chiave in scenari di apprendimento (contesti d'apprendimento) tipici della professione:</b></p> <p>Forme di alimentazione: integrale, la dieta vegetariana/vegana, alimenti di origine animale, alimenti vegetali, alimentazione dissociata, alimenti funzionali (functional food)</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>Misure: dieta a base vegetale, ricca di fibre, vitamine e minerali e povera di calorie e grassi saturi, fabbisogno giornaliero, quantità da assumere</p>



	<p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>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 .....</p> <p><b>In generale:</b> la piramide alimentare: proteine, lipidi, carboidrati, acqua, vitamine, macroelementi/oligoelementi alimentazione: cereali, riso integrale, avena, miglio, frutta (secca, puree, succhi) legumi, verdure, latticini</p>
--	--

## Competenza operativa a3: Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti.

L'assistente di farmacia chiarisce le esigenze dei clienti con domande e chiarimenti mirati. Su questa base, informa i clienti sui prodotti corrispondenti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, della fitoterapia e della medicina complementare. Presenta i medicinali e i prodotti disponibili ai clienti, li supporta nella decisione di acquisto e ne spiega il corretto utilizzo. Dispensa i medicinali e i prodotti o ne organizza l'ordine e la consegna.

L'assistente di farmacia dispone di conoscenze specialistiche aggiornate su questi medicinali e prodotti, le loro proprietà, l'idoneità, le possibilità e i limiti. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco o online per informare e fornire consulenza ai clienti sui prodotti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, sulla fitoterapia e sulla medicina complementare.

### Mal di pancia

3 lezioni

#### situazioni

- Una cliente lamenta dolori addominali.

[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 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.	
<p>...scopre le ragioni del dolore addominale</p> <p>... fornisce al cliente informazioni sui prodotti fitoterapici</p> <p>... suggerisce prodotti complementari (ad es. tè) e da dei consigli sull'alimentazione</p> <p>... chiede al cliente quale metodo di pagamento desidera</p> <p>... sa concludere il dialogo e salutare il cliente</p>	<p><b>Esercitare le parole chiave in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>flatulenza, intolleranza al lattosio, celiachia, pagamento in contanti, pagamento con la carta, fattura</p> <p>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.</p> <p>Cause: influenza gastrointestinale, malattie infettive, febbre, gravidanza, medicinali (chemioterapia), alcol, vertigini, emicrania, dolori.</p> <p>flatulenza</p> <p>Prodotti: rimedi contro la flatulenza, spasmolitici/frutti di finocchio, cumino, probiotici</p> <p>Misure: rinunciare al cibo crudo.</p> <p>intolleranza al lattosio</p> <p>Prodotti: somministrare lattasi, prodotti senza lattosio.</p> <p>Misure: adattare la dieta (evitare il lattosio, cioè i latticini)</p> <p>celiachia</p> <p>Prodotti: offrire prodotti senza glutine</p> <p>Misure: evitare il glutine, cioè il frumento</p> <p>nausea, vomito</p> <p>Prodotti: zenzero, nux vomica, colchicum, ipecacuanha</p> <p>Misure in caso di vomito: idratazione, tecniche di rilassamento, movimento leggero, piccoli pasti, agopuntura.</p>



	<p>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.</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Da quando ha mal di pancia? Quando ha cominciato a vomitare?</li><li>- Com'è il mal di pancia? Com'è la nausea? Ne descriva i sintomi....</li><li>- Ha un'idea di cosa possa averLe provocato il mal di pancia/ il vomito?</li><li>- Desidera un rimedio a base di erbe?</li><li>- In questo caso Le consiglio un prodotto fitoterapeutico come ad esempio .....</li><li>- I prodotti fitoterapeutici si ottengono da .....</li><li>- Abbiamo il farmaco sotto forma di .....</li><li>- Perché non prova anche.....?</li><li>- Basta così/ è tutto? Desidera ancora qualcos'altro?</li><li>- Sono....In tutto costa.....</li><li>- Come desidera pagare? In contanti o con la carta?</li><li>- Posso darLe anche.....?</li><li>- Grazie mille e buona guarigione.</li></ul> <p><b>In generale:</b> forme farmaceutiche, lessico di vendita</p>
--	--

## 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	
<p>...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</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b> 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</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mi dispiace...</li> <li>- Quando ha acquistato il prodotto?</li> <li>- Purtroppo non posso riprendere il prodotto perché....</li> <li>- Posso cambiarLe il prodotto...</li> <li>- Posso offrirLe.....</li> <li>- Posso ordinare, spedirLe.....</li> </ul>

#### Situazione facoltativa (non obbligatoria)

... determina i motivi del difetto e spiega l'ulteriore procedura	
<p>... 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</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b> difettoso, errore, urgente, consegnare, confermare, inviare, controllare, sostituire, fornire, sollecitare, restituire, danneggiare, fattura, riparazione, sostituzione dispositivo, garanzia, intenzionale, danno</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La prego di scusare l'inconveniente</li> <li>- Quando ha acquistato il dispositivo?</li> <li>- Cosa non funziona esattamente?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Come ha usato il dispositivo?</li> <li>- Ha il certificato di garanzia?</li> <li>- La garanzia è purtroppo scaduta</li> <li>- Posso inviarlo al centro di riparazione?</li> <li>- Desidera un preventivo di spesa per la riparazione?</li> <li>- Possiamo poi inviare il dispositivo a casa Sua?</li> <li>- Dobbiamo chiamarLa quando arriva il dispositivo?</li> <li>- Può darmi il Suo nome, indirizzo e telefono – o è già un nostro cliente?</li> <li>- Nel frattempo ha bisogno di un dispositivo sostitutivo?</li> </ul>
--	---

## 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 medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti.

L'assistente di farmacia chiarisce le esigenze dei clienti con domande e chiarimenti mirati. Su questa base, informa i clienti sui prodotti corrispondenti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, della fitoterapia e della medicina complementare. Presenta i medicinali e i prodotti disponibili ai clienti, li supporta nella decisione di acquisto e ne spiega il corretto utilizzo. Dispensa i medicinali e i prodotti o ne organizza l'ordine e la consegna.

L'assistente di farmacia dispone di conoscenze specialistiche aggiornate su questi medicinali e prodotti, le loro proprietà, l'idoneità, le possibilità e i limiti. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco o online per informare e fornire consulenza ai clienti sui prodotti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, sulla fitoterapia e sulla medicina complementare.

#### 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).]

<p><b>... chiarisce con domande mirate il tipo e l'intensità della tosse o se ci sono altri sintomi che indicano un raffreddore o un'influenza</b></p> <p><b>... raccomanda prodotti appropriati in base ai sintomi e alle esigenze</b></p> <p><b>... in grado di offrire in modo convincente vendite aggiuntive</b></p>	
<p>...determina il tipo e l'intensità</p> <p>... comunica chiaramente quando è necessario consultare un medico</p> <p>... chiarisce le esigenze della forma galenica e presenta prodotti adeguati</p> <p>... offre vendite aggiuntive in modo mirato e convincente</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>tosse, raffreddore, tosse irritabile, formazione di muco</p> <p>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 <b>da otto</b> settimane, formazione di muco</p> <p>Prodotti per raffreddori: antidolorifici, acqua di mare, oli essenziali per inalazioni, bagni per il raffreddore, balsami per il raffreddore, immunostimolanti</p> <p>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</p> <p>Misure complementari: inalazioni, frizioni, bere molto.</p> <p>prodotti antroposofici per la tosse: a base di eucalipto, piantaggine, timo, drosera, ipecac, gambo di liquirizia, anice</p> <p>prodotti galenici (forme di dosaggio liquido): soluzioni (sciroppo, gocce), sospensioni</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Da quanto tempo ha la tosse?</li> <li>- Ha aspettato troppo tempo. Deve assolutamente consultare il medico.</li> <li>- Ha altri sintomi? Febbre?</li> <li>- Da dove parte la tosse? Com'è?</li> <li>- Si forma del muco?</li> <li>- Prende degli antibiotici?</li> <li>- Per sciogliere il muco, Le consiglio...</li> <li>- Per calmare lo stimolo della tosse Le consiglio .....</li> <li>- Contro i sintomi del raffreddore Le consiglio...</li> <li>- Non può usare il prodotto per più di ..... giorni....</li> <li>- Le consiglio vivamente un preparato a base di erbe come ad esempio.....</li> <li>- Preferisce lo sciroppo o le gocce?</li> <li>- Inoltre Le consiglio la nostra miscela di tè.</li> <li>- Le consiglio pure.....l'inalazione con.....</li> <li>- Come aggiunta Le consiglio anche il bagno con oli essenziali contro il raffreddore o il balsamo.</li> <li>- Sarebbe l'ideale se rafforzasse ulteriormente il Suo sistema immunitario con....</li> </ul> <p><b>In generale:</b> gola, naso, orecchie, polmoni, bronchi, muco,</p>
--	--

<b>... sulla base dei sintomi raccomanda prodotti appropriati per alleviare il mal di gola e ne spiega l'applicazione</b>	
<p>...stabilisce il tipo e l'intensità del mal di gola facendo delle domande mirate</p> <p>... consiglia dei prodotti e ne mostra i benefici</p> <p>... spiega l'utilizzo del prodotto</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>afte, gengivite, mal di gola,</p> <p>Sintomi: dolore, gonfiore, ulcerazione, formazione di lesioni nella zona della bocca e della gola</p> <p>Prodotti: antisettici, anestetici locali, antiflogistici, prodotti idratanti, salvia, chiodi di garofano, chinacea, malva.</p> <p>Misure: igiene orale, spazzolatura (il più morbida possibile), spazzolini interdentali, filo interdentale, paste, soluzioni di risciacquo</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Come si manifestano i mal di gola?</li> <li>- Le consiglio.... perché</li> <li>- Prenda al massimo ..... al giorno</li> <li>- Può prenderne .... fino a.....</li> <li>- Inoltre può anche .....</li> </ul>

<b>... in base ai chiarimenti forniti raccomanda prodotti per alleviare il mal d'orecchi e ne spiega l'applicazione</b>	
<p>... capisce di che mal d'orecchi si tratta</p> <p>... nel suo ambito di responsabilità raccomanda prodotti per alleviare il mal d'orecchi e ne spiega l'uso</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>Canale uditivo, cerume, tappo</p> <p>Sintomi: deficit uditivo (ipoacusia) unilaterale, dolore all'orecchio</p> <p>Prodotti: sostanze emollienti del cerume</p> <p>Misure: Igiene dell'orecchio, ammorbidire il tappo, risciacquare con acqua</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Può descrivere i suoi dolori alle orecchie? Sono unilaterali?</li> </ul>



	<p>L'udito è compromesso?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sulla base dei sintomi da Lei descritti Le consiglio.....</li> <li>- Deve applicarlo nel seguente modo.....</li> <li>- Per sciogliere il tappo può anche risciacquare con acqua</li> <li>- Se il dolore all'orecchio dura più di..... deve rivolgersi ad un medico.</li> <li>- Dovrebbe fare attenzione....</li> </ul> <p><b>In generale:</b> i verbi servili</p>
--	--

## 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)]

<b>...consiglia i clienti con irritazioni oculari, distingue i vari tipi di disturbi oculari e offre farmaci antroposofici.</b>	
<p>...riconosce la congiuntivite irritativa, la congiuntivite allergica e l'occhio secco.</p> <p>...propone semplici misure per la pulizia degli occhi.</p> <p>...distingue le lenti a contatto e i rispettivi prodotti</p> <p>...spiega la medicina antroposofica.</p>	<p><b>Esercitare le parole chiave in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p><b>Congiuntivite irritativa</b>            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)</p> <p>Effetti indesiderati/ controindicazioni : secchezza oculare, non somministrare ai bambini, agli anziani, in caso di glaucoma ad angolo chiuso, in gravidanza o allattamento.</p> <p><b>Congiuntivite allergica</b>            Sintomi : occhi rossi, pruriginosi e lacrimanti, secrezione nasale acquosa-mucosa e stimolo a starnutare.            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</p> <p><b>Secchezza oculare</b>            Sintomi: arrossamento, bruciore, prurito, sensazione di sabbia negli occhi, lacrimazione abbondante, lacrimazione paradossa, affatica-</p>



mento, 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.**

<p>... 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.</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>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.</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>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?</p> <p>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. »</p> <p>Ha mai sentito parlare di desensibilizzazione? Ci sono altri metodi per combattere le cause: immunoterapia allergica o iposensibilizzazione. Esistono anche approcci di medicina complementare.</p> <p><b>In generale</b> : 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, <b>avere a che fare</b> aggettivi / avverbi: infiammatorio, acquoso, mucoso, stagionale, insufficiente, ormonale, locale, debole, scuro, artificiale, paradossale,</p>
---	--

	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:

frasi 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 medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti.

L'assistente di farmacia chiarisce le esigenze dei clienti con domande e chiarimenti mirati. Su questa base, informa i clienti sui prodotti corrispondenti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, della fitoterapia e della medicina complementare. Presenta i medicinali e i prodotti disponibili ai clienti, li supporta nella decisione di acquisto e ne spiega il corretto utilizzo. Dispensa i medicinali e i prodotti o ne organizza l'ordine e la consegna. L'assistente di farmacia dispone di conoscenze specialistiche aggiornate su questi medicinali e prodotti, le loro proprietà, l'idoneità, le possibilità e i limiti. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco o online per informare e fornire consulenza ai clienti sui prodotti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, sulla fitoterapia e sulla medicina complementare.

#### 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 parole chiave 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 espressioni fisse 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

	<p>Prepari una tisana con queste foglie....La beva tiepida, calda Conservi questo farmaco a temperatura ambiente, fuori dalla porta dei bambini, lo usi entro la data di scadenza Questo prodotto può provocare....</p> <p><b>In generale:</b> presentazione di una farmaco</p>
--	---

<b>...consiglia al cliente misure e prodotti per migliorare l'igiene orale</b>	
<p>...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</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento (contesti d'apprendimento) tipici della professione:</b> 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)</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b> 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 .....</p> <p><b>In generale:</b> imperativo</p>



**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)]

<b>... aiuta il cliente a trovare i prodotti adatti per la cura del sederino del bambino</b>	
<p>... 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</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento (contesti d'apprendimento) tipici della professione:</b></p> <p>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</p> <p>Micosi da pannolino                      Sintomi: arrossamento, squame, essudazione, bruciore                      Cause: sviluppo di lieviti del tipo Candida albicans, favorito dal calore e dall'umidità                      Prodotti: dexpanthenolo, ossido di zinco, antimicotici in caso di mugghetto                      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.</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>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.....massaggi bene con.....                      faccia un bagnetto con.....                      Eviti di bere/di mangiare.....</p> <p><b>In generale: -</b>                      lessico cura del lattante</p>



**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)]

<b>... dà le informazioni più importanti sulla scelta e la preparazione del latte per la prima infanzia</b>	
<p>... si informa sull'età, sul tipo di alimentazione e sulla frequenza dei pasti del neonato</p> <p>... chiede se ci sono preferenze sul tipo di alimentazione da dare al neonato</p> <p>... scopre se ci sono allergie in famiglia</p> <p>... presenta diversi tipi di latte per la prima infanzia e ne descrive la composizione e l'utilizzo</p> <p>... consiglia altri utensili necessari per la preparazione del biberon</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>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</p> <p>latte materno: contenuto di proteine, carboidrati, grassi, sali minerali, vitamine, anticorpi, allergeni</p> <p>Classificazione</p> <p>dalla nascita: latte Pre, tipo 1;</p> <p>dal 6° mese: latte di proseguimento: tipo 2 o 3;</p> <p>dal 12° mese: latte Junior;</p> <p>contenuto di carboidrati, proteine, grassi</p> <p>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)</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>Quanti mesi ha il bimbo?</p> <p>Quanto pesa?</p> <p>Ogni quanto l'allatta?</p> <p>Ha già cominciato con le pappe?</p> <p>Ha già provato un altro latte artificiale?</p> <p>E' allergico? Soffre di coliche? Rigurgita?</p> <p>... 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.</p> <p><b>In generale:</b></p> <p>il biberon, il ciuccio, la pappa per neonati, il bavaglino, le stoviglie</p>

	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
--	--

<b>... consiglia una madre sul da farsi in caso di coliche del neonato</b>	
<p>... capisce dove/quando e com'è il dolore</p> <p>... spiega quali sono le possibili cause del dolore</p> <p>... propone dei rimedi naturali per la risoluzione del problema</p> <p>... spiega cosa fare manualmente per alleviare il dolore</p> <p>... indirizza il cliente verso una consultazione medica</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>Sintomi: il bambino piange, si contorce piegando le gambe, la pancia è dura/ gonfia</p> <p>Cause: apparato digerente, gonfiore</p> <p>prodotti: antiflatulenti</p> <p>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, massaggio addominale, impacchi tiepidi</p> <p>applicazione di calore sulla pancia: cuscino di noccioli di ciliegia</p> <p>intolleranza al lattosio</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>dove ha male?</p> <p>com'è il dolore? Quanto dura?</p> <p>quando ha male? Da quando ha questi disturbi?</p> <p>Ha già provato qualcosa?</p> <p>deve evitare di ingerire....</p> <p>deve evitare di assumere....</p> <p>deve applicare...</p> <p>deve praticare....</p> <p>se il problema persiste oltre..... si rivolga al medico/pediatra</p>



## 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.

### 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)]

<b>... presenta e spiega l'utilizzo dei vari contraccettivi</b>	
<p>... si informa sui desideri dei clienti</p> <p>... presenta i vari tipi di preservativo et gel lubrificante</p> <p>... spiega l'uso dei vari prodotti e i loro vantaggi e svantaggi</p> <p>... indirizza i clienti verso un medico se necessario</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento (contesti d'apprendimento) tipici della professione:</b></p> <p>prodotti: contraccettivi meccanici, preservativo, gel lubrificante, salviettine per l'igiene intima</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>Per chie è?</p> <p>Come li volete?</p> <p>Quanti ne volete?</p> <p>Quanto volete spendere?</p> <p>da applicare prima di .....</p> <p>non riutilizzare....</p>
<b>...chiarisce con il farmacista competente se la pillola anticoncezionale può essere dispensata</b>	
<p>... richiede la ricetta medica</p> <p>... controlla tutti i dati sulla ricetta</p> <p>... spiega quali sono le controindicazioni e le interazioni della pillola</p> <p>... spiega che deve chiedere al farmacista responsabile</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento (contesti d'apprendimento) tipici della professione:</b></p> <p>Prodotti: contraccettivi ormonali, pillola, cerotto, anello vaginale, minipillola, impianto, iniezione, spirale ormonale, contraccezione d'emergenza</p> <p>Indicazione: contraccezione</p> <p>Anatomia/fisiologia: ciclo della donna/mestruazione, fattori di rischio: tabagismo, sovrappeso, età</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>Ha una ricetta valida per la pillola anticoncezionale?</p>

	<p>Ha la Sua tessera sanitaria/ carta della cassa malati? In caso contrario devo inserire manualmente i Suoi dati personali nel sistema/computer.</p> <p>Sa quali sono i fattori di rischio in caso di assunzione della pillola? Prende altri farmaci/medicamenti, per esempio antibiotici, antiepilettici o iperico?</p> <p>Aspetti un attimo, chiedo alla farmacista...</p> <p>E' importante prendere l'antibiotico regolarmente e sempre alla stessa ora!</p> <p><b>In generale:</b> la vagina, le ovaie, maturazione del follicolo, ovulazione, l'utero, estrogeni, progesterone, fecondazione, gravidanza, testicoli, spermatozoi, pene, erezione, liquido seminale, eiaculazione</p> <p>raccolta dati personali</p>
--	---

## 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.	
<p><i>...accoglie il cliente</i></p> <p><i>...stabilisce la malattia in base alla ricetta</i></p> <p><i>...organizza la continuazione della cura</i></p> <p><i>...prepara i farmaci</i></p> <p><i>...spiega come applicare il farmaco</i></p> <p><i>...indica gli effetti collaterali</i></p> <p><i>... consiglia misure aggiuntive</i></p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>Sintomi: cistite, dolore, febbre, sangue nelle urine, bruciore durante la minzione, vescica iperattiva; nessun prurito né perdita vaginale.</p> <p>Cause: struttura renale, composizione delle urine, raffreddamento locale, rapporti sessuali, gravidanza, carenza di estrogeni</p> <p>Prodotti: gruppo terapeutico degli antibiotici, trattamento secondo le istruzioni</p> <p>Effetti collaterali/controindicazioni: reazioni cutanee, disturbi gastrointestinali, allergie, non interrompere la terapia prematuramente, attenzione alla problematica della resistenza.</p> <p>misure complementari: fitoterapia (foglie di uva ursina, foglie di betulla, foglie di ortica, erba di equisetto, dieta (D-mannosio, mirtillo rosso), esame delle urine, igiene accurata, aumento delle difese immunitarie, bere molto, applicare calore sul basso ventre.</p> <p><b>In generale:</b></p> <p>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,</p> <p>aggettivi / avverbi: attivo, (in-)completo, infetto, terapeutico, primario, definitivo, batterico, iperattivo, vaginale, complicato, (in-</p>

	<p>)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</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>preparazione dei farmaci Un attimo , prego, vado a prendere il farmaco... Sfortunatamente, non abbiamo questo farmaco in magazzino. Potrei ordinarlo per domani.</p> <p>applicazione del farmaco Sa come si usa ? Dovrebbe prendere al massimo due compresse al giorno. Deve prenderle dopo i pasti.</p> <p>reazioni avverse Quando prende questi antibiotici, ci possono essere reazioni cutanee o disturbi gastrointestinali". Eviti di bere alcolici per tutta la durata del trattamento.</p> <p>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.</p>
--	--



## Competenza operativa a3: Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti.

L'assistente di farmacia chiarisce le esigenze dei clienti con domande e chiarimenti mirati. Su questa base, informa i clienti sui prodotti corrispondenti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, della fitoterapia e della medicina complementare. Presenta i medicinali e i prodotti disponibili ai clienti, li supporta nella decisione di acquisto e ne spiega il corretto utilizzo. Dispensa i medicinali e i prodotti o ne organizza l'ordine e la consegna. L'assistente di farmacia dispone di conoscenze specialistiche aggiornate su questi medicinali e prodotti, le loro proprietà, l'idoneità, le possibilità e i limiti. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco o online per informare e fornire consulenza ai clienti sui prodotti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, sulla fitoterapia e sulla medicina complementare.

### 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 parole chiave 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 lippolo, 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

	<p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>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 ?</p> <p>Prende dei sonniferi ? Le consiglio di provare un rimedio di medicina complementare</p> <p>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.</p>
--	--

<p><b><i>...consiglia i clienti con sintomi di stress, informa sulla sindrome da burnout e offre trattamenti complementari.</i></b></p>	
<p>...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</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>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</p> <p>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</p> <p>Prodotti per la concentrazione fitofarmaci : rhodiola rosea, ginseng tranquillanti: valeriana, loppolo, 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</p>

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 ?

**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 parole chiave in scenari di apprendimento tipici della professione:**

**Ipotensione**

Sintomi: debolezza, vertigini, palpitazioni, 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 espressioni fisse in scenari di apprendimento tipici della professione:**



	<p>Soffre di vertigini ? Prende dei farmaci ? Qual è la sua pressione sanguigna? Vuole farsi misurare la pressione sanguigna?</p> <p>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.</p> <p>L'ipotensione può portare a sintomi come vertigini e debolezza generale. L'ipotensione è talvolta causata da stress o assunzione di farmaci.</p> <p>L'anemia deriva da una mancanza di vitamina B12, ferro e acido folico.</p> <p>L'assunzione di questi farmaci può causare dolore addominale. Questo medicinale può avere diversi effetti collaterali come diarrea e costipazione.</p>
--	---



**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 parole chiave 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 espressioni fisse 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.

	<p>Conosce prodotti come ....? L'iperico agisce contro la depressione lieve. L'iperico aumenta la qualità della serotonina nel cervello.</p> <p>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.</p>
--	---

## 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	
<p>... conosce le diverse regioni del mondo e le loro situazioni di salute</p> <p>... conosce le diverse culture e le loro regole sanitarie</p> <p>... conosce le malattie e le difficoltà che possono verificarsi durante il viaggio</p> <p>...</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>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</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>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.</p> <p><b>in generale:</b></p> <p>Tutti i continenti e le loro malattie più frequenti La differenza tra le varie culture e tra le varie abitudini sanitarie</p>

... descrive le malattie trasmissibili e la modalità di trasmissione e, sulla base di ciò, identifica misure preventive e prodotti.	
<p>... conosce le diverse malattie trasmissibili e spiega come vengono trasmesse in italiano</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p>

	<p>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</p> <p>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"</p>
--	--

<p><b>... 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</b></p>	
<p>... 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</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>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, elettroliti</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>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 ...</p>

## Competenza operativa a3: Fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti.

L'assistente di farmacia chiarisce le esigenze dei clienti con domande e chiarimenti mirati. Su questa base, informa i clienti sui prodotti corrispondenti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, della fitoterapia e della medicina complementare. Presenta i medicinali e i prodotti disponibili ai clienti, li supporta nella decisione di acquisto e ne spiega il corretto utilizzo. Dispensa i medicinali e i prodotti o ne organizza l'ordine e la consegna. L'assistente di farmacia dispone di conoscenze specialistiche aggiornate su questi medicinali e prodotti, le loro proprietà, l'idoneità, le possibilità e i limiti. Utilizza i mezzi di informazione disponibili in loco o online per informare e fornire consulenza ai clienti sui prodotti nell'ambito degli articoli senza obbligo di ricetta, sulla fitoterapia e sulla medicina complementare.

### 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)]

<p>... valuta correttamente i sintomi di una malattia</p> <p>... conosce le diverse opzioni di trattamento e da consigli al riguardo</p>	<p><b>Esercitare le <u>parole chiave</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>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</p> <p>Pidocchi: prurito al cuoio capelluto, uova vuote, punture, gonfiore</p> <p>Cimici dei letti: rimedi contro il prurito, cortisone, antistaminici, mentolo, disinfettante.</p> <p>Prodotti: oli di silicone, preparati a base di erbe con oli vegetali, prodotti chimici, pettine per pidocchi</p> <p><b>Esercitare le <u>espressioni fisse</u> in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>Quanti anni ha il bambino?</p> <p>Quali sono esattamente i sintomi? Dove si trovano?</p> <p>Che aspetto ha la pelle?</p> <p>I sintomi sono costanti?</p> <p>Da quanto tempo ha questi sintomi?</p> <p>I sintomi sono peggiorati?</p> <p>Ha già provato qualcosa?</p> <p>Applicare (abbondantemente) .....volte al giorno.</p> <p>Applicare sulla zona interessata.</p> <p>Applicare delicatamente, non strofinare.</p> <p>Può massaggiare....</p> <p>In futuro, potrebbe voler ...</p> <p>Se i sintomi dovessero tornare, provi a .....</p>
<p>... individua il motivo per cui il bambino potrebbe grattarsi continuamente</p> <p>... valuta correttamente i sintomi di una malattia</p> <p>... informa il cliente sulle opzioni di trattamento</p> <p>... propone il trattamento più sensato</p> <p>... descrive l'applicazione del medicinale scelto</p> <p>... risponde alle domande in modo adeguato</p> <p>... può fornire ulteriori consigli per evitare che il problema si ripeta</p>	



**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	
<p>.... 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</p>	<p><b>Esercitare le parole chiave in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p><i>Diabete di tipo 1</i> 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. Iperitiroidismo: 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</p> <p><i>Diabete di tipo 2</i> 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.</p>

	<p><b>Esercitare le espressioni fisse in scenari di apprendimento tipici della professione:</b></p> <p>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.</p>
--	---

## 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.*



# Foreign languages curriculum for pharmacy assistant

## English





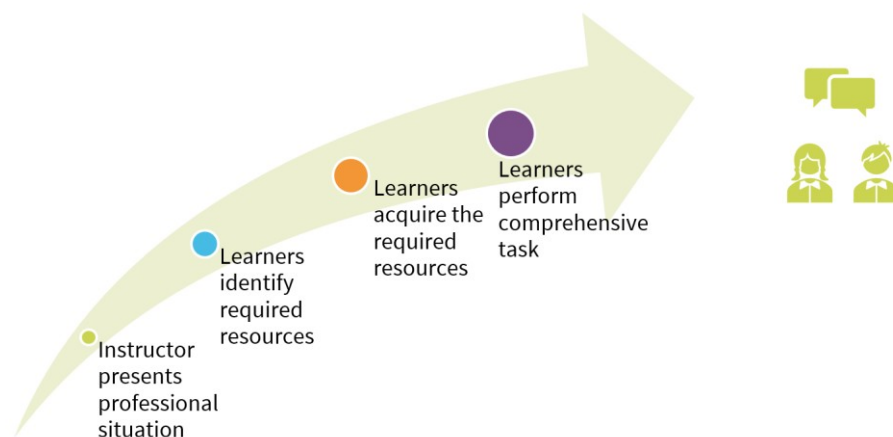
## Foreword

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 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GWP</li> <li>▪ LINDAAFF</li> </ul>	4
a2 Advise customers on <b>health promotion and disease prevention</b> , and sell corresponding <b>services and products</b> . a3 Advise customers in the <b>OTC sector</b> and sell corresponding <b>medications and products</b> .	Sunburn and sun protection	3
a3 Advise customers in the <b>OTC sector</b> and sell corresponding <b>medications and products</b> .	Cosmetics <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dry skin</li> <li>▪ Acne</li> </ul>	4
Language maintenance Level A2		7

### Year 1, 2nd semester

Competence	Topics	Lessons
a3 Advise customers in the <b>OTC sector</b> and sell corresponding <b>medications and products</b> .	Pain <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Back pain</li> <li>▪ Headache</li> <li>▪ Sports injury</li> </ul>	5
a2 Advise customers on <b>health promotion and disease prevention</b> , and sell corresponding <b>services and products</b> .	Nutrition <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nutritional supplements: vitamins, minerals</li> </ul>	3
a3 Advise customers in the <b>OTC sector</b> and sell corresponding <b>medications and products</b> .	Stomach ache <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nausea</li> <li>▪ Vomiting</li> </ul>	3
a4 Receive <b>complaints</b> 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 <b>OTC sector</b> and sell corresponding <b>medications and products</b> .	Common cold <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rhinitis</li> <li>▪ Earache</li> <li>▪ Sore throat</li> </ul>	8
a3 Advise customers in the <b>OTC sector</b> and sell corresponding <b>medications and products</b> .	Eyes and allergies <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conjunctivitis</li> <li>▪ Allergies (hay fever)</li> <li>▪ Liquid dosage forms</li> </ul>	6
Language maintenance Level A2		6

## Year 2, 4th semester

Competence	Topics	Lessons
a3 Advise customers in the <b>OTC sector</b> and sell corresponding <b>medications and products</b> .	Teeth and oral hygiene <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toothache</li> <li>▪ Cavities and dental care products</li> </ul>	3
a3 Advise customers in the <b>OTC sector</b> and sell corresponding <b>medications and products</b> .	Nappy rash <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Care products</li> </ul>	4
a3 Advise customers in the <b>OTC sector</b> and sell corresponding <b>medications and products</b> .	Infant nutrition <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Colic</li> <li>▪ Milk substitutes for babies</li> </ul>	4
a1 Greet customers, identify their needs and organise further care. a2 Advise customers on <b>health promotion and disease prevention</b> , and sell corresponding <b>services and products</b> .	Contraceptives <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Condoms, lubricant gel</li> <li>▪ Birth control pill: prescription clarification</li> </ul>	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 <b>OTC sector</b> and sell corresponding <b>medications and products</b> .	Sleep problems <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stress</li> <li>▪ Burnout</li> <li>▪ Work-life balance</li> </ul>	4
a3 Advise customers in the <b>OTC sector</b> and sell corresponding <b>medications and products</b> .	Hypotension and anaemia	4
a3 Advise customers in the <b>OTC sector</b> and sell corresponding <b>medications and products</b> .	Mood swings	4
Language maintenance Level A2		6

## Year 3, 6th semester

Competence	Topics	Lessons
a2 Advise customers on <b>health promotion and disease prevention</b> , and sell corresponding <b>services and products</b> .	Travel sicknesses <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Infections</li> <li>▪ Vaccination and prophylaxis</li> <li>▪ Malaria/mosquito bites</li> <li>▪ Diarrhoea</li> </ul>	10
a3 Advise customers in the <b>OTC sector</b> and sell corresponding <b>medications and products</b> .	Itching <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lice</li> <li>▪ Bed bugs</li> </ul>	2
a3 Advise customers in the <b>OTC sector</b> and sell corresponding <b>medications and products</b> .	Diabetes (optional) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Insulin</li> <li>▪ Diabetes types</li> </ul>	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).]

<p><b>... confidently picks up the phone and interacts with English-speaking customers</b>  <b>... reacts adequately even when having trouble understanding the speaker</b>  <b>... understands English spelling</b>  <b>... understands numbers</b></p>	
<p>... 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</p>	<p><b>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:</b>          How to pick up the phone (conventions), take a name/notes, introduce themselves &amp; their pharmacy, forward a call</p> <p><b>Practice chunks job-relevant learning scenarios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Could you please speak a bit more slowly?</li> <li>• I'm sorry, but I didn't understand/catch that.</li> <li>• Could you please repeat that?</li> <li>• I'm sorry, but my English isn't great, I'm still in training.</li> <li>• XY, this is zy speaking.</li> <li>• Can my colleague/the pharmacist call you back on Monday/xy?</li> <li>• Can you call again later when my colleague/the pharmacist is available to speak to you?</li> <li>• Please hold the line, while I put you through.</li> <li>• Have I understood you correctly, you said...</li> <li>• Just to make sure that I understood what you were saying...</li> <li>• Please hold just a minute, I will patch you through to xy.</li> </ul> <p><b>General:</b>          Spelling, numbers</p>

**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.)]

<p><b>.... welcomes English speaking customers in a Pharmacy in a friendly and professional manner</b>  <b>.... follows the principles of good welcoming practice (GWD)</b>  <b>... reacts correctly to answers given</b></p>	
<p>.... welcomes English speaking customers in a Pharmacy in a friendly manner          .... follows the principles of GWD          ... uses the necessary professionalism and gravitas to serve the customer adequately</p> <p>... reacts correctly to answers given          ... uses the necessary professionalism and gravitas – even when a customer is unfriendly, uncooperative or grumpy</p>	<p><b>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:</b>          pain killer, pregnant, nursing, breast feeding, liquid (solution, sirup) cream, ointment, powder, tablet, coated tablet, pill), band-aid, plaster, spray</p> <p><b>Practice chunks job-relevant learning scenarios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Good morning/afternoon/evening (madam/sir), how may I help you?</li> <li>• Is there anything I can help you with?</li> <li>• Can I show you anything?</li> <li>• Are you looking for anything in particular?</li> <li>• I'd be happy to serve you in English.</li> <li>• Have you taken any medication?</li> <li>• Have you done anything to relieve the pain?</li> <li>• For whom is the medication intended?</li> <li>• Are you taking any other medication?</li> <li>• Do you know how to use the medicine?</li> <li>• Do you / does the child have any other diseases?</li> <li>• How old is the child?</li> <li>• Are you possibly pregnant or nursing?</li> <li>• When did the problem first occur?</li> </ul> <p>Suggestions</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• How about...</li> <li>• Have you tried...</li> <li>• Why don't you...</li> </ul> <p><b>General:</b>          Questions          since/for</p>

<p><b>... correctly assess symptoms</b>  <b>.... asks questions according to the LINDAAFF principle and reacts accordingly to answers</b>  <b>... uses the necessary professionalism and gravitas to serve the customer adequately</b></p>	
<p>.... welcomes English speaking customers in a Pharmacy in a friendly manner          ... correctly assess symptoms          .... asks questions according to the LINDAAFF principle          ...informs the customer that they have to be re-</p>	<p><b>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:</b>          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 <i>basic</i> symptoms:</p>

<p>ferred to a pharmacist. ... uses the necessary professionalism and gravitas to serve the customer adequately ... reacts correctly to answers given from the LIN-DAAF questions ... uses the necessary professionalism and gravitas</p>	<p>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</p> <p><b>Practice chunks job-relevant learning scenarios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Good morning/afternoon/evening (madam/sir), how may I help you?</li> <li>• Is there anything I can help you with?</li> <li>• Can I show you anything?</li> <li>• Are you looking for anything in particular?</li> <li>• I'd be happy to serve you in English.</li> <li>• May I ask who this is for?</li> <li>• What is it for?</li> <li>• How long have you had this?</li> <li>• How severe is the pain?</li> <li>• Do you have any other symptoms?</li> <li>• Have you tried anything yet? Have you taken any medicine yet?</li> <li>• Is there anything that improves or worsens the pain/issue?</li> <li>• Do you have a temperature?</li> <li>• Are you allergic <b>to</b> anything?</li> <li>• What age / how old is the child?</li> <li>• Are you taking any other medication?</li> <li>• What form of medication do you prefer?</li> </ul> <p>Referral sentences:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I'm terribly sorry, but I won't be able to serve you in this matter.</li> <li>• Please wait, while I get a pharmacist.</li> <li>• You need a doctor's prescription for xy in Switzerland</li> </ul> <p>Suggestions</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• How about...</li> <li>• Have you tried...</li> <li>• Why don't you...</li> </ul> <p><b>General:</b> Inquiring questions (past perfect)</p>
---	---



## 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  
...introduces the different products for the treat-

**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,  
Antihistamines (local, systemic), local anesthetics. wolf's bane, glob-



<p>ment 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</p>	<p>ules Skin care products, choose cooling galenic form, watch for moisture loss, wound care, analgesics</p> <p><b>Practice chunks job-relevant learning scenarios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• When did you catch the sunburn?</li> <li>• Have you tried anything yet?</li> <li>• How severe is the pain?</li> <li>• Do you suffer from vomiting or dehydration?</li> <li>• Explain application: 1st, 2nd, 3rd.....</li> <li>• Prevention, after sun products, sun hat, sunshade, sunglasses</li> </ul>
---	---

### 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). ]

<p><b>... offers comprehensive advice on acne prevention and treatment and recommends various facial care products</b></p>	
<p>... 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 ... offers products for acne care</p>	<p><b>Practice keywords in learning scenarios typical of the profession:</b> 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 cleaning, degreasing and disinfecting: treatment with alcohol-based</p>

	<p>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.</p> <p>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)</p> <p><b>Practice <u>fixed expressions</u> in learning scenarios typical of the profession:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Where do you have pimples? How many do you have?</li> <li>• How long have you had this problem?</li> <li>• Have you tried anything yet?</li> <li>• When, how did symptoms improve or worsen?</li> <li>• What kind of nutrition do you have?</li> <li>• What do you use to cleanse and moisturize your skin?</li> <li>• Have you been to a doctor yet?</li> <li>• Put the cream..... times a day.</li> <li>• Clean the skin with .... before going to bed.</li> <li>• If it does not improve by.... see a dermatologist.</li> </ul> <p><b>General:</b> Anatomy: the face, the chin, the pores</p>
--	---

<p><b>... proposes several remedies to get a healthy and smooth skin all over the body</b></p>	
<p>... 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</p>	<p><b>Practice <u>keywords</u> in learning scenarios (learning contexts) typical of the profession:</b></p> <p>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 <b>balanced diet</b> (fruits and vegetables), drink plenty of water <b>moisturizing substances: glycerin or calendula extracts</b></p> <p><b>Practice <u>fixed expressions</u> in learning scenarios typical of the profession:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Do you have dry skin all over your body?</li> <li>• For how many days?</li> <li>• Does it itch?</li> <li>• Is your skin red?</li> <li>• What have you already tried?</li> <li>• Apply daily, several times a day.....</li> <li>• Massages .....</li> <li>• Do not shower or bathe with water that is too hot.</li> <li>• After bath or shower put .... all over the body</li> <li>• Eat lots of fruits and vegetables.</li> <li>• Avoid.....</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Spread cream.....</li></ul> <p><b>General:</b> adjectives</p>
--	---

## 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 addresses

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 all 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.

#### 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).]

<b>... determines the cause of the pain in the leg and presents the client with various non-prescription and complementary medicine products</b>	
<p>... 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.</p>	<p><b>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:</b>            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.</p> <p>Products/Application: apply, rub in, use, daily, several times a day, up to... a day</p> <p>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)</p> <p>Complementary medicine: arnica, comfrey, devil's claw, rescue (Brook flower emergency preparation), Schuessler 7 (magnesium for muscle cramps)</p> <p><b>Practice chunks in job-relevant learning scenarios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• How long have you had pain?</li> <li>• Where does it hurt you?</li> <li>• Do you have a wound?</li> <li>• Can you move normally?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• How did it happen?</li> <li>• Did you make a certain movement?</li> <li>• Have you fallen down?</li> <li>• Have you had a collision?</li> <li>• Have you already done something?</li> <li>• In this situation, you need to urgently see the doctor...</li> <li>• Please wait a moment, I will get the pharmacist / pharmacist....</li> <li>• I recommend...</li> <li>• I suggest...</li> <li>• The product works....</li> <li>• If you would like something herbal, I can recommend ... (see Complementary Medicine).</li> <li>• In addition, I would ... (cool/warm/massage/drink).</li> </ul> <p><b>General:</b> Present tense, perfect tense</p>
--	--

<b>... clarifies the cause and nature of the headache or back pain and explains possible products in the non-prescription area.</b>	
<p>... can correctly elicit the causes, symptoms and severity (LINDAAFF)</p> <p>... can exclude risks</p> <p>... can explain corresponding products with advantages/disadvantages</p>	<p><b>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:</b> 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</p> <p><b>Practice chunks in job-relevant learning scenarios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• How long have you had pain?</li> <li>• Do you have pain on one side / half or both sides</li> <li>• How is the pain?</li> <li>• Do you have frequent headaches/back pain?</li> <li>• Can you explain the reason for the headaches/back pain?</li> <li>• Have you already done something?</li> <li>• Are you pregnant?</li> <li>• I recommend...</li> <li>• I suggest...</li> <li>• The product works....</li> <li>• Additionally, I would ...</li> </ul> <p><b>General:</b> Present tense, perfect tense</p>

## 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)]

<b>... gives advice to the client on nutrition (about the dangers of vegan eating) and mineral and vitamin supplementation</b>	
<p>...understands what kind of power supply the customer has</p> <p>... explains the possible nutritional deficiencies of a vegan diet</p> <p>... inquires about any psycho-physical problems of the client</p> <p>... proposes preparations based on vitamins and/or minerals and explains their use</p>	<p><b>Practice keywords in learning scenarios (learning contexts) typical of the profession:</b></p> <p>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</p> <p>plant-based diet, rich in fiber, vitamins and minerals and low in calories and saturated fats</p> <p>daily requirement, quantity to be taken</p> <p>the food pyramid: proteins, lipids, carbohydrates, water, vitamins, macro elements/micro elements</p> <p><b>Practice fixed expressions in learning scenarios typical of the profession:</b></p> <p>How long have you been vegan?</p> <p>How many times a day do you eat.....?</p> <p>What do you eat?</p> <p>How much does it weigh?</p> <p>How are you feeling physically? Do you have any physical problems?</p> <p>Are you on any other medications?</p> <p>take/eat 4 servings per day of ...</p> <p>Take these capsules with food, water, or other beverages. Vegan diet may lead to deficiency symptoms...</p> <p>Pay attention to.....</p> <p>I also recommend .....</p> <p><b>General:</b></p> <p>nutrition: cereals, brown rice, oats, millet, fruits (dried, purees, juic-</p>

	es) 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 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.

#### 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). ]

<b>... advises the customer on possible products against abdominal pain in the non-prescription area and phytotherapy and concludes the sales conversation</b>	
<p>...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</p>	<p><b>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:</b>          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</p> <p>Drug groups: Rehydration solution, prescription drugs.          Other groups: Phytopharmaceuticals (ginger), homeopathy: Nuxvomica, 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</p>



**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).]

<b>... reacts professionally to the complaint and substantiates possible solutions</b>	
<b>... agrees on the further steps</b>	
<p>... can express feelings and respond to appropriate emotional expressions of others</p> <p>... can grasp an argument in broad strokes</p> <p>... can formulate and justify proposed solutions</p> <p>... can explain the further procedure</p>	<p><b>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:</b> 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</p> <p><b>Practice chunks in job-relevant learning scenarios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- I'm sorry....</li> <li>- When did you buy the product?</li> <li>- Unfortunately, I am not allowed to take back the product because...</li> <li>- I can exchange it/them/the product</li> <li>- Can I offer you ...</li> <li>- I can order ... (for you), send ... (to you)</li> </ul>

#### Additional situation (not mandatory) :

<b>... elicits the reasons for the defect and explains the further procedure</b>	
<p>...can express feelings and respond to appropriate emotional expressions of others</p> <p>...can grasp an argument in broad strokes</p> <p>...can formulate and justify proposed solutions</p> <p>...can explain the further procedure</p>	<p><b>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:</b> defective, error, urgent, deliver, confirm, send, check, replace, provide, promptly, return, damage, invoice, repair, replacement device, warranty, willful, damage</p> <p><b>Practice chunks in job-relevant learning scenarios:</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Please excuse the inconvenience</li> <li>- When did you buy the device?</li> <li>- What exactly is not working?</li> <li>- How did you use the device?</li> <li>- Do you have the warranty certificate with you?</li> <li>- The warranty has unfortunately expired</li> <li>- May I send it in for repair?</li> <li>- Would you like an estimate for the repair?</li> <li>- Can we send the device to your home afterwards?</li> <li>- Should we call you when the device is back?</li> <li>- Can you please give me your name, address and phone - or are you already a customer with us?</li> <li>- In the meantime, do you need a replacement device?</li> </ul>
--	--

## 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). ]

<p><b>... clarifies the type and intensity of the cough or whether other symptoms are present that indicate a cold or flu by asking specific questions.</b></p> <p><b>... recommends appropriate products based on symptoms and needs</b></p> <p><b>... can convincingly offer additional sales</b></p>	
<p>...can elicit the type and intensity</p> <p>... can clearly communicate when it is necessary to see a doctor</p> <p>... can clarify needs for galenic form and present appropriate products</p> <p>... can offer additional sales in a targeted and convincing manner</p>	<p><b>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:</b></p> <p>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.</p> <p>liquid dosage forms: solutions (syrup, drops), suspensions</p> <p><b>Practice chunks in job-relevant learning scenarios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- How long have you had the cough?</li> <li>- That's been a long time. You would definitely need to consult the doctor.</li> <li>- Do you have any other symptoms? Fever?</li> <li>- Where is the cough "located"? How does it manifest itself?</li> <li>- Is mucus formed?</li> <li>- Are you taking antibiotics?</li> <li>- To loosen the mucus I recommend to...</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- I recommend ... to stop the coughing ...</li> <li>- I recommend ... against the symptoms of the common cold....</li> <li>- However, you must not use the product for longer than....</li> <li>- I can highly recommend a herbal supplement like ....</li> <li>- Would you like a syrup or would you prefer drops?</li> <li>- In addition, I can highly recommend our tea blend.</li> <li>- Also inhaling with .... I can additionally highly recommend.</li> <li>- Cold baths or balms are also highly recommended as a supplement.</li> <li>- It would be ideal if you additionally strengthened your immune system with....</li> </ul> <p><b>General:</b></p>
--	--

<b>... based on the symptoms recommends appropriate products to relieve sore throat and explains the application</b>	
<p>...can narrow down the type and intensity of the sore throat with targeted questions</p> <p>... can recommend products and show their benefits</p> <p>... can explain the application</p>	<p><b>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:</b> 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.</p> <p><b>Practice chunks in job-relevant learning scenarios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- How does the sore throat manifest itself?</li> <li>- I recommend... because....</li> <li>- Take daily maximum...</li> <li>- You may take up to ....</li> <li>- In addition, you can also...</li> </ul>

<b>... based on the clarifications recommends products to relieve ear pain and explains how to use them.</b>	
<p>... can elicit which earache is involved</p> <p>... can recommend products in their area of responsibility to relieve ear pain and explain application</p>	<p><b>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:</b> unilateral hearing impairment, earache, ear canal, cerumen, clog, plug, soften, products with emollients, ear hygiene, hearing impairment</p> <p><b>Practice chunks in job-relevant learning scenarios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Can you describe to me how the ear pain feels? Are they one-sided? Is hearing impaired?</li> <li>- Based on the symptoms, I recommend ....</li> <li>- You apply this as follows...</li> <li>- In the case of a plug, you can also additionally rinse with water</li> <li>- If the earache persists longer than.... you must definitely go to the doctor.</li> <li>- You should pay attention...</li> </ul> <p><b>General:</b></p>

**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)]

<b>...advises clients with eye irritations, differs the types of eye disorders and offers anthroposophic medicines.</b>	
<p>...differs from irritative conjunctivitis, allergic conjunctivitis and dry eye.</p> <p>...offers simple measures for eye care.</p> <p>...distinguishes between the lenses and the respective products.</p> <p>...explains anthroposophical medicine.</p>	<p><b>Apply technical terms in professionally relevant scenarios:</b></p> <p><b>for irritative conjunctivitis</b>  <u>Symptoms:</u> redness, burning, dryness, feeling of sand in the eyes  <u>Causes:</u> mechanical aggression , irritating substances (smoke, dust, heat, cold, sunlight), lack of tears, wearing contact lenses  <u>Treatment - Measures:</u> take care of the eyes, avoid exposing the eyes to new sources of irritation, cool with compresses, keep the bed in a dark room  <u>Treatment - Products:</u> vasoconstrictors , tear substitutes , lens care products : cleaning / rinsing / disinfecting / preserving / moisturizing / all-in-one solution</p> <p><u>Undesirable effects / side effects:</u> drying of the eyes by vasoconstrictors, do not give to children / elderly / in case of glaucoma / during pregnancy / while breastfeeding</p> <p><b>for allergic conjunctivitis</b>  <u>Symptoms:</u> red/watery eyes , itching, watery or mucus nasal discharge , sneezing  <u>Causes:</u> pollen, dust mites, animal hair, contact lenses  <u>Treatment - Measures:</u> avoidance of the allergen / rubbing the eyes , application of cooling compresses  <u>Treatment - Products:</u> 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  <u>Adverse / side effects:</u> allergies</p> <p><b>for dry eyes</b>  <u>Symptoms:</u> redness, burning, itching, sensation of sand in the eyes, clear lacrimation, paradoxical tears, fatigue, inflammatory process  <u>Causes:</u> tear film disorder, insufficient fluid intake, evaporation of tear fluid, contact lens wear, infrequent blinking, low humidity  <u>Treatment - Measures:</u> good hydration, avoidance of overheated/air-conditioned/smoked rooms  <u>Treatment - Products:</u> tear replacement solution, artificial tears, lens care products: cleaning / rinsing / disinfecting / preserving / hydrating / all-in-one solution  <u>Adverse / side effects:</u> irritation due to preservatives, recommendation to use only preservative-free products</p>

**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."
--	---

<b>...helps clients make wise decisions to avoid allergic reactions and brings to their attention the possibility of desensitization or complementary medicine approaches.</b>	
<p>...explains the different sources of an allergic reaction.</p> <p>...assesses clients' symptoms.</p> <p>...shows possibilities to avoid allergic reactions.</p> <p>...informs clients about the possibilities of desensitization or complementary medicine approaches.</p>	<p><b>Apply technical terms in professionally relevant scenarios:</b></p> <p><u>Symptoms:</u> contact or systemic eczema; secretion formation, pain, itching of eyes/nose; respiratory distress, immune system reaction</p> <p><u>Causes:</u> allergens, pollens from grasses/flowers/trees, animal hair, saliva, dust mites, medications, physical irritation, psychological factors</p> <p><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.</p> <p><u>General Concepts:</u></p> <p><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</p> <p><u>adjectives / adverbs:</u> local, heightened, immune, sensitive, immediate, psychic, pollen, short-term, complementary</p> <p><u>prepositions:</u> in, at, for, on</p> <p><b>Practice prefabs ("chunks") in work-relevant learning scenarios:</b></p> <p>"Do you know what type of pollen you are allergic to?"</p> <p>"What grasses/flowers... / trees trigger an allergic reaction in you?"</p> <p>"Can you describe the symptoms to me exactly?"</p> <p>"Do you have any other allergies e.g. to pet hair/dust mites/medications?"</p> <p>"Is it possible that there are psychological factors?"</p> <p>"What have you ever tried to combat the symptoms?"</p> <p>"Let me explain the possible symptoms: ..."</p> <p>"Here's what you can do to avoid allergic reactions: ..."</p> <p>...Make sure that pollen does not enter the room when you come in from outside.</p> <p>...Rinse hair with cold water before going to bed at night.</p> <p>...Observe the pollen calendar.</p> <p>...Eliminate the dust.</p> <p>...Opt for a special mattress cover."</p> <p>"Have you ever heard of desensitization?"</p> <p>"There are other measures to beat the causes: allergen immunotherapy or hypo sensitization."</p> <p>"There are also complementary medicine approaches."</p>



## 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 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.

#### 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 keywords 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 fixed expressions 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 chil-

	dren, use it by the expiration date. This product may cause....
--	--

<b>advises the client on measures and products to improve oral hygiene</b>	
<p>...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</p>	<p><b>Practice keywords in learning scenarios (learning contexts) typical of the profession:</b> 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)</p> <p><b>Practice fixed expressions in learning scenarios typical of the profession:</b> 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 .....</p> <p><b>General:</b> power supply</p>

## Nappy rash

4 lessons

### Situation

- Two young parents are concerned because their son has a reddened bottom.

[a3.8 conducts an interview of consultation and simple sales of nonprescription products in a second national language or in English. (K3)]

<b>... helps customers find the right products for baby's bottom care</b>	
<p>...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</p>	<p><b>Practice keywords in learning scenarios (learning contexts) typical of the profession:</b> 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</p>

	<p>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.</p> <p><b>Practice <u>fixed expressions</u> in learning scenarios typical of the profession:</b> 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.....</p>
--	--

## 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)]

<b>... gives the most important information on the choice and preparation of milk for early childhood</b>	
<p>... 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</p>	<p><b>Practice <u>keywords</u> in learning scenarios typical of the profession:</b> 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</p>

	<p>carbohydrates: lactose, dextrin</p> <p>polyunsaturated fatty acids: important for the proper development of the nervous system</p> <p>prebiotics: non-digestible dietary fibers</p> <p>Probiotics: non-pathogenic living microorganisms. They improve digestion and stimulate the immune system.</p> <p>Hypoallergenic milk: HA (greatly reduced protein)</p> <p>In case of regurgitation: AR (thickened milk)</p> <p>Lactose intolerance: soy-based</p> <p>allergy to cow's milk (RX)</p> <p>ingredients, palm oil</p> <p><b>Practice <u>fixed expressions</u> in learning scenarios typical of the profession:</b></p> <p>How many months old is the baby?</p> <p>How much does it weigh?</p> <p>How often do you breastfeed her?</p> <p>Have you started feeding yet?</p> <p>Have you tried another formula yet?</p> <p>Is he allergic? Do you suffer from colic? Does he vomit?</p> <p>... 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.</p> <p><b>General:</b> 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</p>
--	---

<b>... advises a mother on what to do in case of colic of the newborn baby</b>	
<p>... understands where/when and how the pain is</p> <p>... explains the possible causes of pain</p> <p>... proposes natural remedies to solve the problem</p> <p>... explains what to do manually to relieve the pain</p> <p>...refers the client to a medical consultation</p>	<p><b>Practice <u>keywords</u> in learning scenarios typical of the profession:</b></p> <p>baby cries, squirms by bending its legs, belly is hard/swollen digestive system, bloating</p> <p>anti-flatulent products</p> <p>phytotherapy (fennel fruits, anise fruits, chamomile flowers)</p> <p>ingesting too much air at mealtime</p> <p>foods that cause flatulence</p> <p>abdominal massage, warm packs</p> <p>heat application on belly: cherry stone pillow</p> <p>lactose intolerance</p> <p><b>Practice <u>fixed expressions</u> in learning scenarios typical of the profession:</b></p> <p>Where does it hurt?</p> <p>What is the pain like? How long does it last?</p>

	<p>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.</p>
--	--

## 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)]

<b>... presents and explains the use of various contraceptives</b>	
<p>... 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</p>	<p><b>Practice keywords in learning scenarios (learning contexts) typical of the profession:</b>          mechanical contraceptives, condom, lubricating gel, intimate hygiene wipes          Sexually transmitted diseases: AIDS, hepatitis B, gonorrhoea, syphilis, genital herpes, candida. Condom prophylaxis.</p> <p><b>Practice fixed expressions in learning scenarios typical of the profession:</b>          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....</p>
<b>... clarifies with the responsible pharmacist whether the contraceptive pill can be dispensed.</b>	

<p>... asks for the corresponding recipe ... checks the information ... clarifies contraindications and interactions ... explains that she has to check with the responsible pharmacist</p>	<p><b>Practice <u>keywords</u> in learning scenarios (learning contexts) typical of the profession:</b> 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</p> <p><b>Practice <u>fixed expressions</u> in learning scenarios typical of the profession:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Do you have a valid prescription for birth control pills?</li> <li>- Do you have your health insurance card with you? Otherwise, I will have to enter your personal data manually in the system.</li> <li>- Do you know the risk factors of taking birth control pills?</li> <li>- Are you taking any other medications, especially antibiotics, antiepileptics, or St. John's wort?</li> <li>- Please wait a moment, I will check with the pharmacist in charge.</li> <li>- It is important that you take the medicine regularly and always at the same time.</li> </ul>
---	---

## Language maintenance level A2 (understanding, in writing\*)

7 lessons

### Possible topics

Comparatives, adjectives & 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.	
<p>... explains how to apply the medication ...describes adverse effects ... recommends additional measures</p> <p><b>[For repetition</b> ...welcomes the client ...identifies the disease from the prescription ...organizes the continuation of the care ...prepares medications ]</p>	<p><b>Apply technical terms in professionally relevant scenarios:</b> <u>Symptoms:</u> cystitis, pain, fever, blood in urine, burning during urination, overactive bladder; no vaginal itching or vaginal discharge. <u>Causes:</u> kidney structure, urine composition, local cooling, sexual intercourse, pregnancy, estrogen deficiency <u>Treatment - Products:</u> therapeutic class of antibiotics, treatment according to instruction <u>Adverse / side effects:</u> skin reactions, gastrointestinal disorders, allergies, premature discontinuation, caution due to resistance problem <u>Complementary measures:</u> 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 <u>General Concepts:</u> <u>verbs:</u> 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, <u>adjectives/adverbs:</u> 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,</p>





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 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.

### 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,

	<p><u>prepositions</u>: as, without, from, based on, according to, using, in, first, then, by, under, on, <u>pronouns</u>: all / all</p> <p><b>Practice prefabs ("chunks") in work-relevant learning scenarios:</b></p> <p>"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?"</p> <p>"Do you take sleeping pills?"          "I would advise you to try a complementary remedy."</p> <p>"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."</p>
--	--

<p><b>...counsels clients with stress symptoms, informs about the burnout syndrome and offers complementary treatments.</b></p>	
<p>...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.</p>	<p><b>Apply technical terms in professionally relevant scenarios:</b></p> <p><b>for concentration difficulties</b>  <u>Symptoms</u>: concentration difficulties  <u>Causes</u>: stress, lack of sleep, poor diet, prolonged use of screens or television, lack of physical exercise, nutritional deficiency, circulatory problems</p> <p><b>for burnout syndrome</b>  <u>Symptoms</u>: sleep disorders, denial of one's own needs, limitation of social contacts, psychosomatic pain, depressive symptoms, chronic exhaustion  <u>Causes</u>: workload, stress, poor organization of work, mobbing, a similar case in the family, illness  <u>Treatment - Measures</u>: multimodal treatment, behavioral therapy, psychotherapy, prevention: coping strategies, resilience.</p> <p><b>for both</b>  <u>Treatment - Products</u> :          for concentration: pink opirin,          tranquilizing ginsengs: 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  <u>Adverse / side effects</u>:          Sleep disturbances by guarana / caffeine,</p>

	<p>hypervitaminosis by tonics</p> <p><u>Complementary medicine:</u> Schüssler salts, mineral therapy, complementary function, complementary remedy, choice, means, test, symptoms, facial analysis, lactose intolerance, use, dosage, mixing, inner balance</p> <p><u>General Concepts:</u></p> <p><u>verbs:</u> 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</p> <p><u>adjectives / adverbs:</u> 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</p> <p><u>prepositions:</u> with, without, by, according to, for</p> <p><u>pronouns:</u> all</p> <p><b>Practice prefabs ("chunks") in work-relevant learning scenarios:</b></p> <p>"Are you very busy in your daily life?"</p> <p>"Are you often under stress?"</p> <p>"What are your eating habits?"</p> <p>"What are you doing to charge your batteries?"</p> <p>"Do you have difficulty concentrating?"</p> <p>"Do you respect your own needs?"</p> <p>"Are your social contacts limited?"</p> <p>"Do you know of a similar case in your family?"</p> <p>"Do you suffer from any other illness/chronic exhaustion?"</p> <p>"Do you have any concerns...about mobbing / ...organizing your work?"</p> <p>"I would advise you to try a complementary remedy."</p> <p>"Evening primrose oil is spasmolytic; it helps relax muscles."</p> <p>"A test/facial analysis allows us to choose the right means."</p> <p>"I explain the use and dosage."</p> <p>"If you suffer from stress / tension / burnout / nervousness, I suggest a blend for inner balance."</p> <p>"I recommend numbers 2, 5, and 7 of Schüssler salts."</p> <p>"We recommend multimodal treatment."</p> <p>"You also have the option of trying ...behavioral therapy / ...psychotherapy."</p> <p>"Do you know of any prevention opportunities e.g. coping strategies to build resilience?"</p>
--	--



## 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:

	<p>Are you dizzy? Are you taking any medications? What is your blood pressure? Would you like to have your blood pressure measured?</p> <p>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.</p> <p>Low blood pressure can cause symptoms such as dizziness and general weakness. Low blood pressure is sometimes caused by stress or medication.</p> <p>Anemia is caused by a lack of vitamin B12, iron and folic acid.</p> <p>Taking these medications can cause abdominal pain. This medication can have various side effects such as diarrhea and constipation.</p>
--	--

## 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)]

<p><i>... detects the main symptoms of mild depression, concludes on possible illnesses, proposes measures and products and knows the undesirable effects</i></p>	
<p><i>... assesses the symptoms of mild depression</i></p> <p><i>... proposes some measures to improve the general well-being of clients</i></p> <p><i>... informs customers about the different products, especially in the field of herbal medicine</i></p> <p><i>... describes the side effects of St. John's wort</i></p>	<p><b>Apply technical terms in professionally relevant scenarios:</b></p> <p><u>Symptoms</u>: sadness, loss of interest, slowing down and lack of energy, mood swings, mild depression, lack of sleep</p> <p><u>Pathology</u>: physical/psychic overwork, hormonal fluctuations, lack of sleep, bad eating habits, decrease in light in autumn/winter</p> <p><u>Treatment - Measures</u>: relaxation technique, physical activity in the open air, light therapy</p> <p><u>Treatment - Products</u>: St. John's wort, ginseng, lemon balm, antidepressant</p> <p><u>Side effects of St. John's wort</u>: headaches, sweating, dizziness, photosensitization</p> <p><b>General:</b></p> <p><u>verbs</u>: 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</p>

	<p><u>adjectives/adverbs</u>: sad, general, physical, psychic, hormonal, bad, food, bright, active, free, currently, poor, rich, (hyper-)sensitive to, light, different</p> <p><u>prepositions</u>: between, according to, without, at</p> <p><b>Practice prefabs ("chunks") in work-relevant learning scenarios:</b></p> <p>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?</p> <p>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?</p> <p>I can offer you a non-prescription medication.</p> <p>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.</p> <p>Use of this product may cause headaches.          There may be negative effects such as dizziness.          Please avoid excessive sun exposure during treatment.</p>
--	---

## 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	
<p>... knows about different regions in the world and their health situations</p> <p>... knows about different cultures and their sanitary customs</p> <p>... knows about illnesses and difficulties that can occur when travelling</p>	<p><b>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:</b> travel sickness, motion sickness, thrombosis, insomnia, diarrhea, constipation, swelling, airplane ear, ear pressure relief, sanitary, germs, bacteria, stomach bug,</p> <p><b>Practice chunks job-relevant learning scenarios:</b> 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.</p> <p><b>General:</b> All continents &amp; their most pressing diseases How cultures are different and how their sanitary customs are different</p>

... describes communicable diseases with the transmission route and derives appropriate preventive measures and products.	
<p>... knows the different communicable diseases and explains how they are transmitted in English</p>	<p><b>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:</b> Contagious diseases: <b>Injuries to the skin:</b> HIV, hepatitis, West Nile Virus, malaria, ebola, MRSA, rabies, STDs, Zika, yellow fever, gonorrhoea, lyme disease, <b>Prevention:</b> repellents, mosquito nets, correct tick removal, disinfecting, cleansing the wound <b>Droplets</b> (facial/oral transmission, airborne): measles, covid, flu, viruses, hantavirus, pertussis, tuberculosis bacteria,</p>



	<p><b>Prevention:</b> hygiene, distancing, facemask, quarantine</p> <p><b>Smear infection/ Ingestion</b> (contaminated surfaces or objects): parasites, fungi, insect bites, hepatitis type A, salmonella, shigellosis, cholera, typhoid</p> <p><b>Prevention:</b> Hygiene, water filter, "cook it, boil it, peel it or leave it"</p> <p><b>General:</b> Conditional</p>
--	--

<b>... 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</b>	
<p>... can clarify the needs of the customer</p> <p>... can recommend appropriate products for prophylaxis and for acute cases</p> <p>... can give further tips for prophylaxis</p>	<p><b>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:</b> Prophylaxis, acute case, pathogens, diarrhea, food cramps, tap water, market, vegetables, fruits, seafood, fish, peel, wash, intestinal flora, motion sickness, seasickness, tropical countries, hygiene, probiotics, dietary changes.</p> <p><b>Practice chunks job-relevant learning scenarios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Where do you travel? How are you traveling?</li> <li>- Do you want a preparation for prevention or for acute cases?</li> <li>- Do you want more of a herbal preparation?</li> <li>- I recommend .... because....</li> <li>- In your case I recommend...</li> <li>- The preparation has the advantage that....</li> <li>- Avoid...</li> <li>- Do not buy ... / do not consume...</li> </ul>

## 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.

### 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). ]

<p>... correctly assesses symptoms to an illness</p> <p>... knows the different treatment options and advices on them</p>	
<p>... detects why the child might be constantly scratching</p> <p>... correctly assesses symptoms to an illness</p> <p>... informs the customer about treatment options</p> <p>... proposes the most sensible treatment</p> <p>... describes application of the chosen medicine</p> <p>... answers questions adequately</p> <p>... can give further advice to stop the problem from occurring again</p>	<p><b>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:</b></p> <p>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</p> <p>Lice: itching of the scalp, empty eggshells, stings, swelling</p> <p>Bed bugs: remedy for itchiness, cortisone, antihistamine, menthol, disinfectant</p> <p>products: silicone/plant-based oils, chemical products, lice comb</p> <p><b>Practice chunks in job-relevant learning scenarios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• How old is the child?</li> <li>• What are the symptoms exactly? Where are they located?</li> <li>• What does the skin look like?</li> <li>• Are the symptoms constant?</li> <li>• How long has she/he had these symptoms?</li> <li>• Have the symptoms worsened?</li> <li>• Have you tried anything?</li> <li>• Apply (generously) xx times a day.</li> <li>• Apply on the affected area.</li> <li>• Gently apply it, don't rub it in.</li> <li>• You may massage it in.</li> <li>• In the future, you may want to...</li> <li>• Should the symptoms return, why don't you try...</li> </ul>

**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).]

<p><b>.... recognizes which diseases (indication area) are to be treated.</b>  <b>... describes application &amp; possible side effects</b></p>	
<p>.... 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</p>	<p><b>Practice technical terms in job-relevant learning scenarios:</b>  <i>Type 1 diabetes</i>          Active ingredient group: thyroid hormones  <b>Anatomy / Physiology:</b> hormone, glands (pituitary, thyroid, adrenal, pancreatic islet cells, testis, ovary).          Indication: hypothyroidism &amp; hyperthyroidism.  <b>Pathology:</b> hypothyroidism as a result of autoimmune reaction  <b>Symptoms:</b> Fatigue, loss of appetite, weight gain, hair loss, constipation.  <b>Hyperthyroidism:</b> hyperthyroidism due to thyroid autonomy or Graves' disease.  <b>Symptoms:</b> agitation, hyperactivity, sleep disturbances, arrhythmias, hypertension, tremor, weight loss, diarrhea.  <b>Drug class:</b> human insulin, insulin analogues, mixed insulins          Indication: Type 1 diabetes</p> <p><i>Type 2 diabetes</i>  <b>Anatomy / Physiology:</b> Pancreas          Insulin, glucagon, control circuit of blood glucose, blood glucose levels.  <b>Pathology:</b> chronic metabolic disease, lack of insulin secretion. Autoimmune disease.  <b>Symptoms:</b> 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  <b>Pathology:</b> 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.  <b>Indication:</b> 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</p>

	<p><b>Practice chunks job-relevant learning scenarios:</b></p> <p>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.</p>
--	---

## Language maintenance level A2 (understanding, in writing\*)

8 lessons

### Possible topics

- ... knows about travelling 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 language 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.

## Note legali

Editore:

Schweizerischer Apothekerverband  
Société Suisse des Pharmaciens  
Società Svizzera dei Farmacisti  
pharmaSuisse

Stationsstrasse 12  
CH-3097 Bern-Liebefeld  
Tel. +41 (0)31 978 58 58  
info@pharmaSuisse.org  
[www.pharmaSuisse.org](http://www.pharmaSuisse.org)

Responsabile progetto: Olivia Jordi-Halter  
Direzione gruppo di lavoro: Prisca Keusch  
Supporto pedagogico: Barbara Vogt, Franziska Wettstein, Scuola universitaria federale per la formazione professionale SUFFP

Autori

conoscenze professionali: Peter Brandenberger, Pietro Caroni, Christine Colliard, Philipp Gränicher, Sabina Helbing, Karin Jung, Prisca Keusch, Birgitt Scharwath

Lingua straniera: Patricia Biner, Stéphanie Künzi, Flavia Pola, Philipp Schweizer

Traduzioni: Apostroph Bern AG  
Impaginazione/composizione: Vorlagenbauer  
Prima pubblicazione: 28.02.2022

Modifica: 18.10.2023  
Conoscenze professionali  
primo anno di apprendistato: Prisca Keusch, Bettina Meier, Barbara Vogt  
Traduzioni: Apostroph Bern AG, Cipolla Übersetzungen, Società Svizzera dei Farmacisti pharmaSuisse

Modifica: 23.09.2024  
Conoscenze professionali  
secondo anno di apprendistato: Bettina Meier, Birgitt Scharwath, Barbara Vogt  
Traduzioni: wordup GmbH, Società Svizzera dei Farmacisti pharmaSuisse

Modifica: 09.09.2025  
Conoscenze professionali  
terzo anno di apprendistato: Bettina Meier, Samuel Michaelis, Andrea Waeber  
Traduzioni: wordup GmbH, Società Svizzera dei Farmacisti pharmaSuisse

© pharmaSuisse 22.12.2023