

PROGRAMMA D'INSEGNAMENTO PER LA SCUOLA PROFESSIONALE – CCO f: assistenza ai clienti

1° anno di tirocinio

Competenza operativa	Numero di lezioni
f.1: prestare consulenza ai clienti	40

f.1: prestare consulenza ai clienti	<p>Contributo CI 9</p> <p>f.1.8. Nell'ambito dello studio di casi concreti, gli ASV forniscono ai clienti consigli su vari argomenti (C3).</p> <p>f.1.19. Gli ASV applicano le regole di base della comunicazione verbale e non verbale nell'ambito dello studio di casi concreti (C3).</p> <p>f.2.1. Nell'ambito dello studio di casi concreti, gli ASV forniscono assistenza ai clienti in situazioni eccezionali o conflittuali (C3).</p> <p>f.2.2. Gli ASV applicano misure di primo soccorso sulle persone (C3).</p> <p>f.2.4. Nell'ambito dello studio di casi concreti, gli ASV servono i clienti con disabilità con empatia e in base alle loro esigenze (C3).</p> <p>Contributo CI 12</p> <p>f.2.1. Nell'ambito dello studio di casi concreti, gli ASV forniscono assistenza ai clienti in situazioni eccezionali o conflittuali (C3).</p> <p>f.2.2. Gli ASV applicano misure di primo soccorso sulle persone (C3).</p> <p>f.2.4. Nell'ambito dello studio di casi concreti, gli ASV servono i clienti con disabilità con empatia e in base alle loro esigenze (C3).</p>
1° anno di tirocinio, 40 lezioni	<p>Collegamento con altri campi di competenze operative/altre competenze operative:</p> <p>CO a.6: gestire il materiale d'uso, i medicinali e gli alimenti per animali</p> <p>CCO b: accudimento di animali</p> <p>CCO c: assistenza nell'ambito di interventi veterinari</p> <p>CCO d: attuazione di misure di igiene e sicurezza</p> <p>CCO e: esecuzione di radiografie convenzionali</p> <p>CCO f: assistenza ai clienti</p> <p>CCO g: svolgimento di attività di laboratorio</p> <p>CCO h: svolgimento di misure e trattamenti specifici sugli animali</p>

PROGRAMMA D'INSEGNAMENTO PER LA SCUOLA PROFESSIONALE – CCO f: assistenza ai clienti

<p>Situazione tipica</p> <p>Su incarico del veterinario, gli assistenti di studio veterinario (ASV) informano i clienti sulle condizioni di detenzione specifiche per il caso e su ulteriori trattamenti da effettuare a casa. Spiegano ai clienti quali medicinali devono essere somministrati, come e quando, e si assicurano che abbiano capito fornendo le istruzioni in forma scritta. Se necessario, gli ASV fissano un appuntamento per un controllo. In fase di consultazione rispondono a eventuali domande e dimostrano iniziativa personale offrendo ulteriori informazioni e prodotti. Se una domanda esula dalle loro competenze o conoscenze, si rivolgono ai loro superiori. Si preoccupano della soddisfazione dei clienti e del benessere degli animali. Osservano inoltre gli aspetti economici ed ecologici come pure le prescrizioni legali. Nel colloquio con la clientela assumono un atteggiamento cordiale e impiegano tecniche di comunicazione appropriate alla situazione. Infine applicano le regole di base della comunicazione verbale e non verbale.</p>	
<p>Obiettivi di valutazione della SP</p> <p>f.1.7. Gli ASV spiegano l'anatomia, la fisiologia e la patologia dell'apparato digerente (C2).</p> <p>f.1.10. Gli ASV spiegano l'anatomia, la fisiologia e la patologia del sistema endocrino (C2).</p> <p>f.1.13. Gli ASV spiegano l'anatomia, la fisiologia e la patologia del cranio e dell'apparato dentale degli animali (C2).</p> <p>f.1.15. Gli ASV spiegano le basi dell'immunologia (C2).</p> <p>f.1.16. Gli ASV illustrano le principali norme e raccomandazioni attuali in materia di vaccinazione per gli animali (C2).</p> <p>f.1.17. Gli ASV spiegano l'anatomia, la fisiologia e la patologia del sistema urogenitale (C2).</p> <p>f.1.19. Gli ASV spiegano le regole di base della comunicazione verbale e non verbale (C2).</p> <p>f.1.20. Gli ASV forniscono spiegazioni a diverse tipologie di cliente, utilizzando tecniche di discussione appropriate (C2).</p>	<p>Contenuti didattici</p> <p>f.1.7. Anatomia del tratto digerente (cavo orale, oronasofaringe, esofago, stomaco, intestino tenue, intestino crasso, retto, ano) Descrizione delle ghiandole annesse (C2) negli animali domestici carnivori ed erbivori (fegato e cistifellea, pancreas, ghiandole salivari, ghiandole anali) Fisiologia del sistema digerente, fisiologia della digestione, assimilazione dell'alimentazione e delle sostanze nutritive, digestione chimica e meccanica, assimilazione, vena porta, respirazione cellulare Fisiologia di base delle ghiandole accessorie, funzioni di fegato, cistifellea, ghiandole salivari, pancreas esocrino, ghiandole anali</p> <p>f.1.10. Anatomia/fisiologia del sistema endocrino: ormoni, trasmettitori, regolazione dei processi vitali, influo su organi/apparati, legame ai recettori ormonali, risposte cellulari, circuiti, trasporto ormonale, eliminazione degli ormoni, regolazione ormonale, meccanismi di regolazione, ipotalamo, ipofisi, epifisi, reni/surreni, gonadi femminili/maschili, pancreas, tiroide/paratiroide, ormoni tissutali come istamina, serotonina, eritropoietina, effetti ormonali o effetti sull'organismo</p> <p>f.1.13. Anatomia del cranio, strutture visibili alla radiografia (cavità cranica, mascellare sup., mascellare inf., articolazione temporo-mandibolare, orbita oculare, osso zigomatico, seno, palato, cavità nasali, arteria timpanica), tromba di Eustachio, orecchie Anatomia dell'apparato dentale: struttura esterna ed interna del dente, impiantazione dentale Fisiologia dei denti: cambiamenti, definire l'età di cavalli/mucche</p>

PROGRAMMA D'INSEGNAMENTO PER LA SCUOLA PROFESSIONALE – CCO f: assistenza ai clienti

	<p>f.1.15. Anatomia/fisiologia del sistema immunitario, del sistema linfatico, linfa, vasi linfatici, sistema dei vasi linfatici, organi linfatici, linfonodi, stazioni linfonodali, timo, tonsille, milza, placche di Peyer</p> <p>f.1.16. Vantaggi e svantaggi dei vaccini, senso e finalità dei vaccini, epizootie (fortemente contagiose, da combattere, da estirpare, da sorvegliare), zoonosi, immunizzazione attiva/passiva, vaccinazione simultanea, immunizzazione primaria, vaccinazione di richiamo, vaccino attenuato, vaccino inattivato, vaccino virosomale, anatossina, piani di vaccinazione, direttive dell'USAV, inserimenti/firme nei certificati di vaccinazione, documenti, passaporto per animali da compagnia, passaporto per equidi, disposizioni per i viaggi con animali da compagnia, identificazione degli anticorpi, tecniche di vaccinazione (SC, IM, intranasale), reazioni vaccinali, effetti collaterali, reazioni allergiche, manipolazione, conservazione e acquisto dei vaccini</p> <p>f.1.17. Anatomia macroscopica delle vie urinarie, funzioni del nefrone (senza sistema renina-angiotensina), patologie delle vie urinarie, calcoli renali/calcoli delle vie urinarie/cristalli, insufficienze renali, cistite, leptospirosi</p> <p>Anatomia macroscopica dell'apparato riproduttivo, cicli ormonali (cane, gatto, mucca, cavalla), gravidanza, nascita (cane, gatto, mucca, cavalla, roditori)</p> <p>f.1.19. Cos'è la comunicazione, modello di comunicazione, i quattro aspetti di un messaggio o modello a quattro orecchie, fattori di successo (chiarezza, empatia, autenticità, atmosfera, fattore tempo, motivi, obiettivi di un colloquio, regole di base della comunicazione verbale e non verbale, cosa voglio dire, linguaggio facilmente memorizzabile, scegliere il giusto registro linguistico, pregnanza (concisione, rilevanza), voce, pronuncia, volume della voce, intonazione, gesti di sicurezza e insicurezza, la prima impressione: contatto visivo, mimica, gestualità, postura, zone di distanza, outfit, mostrare autenticità ed empatia; comunicazione al telefono: difficile, trasmettere sensazioni positive, tempi telefonici, perché non lasciare squillare il telefono a lungo ed evitare il segnale di occupato, formule di saluto al telefono, la cordialità deve essere udibile, voce, frasi chiare, parlare lentamente, prendere appunti al telefono, tecniche di discussione, modi per gestire un colloquio, ascoltare attentamente, parlare in prima persona, tecniche</p>
--	---

PROGRAMMA D'INSEGNAMENTO PER LA SCUOLA PROFESSIONALE – CCO f: assistenza ai clienti

	<p>di domanda (domande aperte, domande chiuse, domande informative, domande alternative, domande suggestive, controdomande), barriere alla comunicazione/blocchi, accoglienza dei clienti appropriata, cordialità, apertura, gentilezza, sincerità Tipi di colloqui: colloqui di consulenza, colloqui informativi, colloqui di vendita, colloqui conflittuali, colloqui nel team, gestione</p> <p>f.1.20. Tipi di clienti/categorie di clienti: bambini e genitori, anziani, persone con background culturale diverso, persone con disabilità, persone ansiose, clienti «difficili», clienti in lutto, indecisi, spavaldi, chiacchieroni, spacconi, villani, saccenti, poco socievoli/chiusi, diffidenti, emotivi e consigli per gestirli e gestire il colloquio</p>
<p>Competenze metodologiche, sociali e personali selezionate in base al piano di formazione</p> <p>Gli ASV spiegano i fatti in modo competente e consono al destinatario.</p> <p>Gli ASV utilizzano la terminologia tecnica medica quando comunicano con il veterinario e nella corrispondenza medica.</p> <p>Gli ASV sono consapevoli degli obiettivi della detenzione degli animali e delle esigenze dei clienti e agiscono di conseguenza.</p> <p>Gli ASV si mostrano sicuri davanti ai clienti e trasmettono empatia in modo tale che questi ultimi affidino volentieri i loro animali.</p> <p>Gli ASV reagiscono in modo adeguato alle diverse situazioni che vivono con i clienti e affrontano le varie sfide. In questo modo contribuiscono alla sicurezza e al benessere di uomo e animali.</p>	

PROGRAMMA D'INSEGNAMENTO PER LA SCUOLA PROFESSIONALE – CCO f: assistenza ai clienti

2° anno di tirocinio

Competenza operativa		Numero di lezioni
f.1: prestare consulenza ai clienti		70

f.1: prestare consulenza ai clienti	Contributo CI 9 f.1.8. Nell’ambito dello studio di casi concreti, gli ASV forniscono ai clienti consigli su vari argomenti (C3) . f.1.19. Gli ASV applicano le regole di base della comunicazione verbale e non verbale nell’ambito dello studio di casi concreti (C3) . f.2.1. Nell’ambito dello studio di casi concreti, gli ASV forniscono assistenza ai clienti in situazioni eccezionali o conflittuali (C3) . f.2.2. Gli ASV applicano misure di primo soccorso sulle persone (C3) . f.2.4. Nell’ambito dello studio di casi concreti, gli ASV servono i clienti con disabilità con empatia e in base alle loro esigenze (C3) . Contributo CI 12 f.2.1. Nell’ambito dello studio di casi concreti, gli ASV forniscono assistenza ai clienti in situazioni eccezionali o conflittuali (C3) . f.2.2. Gli ASV applicano misure di primo soccorso sulle persone (C3) . f.2.4. Nell’ambito dello studio di casi concreti, gli ASV servono i clienti con disabilità con empatia e in base alle loro esigenze (C3) .
	2° anno di tirocinio, 70 lezioni Collegamento con altri campi di competenze operative/altre competenze operative: CO a.6: gestire il materiale d'uso, i medicinali e gli alimenti per animali CCO b: accudimento di animali CCO c: assistenza nell’ambito di interventi veterinari CCO d: attuazione di misure di igiene e sicurezza CCO e: esecuzione di radiografie convenzionali CCO f: assistenza ai clienti CCO g: svolgimento di attività di laboratorio CCO h: svolgimento di misure e trattamenti specifici sugli animali

Situazione tipica

PROGRAMMA D'INSEGNAMENTO PER LA SCUOLA PROFESSIONALE – CCO f: assistenza ai clienti

Su incarico del veterinario, gli assistenti di studio veterinario (ASV) informano i clienti sulle condizioni di detenzione specifiche per il caso e su ulteriori trattamenti da effettuare a casa. Spiegano ai clienti quali medicinali devono essere somministrati, come e quando, e si assicurano che abbiano capito fornendo le istruzioni in forma scritta. Se necessario, gli ASV fissano un appuntamento per un controllo. In fase di consultazione rispondono a eventuali domande e dimostrano iniziativa personale offrendo ulteriori informazioni e prodotti. Se una domanda esula dalle loro competenze o conoscenze, si rivolgono ai loro superiori. Si preoccupano della soddisfazione dei clienti e del benessere degli animali. Osservano inoltre gli aspetti economici ed ecologici come pure le prescrizioni legali. Nel colloquio con la clientela assumono un atteggiamento cordiale e impiegano tecniche di comunicazione appropriate alla situazione. Infine applicano le regole di base della comunicazione verbale e non verbale.

Obiettivi di valutazione della SP

- f.1.2.** Gli ASV illustrano i principi dell'ordinanza sui medicinali veterinari rilevanti per l'esercizio della loro professione **(C2)**.
- f.1.3.** Gli ASV illustrano le categorie di dispensazione dei medicinali **(C3)**.
- f.1.4.** Gli ASV spiegano le differenze nell'uso dei medicinali nel caso degli animali da reddito e da compagnia e delle diverse forme di azienda **(C2)**.
- f.1.5.** Gli ASV spiegano l'importanza dei termini di attesa e il loro rapporto con la sicurezza alimentare **(C2)**.
- f.1.6.** Gli ASV spiegano i pericoli di un uso improprio degli antibiotici **(C2)**.
- f.1.7.** Gli ASV spiegano l'anatomia, la fisiologia e la patologia dell'apparato digerente **(C2)**.
- f.1.8.** Gli ASV spiegano le basi dell'alimentazione degli animali sani e malati **(C2)**.
- f.1.9.** Gli ASV spiegano le basi per la prevenzione delle malattie animali **(C2)**.
- f.1.10.** Gli ASV spiegano l'anatomia, la fisiologia e la patologia del sistema endocrino **(C2)**.
- f.1.11.** Gli ASV spiegano le regole essenziali per la detenzione e la cura degli animali secondo le prescrizioni legali **(C2)**.
- f.1.12.** Gli ASV spiegano l'importanza delle misure di igiene orale per la salute animale **(C2)**.
- f.1.13.** Gli ASV spiegano l'anatomia, la fisiologia e la patologia del cranio e dell'apparato dentale degli animali **(C2)**.
- f.1.15.** Gli ASV spiegano le basi dell'immunologia **(C2)**.
- f.1.17.** Gli ASV spiegano l'anatomia, la fisiologia e la patologia del sistema urogenitale **(C2)**.

Contenuti didattici

- f.1.2.** Ordinanza sui medicinali per uso veterinario, articoli selezionati, promemoria OMVet 1, 2, 3 e 8, modello di convenzione Mvet, informazioni/riferimenti incrociati a LATer, OM, OAT, LStup, LPChim, LAgr, spiegare e discutere degli articoli rilevanti
- f.1.3.** Categorie di dispensazione secondo Swissmedic, vignette A, B, D, E, suddivisione dei medicinali in base a queste categorie, informazioni sulla dispensazione dei medicinali e sulla prescrizione
- f.1.4.** Definizione di animale da reddito e animale da compagnia, dove si decide in base al caso, diverse forme di azienda come aziende con produzione integrata, aziende biologiche, esempi di esercizi per le informazioni ai clienti, esercitarsi con giochi di ruolo, contabilizzazione, giornale dei trattamenti, lista d'inventario, redigere documenti sull'impiego e la dispensazione
- f.1.5.** Spiegare l'importanza dei termini di attesa, come «si generano» i termini di attesa, sicurezza alimentare, nessun residuo di medicinali negli alimenti, inserimenti nel giornale dei trattamenti, leggere i termini di attesa nei foglietti illustrativi e inserirli nei giornali dei trattamenti sulla base dello studio di casi concreti
- f.1.6.** Cosa sono gli antibiotici e come agiscono, basi della terapia antibiotica, importanza della corretta somministrazione e rispetto della durata del trattamento, resistenze, germi multiresistenti e rispettivi pericoli, profilassi
- f.1.7.** Patologia del sistema digerente, sintomi di frequenti disturbi della digestione nei carnivori, nei cavalli e negli animali da reddito
- f.1.8.** Basi dell'alimentazione di animali sani e malati, sostanze nutritive ed energia: il fabbisogno nutritivo degli animali sani e malati. Saper

PROGRAMMA D'INSEGNAMENTO PER LA SCUOLA PROFESSIONALE – CCO f: assistenza ai clienti

<p>f.1.18. Gli ASV spiegano i diversi metodi di castrazione previsti dalla legge sulla protezione degli animali (C2).</p>	<p>leggere le indicazioni sulle confezioni di alimenti per animali, comporre le razioni di alimenti</p> <p>f.1.9. Definizione di salute dell'OMS, cause di malattia interne ed esterne, detenzione degli animali rispettosa e igienicamente corretta, detentori di animali attenti, osservare gli animali, fecondazione, utilizzare gli antibiotici, epizootie, sistema di notifica, prevenzione delle epizootie, vaccinazioni</p> <p>f.1.10. Patologia e patofisiologia del sistema endocrino: importanti malattie ormonali e loro manifestazione in div. specie animali, sintomi, domande al telefono, diagnostica, terapia: ipotiroidismo/ipertiroidismo, diabete, malattia di Cushing, malattia di Addison, cisti ovariche, effetti dell'adrenalina e della noradrenalina sull'organismo, anemia ed eritropoietina e nesso con l'insufficienza renale, ormoni sessuali e loro effetto, progesterone e gravidanza</p> <p>f.1.11. Prescrizioni legali sulla detenzione degli animali, libero accesso all'acqua, uscita all'aperto, benessere degli animali, osservazione degli animali, controllo di occhi/orecchie, trattamento di cura del pelo, controllare unghie, zoccoli e unghioni, materiale per la cura degli animali, scegliere le spazzole giuste, prodotti per la cura, utilizzare la tosatrice, preparare promemoria per le informazioni ai clienti, istruzioni sul trattamento di cura del pelo nelle diverse specie animali, giochi di ruolo sulla consulenza ai clienti in merito alla detenzione degli animali</p> <p>f.1.12. Sintomi delle malattie dentali (alito cattivo, macchie sui denti, gengive arrossate, inappetenza, ecc.), gengivite, parodontite, tartaro, nessi tra la salute dentale e lo stato generale dell'animale, altre malattie provocate dalle malattie dentali, p. es. endocardite, malattie articolari, spiegare i trattamenti di cura dentale efficaci (spazzolino da denti, articoli da masticare, alimenti speciali, ecc.)</p> <p>f.1.13. Patologia: disallineamento, frattura e complicanze, tartaro, malocclusione.</p> <p>f.1.15. Patofisiologia: ingrossamento dei linfonodi, linfociti B e T, importanza, diagnostica, stazioni linfonodali palpabili, malattie virali, malattie batteriche, malattie infettive, diagnostica e terapia, contaminazione, infezione, vie di accesso nell'organismo, trasporto degli agenti patogeni, manifestazione organica, periodo di incubazione, vie di trasmissione, vettori (animati, inanimati), agenti patogeni: batteri, virus, funghi, prioni, parassiti, protozoi, immunità</p>
---	--

PROGRAMMA D'INSEGNAMENTO PER LA SCUOLA PROFESSIONALE – CCO f: assistenza ai clienti

	<p>(individuale, collettiva), processi naturali del sistema immunitario, difesa contro le infezioni, reazione antigene-anticorpo, difesa aspecifica, resistenza, difesa specifica, infezioni primarie e secondarie, infezione locale, infezione latente, setticemia, sepsi</p> <p>f.1.17. Patologie dell'apparato riproduttivo: piometra, criptorchidismo Patologie delle ghiandole mammarie e della prostata: mastite, prostatite Complicanze alla nascita: distocia, ritenzione placentare, traumi.</p> <p>f.1.18. Obbligo di anestesia, certificato di capacità per proprietari di greggi di agnelli, tempo di attesa, anestesia locale, anelli elastici, pinza Burdizzo, schiacciamento, chirurgica (con ematoma), castrazione chimica, immuno-castrazione</p>
<p>Competenze metodologiche, sociali e personali selezionate in base al piano di formazione</p> <p>Gli ASV spiegano i fatti in modo competente e consono al destinatario.</p> <p>Gli ASV utilizzano la terminologia tecnica medica quando comunicano con il veterinario e nella corrispondenza medica.</p> <p>Gli ASV sono consapevoli degli obiettivi della detenzione degli animali e delle esigenze dei clienti e agiscono di conseguenza.</p> <p>Gli ASV si mostrano sicuri davanti ai clienti e trasmettono empatia in modo tale che questi ultimi affidino volentieri i loro animali.</p> <p>Gli ASV reagiscono in modo adeguato alle diverse situazioni che vivono con i clienti e affrontano le varie sfide. In questo modo contribuiscono alla sicurezza e al benessere di uomo e animali.</p>	

PROGRAMMA D'INSEGNAMENTO PER LA SCUOLA PROFESSIONALE – CCO f: assistenza ai clienti

3° anno di tirocinio

Competenza operativa	Numero di lezioni
f.1: prestare consulenza ai clienti	40

f.1: prestare consulenza ai clienti	<p>Contributo CI 9</p> <p>f.1.8. Nell'ambito dello studio di casi concreti, gli ASV forniscono ai clienti consigli su vari argomenti (C3).</p> <p>f.1.19. Gli ASV applicano le regole di base della comunicazione verbale e non verbale nell'ambito dello studio di casi concreti (C3).</p> <p>f.2.1. Nell'ambito dello studio di casi concreti, gli ASV forniscono assistenza ai clienti in situazioni eccezionali o conflittuali (C3).</p> <p>f.2.2. Gli ASV applicano misure di primo soccorso sulle persone (C3).</p> <p>f.2.4. Nell'ambito dello studio di casi concreti, gli ASV servono i clienti con disabilità con empatia e in base alle loro esigenze (C3).</p> <p>Contributo CI 12</p> <p>f.2.1. Nell'ambito dello studio di casi concreti, gli ASV forniscono assistenza ai clienti in situazioni eccezionali o conflittuali (C3).</p> <p>f.2.2. Gli ASV applicano misure di primo soccorso sulle persone (C3).</p> <p>f.2.4. Nell'ambito dello studio di casi concreti, gli ASV servono i clienti con disabilità con empatia e in base alle loro esigenze (C3).</p>
3° semestre, 40 lezioni	<p>Collegamento con altri campi di competenze operative/altre competenze operative:</p> <p>CO a.6: gestire il materiale d'uso, i medicinali e gli alimenti per animali</p> <p>CCO b: accudimento di animali</p> <p>CCO c: assistenza nell'ambito di interventi veterinari</p> <p>CCO d: attuazione di misure di igiene e sicurezza</p> <p>CCO e: esecuzione di radiografie convenzionali</p> <p>CCO f: assistenza ai clienti</p> <p>CCO g: svolgimento di attività di laboratorio</p> <p>CCO h: svolgimento di misure e trattamenti specifici sugli animali</p>

PROGRAMMA D'INSEGNAMENTO PER LA SCUOLA PROFESSIONALE – CCO f: assistenza ai clienti

<p>Situazione tipica</p> <p>Su incarico del veterinario, gli assistenti di studio veterinario (ASV) informano i clienti sulle condizioni di detenzione specifiche per il caso e su ulteriori trattamenti da effettuare a casa. Spiegano ai clienti quali medicinali devono essere somministrati, come e quando, e si assicurano che abbiano capito fornendo le istruzioni in forma scritta. Se necessario, gli ASV fissano un appuntamento per un controllo. In fase di consultazione rispondono a eventuali domande e dimostrano iniziativa personale offrendo ulteriori informazioni e prodotti. Se una domanda esula dalle loro competenze o conoscenze, si rivolgono ai loro superiori. Si preoccupano della soddisfazione dei clienti e del benessere degli animali. Osservano inoltre gli aspetti economici ed ecologici come pure le prescrizioni legali. Nel colloquio con la clientela assumono un atteggiamento cordiale e impiegano tecniche di comunicazione appropriate alla situazione. Infine applicano le regole di base della comunicazione verbale e non verbale.</p>	
<p>Obiettivi di valutazione della SP</p> <p>f.1.14. Gli ASV spiegano le basi della parassitologia (C2).</p> <p>f.1.2. Gli ASV illustrano i principi dell'ordinanza sui medicinali veterinari rilevanti per l'esercizio della loro professione (C2).</p> <p>f.1.3. Gli ASV illustrano le categorie di dispensazione dei medicinali (C3).</p> <p>f.1.4. Gli ASV spiegano le differenze nell'uso dei medicinali nel caso degli animali da reddito e da compagnia e delle diverse forme di azienda (C2).</p> <p>f.1.5. Gli ASV spiegano l'importanza dei termini di attesa e il loro rapporto con la sicurezza alimentare (C2).</p> <p>f.1.6. Gli ASV spiegano i pericoli di un uso improprio degli antibiotici (C2).</p> <p>f.1.7. Gli ASV spiegano l'anatomia, la fisiologia e la patologia dell'apparato digerente (C2).</p> <p>f.1.8. Gli ASV spiegano le basi dell'alimentazione degli animali sani e malati (C2).</p> <p>f.1.9. Gli ASV spiegano le basi per la prevenzione delle malattie animali (C2).</p> <p>f.1.10. Gli ASV spiegano l'anatomia, la fisiologia e la patologia del sistema endocrino (C2).</p> <p>f.1.11. Gli ASV spiegano le regole essenziali per la detenzione e la cura degli animali secondo le prescrizioni legali (C2).</p>	<p>Contenuti didattici</p> <p>f.1.14. Endoparassiti: nematodi, cestodi, parassiti intracellulari ed extracellulari, conseguenze dell'infestazione parassitaria, sintomi, modalità di trasmissione, pericolo per l'uomo, profilassi, trattamento, ectoparassiti: zecche, acari, pulci, pidocchi, mallofagi, conseguenze dell'infestazione ectoparassitaria, sintomi, modalità di trasmissione, pericolo per l'uomo, profilassi, trattamento, informazioni per i clienti, preparati antiparassitari usati nello studio veterinario, meccanismi di azione (p. es. repellente, ecc.), vantaggi e svantaggi dei diversi preparati, utilizzo corretto e istruzioni corrette per i proprietari</p> <p>Approfondimento e collegamento di tutti i contenuti:</p> <p>f.1.2. Ordinanza sui medicinali per uso veterinario, articoli selezionati, promemoria OMVet 1, 2, 3 e 8, modello di convenzione Mvet, informazioni/riferimenti incrociati a LATer, OM, OAT, LStup, LPChim, LAgr, spiegare e discutere degli articoli rilevanti</p> <p>f.1.3. Categorie di dispensazione secondo Swissmedic, vignette A, B, D, E, suddivisione dei medicinali in base a queste categorie, informazioni sulla dispensazione dei medicinali e sulla prescrizione</p> <p>f.1.4. Definizione di animale da reddito e animale da compagnia, dove si decide in base al caso, diverse forme di azienda come aziende con produzione integrata, aziende biologiche, esempi di esercizi per le informazioni ai clienti, esercitarsi con giochi di ruolo, contabilizzazione, giornale dei trattamenti, lista d'inventario, redigere documenti sull'impiego e la dispensazione</p> <p>f.1.5. Spiegare l'importanza dei termini di attesa, come «si generano» i termini di attesa, sicurezza alimentare, nessun residuo di medicinali negli alimenti, inserimenti nel giornale dei trattamenti, leggere i termini</p>

PROGRAMMA D'INSEGNAMENTO PER LA SCUOLA PROFESSIONALE – CCO f: assistenza ai clienti

<p>f.1.12. Gli ASV spiegano l'importanza delle misure di igiene orale per la salute animale (C2).</p> <p>f.1.13. Gli ASV spiegano l'anatomia, la fisiologia e la patologia del cranio e dell'apparato dentale degli animali (C2).</p> <p>f.1.15. Gli ASV spiegano le basi dell'immunologia (C2).</p> <p>f.1.16. Gli ASV illustrano le principali norme e raccomandazioni attuali in materia di vaccinazione per gli animali (C2).</p> <p>f.1.17. Gli ASV spiegano l'anatomia, la fisiologia e la patologia del sistema urogenitale (C2).</p> <p>f.1.18. Gli ASV spiegano i diversi metodi di castrazione previsti dalla legge sulla protezione degli animali (C2).</p> <p>f.1.19. Gli ASV spiegano le regole di base della comunicazione verbale e non verbale (C2).</p> <p>f.1.20. Gli ASV forniscono spiegazioni a diverse tipologie di cliente, utilizzando tecniche di discussione appropriate (C2).</p>	<p>di attesa nei foglietti illustrativi e inserirli nei giornali dei trattamenti sulla base dello studio di casi concreti</p> <p>f.1.6. Cosa sono gli antibiotici e come agiscono, basi della terapia antibiotica, importanza della corretta somministrazione e rispetto della durata del trattamento, resistenze, germi multiresistenti e rispettivi pericoli, profilassi</p> <p>f.1.7. Anatomia del tratto digerente (cavo orale, oronasofaringe, esofago, stomaco, intestino tenue, intestino crasso, retto, ano) Descrizione delle ghiandole annesse (C2) negli animali domestici carnivori ed erbivori (fegato e cistifellea, pancreas, ghiandole salivari, ghiandole anali)</p> <p>Fisiologia del sistema digerente, fisiologia della digestione, assimilazione dell'alimentazione e delle sostanze nutritive, digestione chimica e meccanica, assimilazione, vena porta, respirazione cellulare</p> <p>Fisiologia di base delle ghiandole accessorie, funzioni di fegato, cistifellea, ghiandole salivari, pancreas esocrino, ghiandole anali</p> <p>Patologia del sistema digerente, sintomi di frequenti disturbi della digestione nei carnivori, nei cavalli e negli animali da reddito</p> <p>f.1.8. Basi dell'alimentazione di animali sani e malati, sostanze nutritive ed energia: il fabbisogno nutritivo degli animali sani e malati. Saper leggere le indicazioni sulle confezioni di alimenti per animali, comporre le razioni di alimenti per animali malati</p> <p>f.1.9. Definizione di salute dell'OMS, cause di malattia interne ed esterne, detenzione degli animali rispettosa e igienicamente corretta, detentori di animali attenti, osservare gli animali, fecondazione, utilizzare gli antibiotici, epizootie, sistema di notifica, prevenzione delle epizootie, vaccinazioni</p> <p>f.1.10. Anatomia/fisiologia del sistema endocrino: ormoni, trasmettitori, regolazione dei processi vitali, influenze su organi/apparati, legame ai recettori ormonali, risposte cellulari, circuiti, trasporto ormonale, eliminazione degli ormoni, regolazione ormonale, meccanismi di regolazione, ipotalamo, ipofisi, epifisi, reni/surreni, gonadi femminili/maschili, pancreas, tiroide/paratiroide, ormoni tissutali come istamina, serotonina, eritropoietina, effetti ormonali o effetti sull'organismo, patologia e patofisiologia del sistema endocrino: importanti malattie ormonali e loro manifestazione in div. specie animali, sintomi, domande al telefono, diagnostica, terapia:</p>
--	--

PROGRAMMA D'INSEGNAMENTO PER LA SCUOLA PROFESSIONALE – CCO f: assistenza ai clienti

	<p>ipotiroidismo/ipertiroidismo, diabete, malattia di Cushing, malattia di Addison, cisti ovariche, effetti dell'adrenalina e della noradrenalina sull'organismo, anemia ed eritropoietina e nesso con l'insufficienza renale, ormoni sessuali e loro effetto, progesterone e gravidanza</p> <p>f.1.11. Prescrizioni legali sulla detenzione degli animali, libero accesso all'acqua, uscita all'aperto, benessere degli animali, osservazione degli animali, controllo di occhi/orecchie, trattamento di cura del pelo, controllare unghie, zoccoli e unghioni, materiale per la cura degli animali, scegliere le spazzole giuste, prodotti per la cura, utilizzare la tosatrice, preparare promemoria per le informazioni ai clienti, istruzioni sul trattamento di cura del pelo nelle diverse specie animali, giochi di ruolo sulla consulenza ai clienti in merito alla detenzione degli animali</p> <p>f.1.12. Sintomi delle malattie dentali (alito cattivo, macchie sui denti, gengive arrossate, inappetenza, ecc.), gengivite, parodontite, tartaro, nessi tra la salute dentale e lo stato generale dell'animale, altre malattie provocate dalle malattie dentali, p. es. endocardite, malattie articolari, spiegare i trattamenti di cura dentale efficaci (spazzolino da denti, articoli da masticare, alimenti speciali, ecc.)</p> <p>f.1.13. Anatomia del cranio, strutture visibili alla radiografia (cavità cranica, mascellare sup., mascellare inf., articolazione temporo-mandibolare, orbita oculare, osso zigomatico, seno, palato, cavità nasali, arteria timpanica), tromba di Eustachio, orecchie Anatomia dell'apparato dentale: struttura esterna ed interna del dente, impiantazione dentale Fisiologia dei denti: cambiamenti, definire l'età di cavalli/mucche Patologia: disallineamento, frattura e complicanze, tartaro, malocclusione.</p> <p>f.1.15. Anatomia/fisiologia del sistema immunitario, del sistema linfatico, linfa, vasi linfatici, sistema dei vasi linfatici, organi linfatici, linfonodi, stazioni linfonodali, timo, tonsille, milza, placche di Peyer, patofisiologia: ingrossamento dei linfonodi, linfociti B e T, importanza, diagnostica, stazioni linfonodali palpabili, malattie virali, malattie batteriche, malattie infettive, diagnostica e terapia, contaminazione, infezione, vie di accesso nell'organismo, trasporto degli agenti patogeni, manifestazione organica, periodo di incubazione, vie di trasmissione, vettori (animati, inanimati), agenti patogeni: batteri, virus, funghi, prioni, parassiti, protozoi, immunità (individuale, collettiva), processi</p>
--	--

PROGRAMMA D'INSEGNAMENTO PER LA SCUOLA PROFESSIONALE – CCO f: assistenza ai clienti

	<p>naturali del sistema immunitario, difesa contro le infezioni, reazione antigene-anticorpo, difesa aspecifica, resistenza, difesa specifica, infezioni primarie e secondarie, infezione locale, infezione latente, setticemia, sepsi</p> <p>f.1.16. Vantaggi e svantaggi dei vaccini, senso e finalità dei vaccini, epizootie (fortemente contagiose, da combattere, da estirpare, da sorvegliare), zoonosi, immunizzazione attiva/passiva, vaccinazione simultanea, immunizzazione primaria, vaccinazione di richiamo, vaccino attenuato, vaccino inattivato, vaccino virosomale, anatossina, piani di vaccinazione, direttive dell'USAV, inserimenti/firme nei certificati di vaccinazione, documenti, passaporto per animali da compagnia, passaporto per equidi, disposizioni per i viaggi con animali da compagnia, identificazione degli anticorpi, tecniche di vaccinazione (SC, IM, intranasale), reazioni vaccinali, effetti collaterali, reazioni allergiche, manipolazione, conservazione e acquisto dei vaccini</p> <p>f.1.17. Anatomia macroscopica delle vie urinarie, funzioni del nefrone (senza sistema renina-angiotensina), patologie delle vie urinarie, calcoli renali/calcoli delle vie urinarie/cristalli, insufficienze renali, cistite, leptospirosi</p> <p>Anatomia macroscopica dell'apparato riproduttivo, cicli ormonali (cane, gatto, mucca, cavalla), gravidanza, nascita (cane, gatto, mucca, equini, mammiferi, roditori, piccoli ruminanti)</p> <p>Patologie dell'apparato riproduttivo: piometra, criptorchidismo</p> <p>Patologie delle ghiandole mammarie e della prostata: mastite, prostatite</p> <p>Complicanze alla nascita: distocia, ritenzione placentare, traumi.</p> <p>f.1.18. Obbligo di anestesia, certificato di capacità per proprietari di greggi di agnelli, tempo di attesa, anestesia locale, anelli elastici, pinza Burdizzo, schiacciamento, chirurgica (con ematoma), castrazione chimica, immuno-castrazione</p> <p>f.1.19. Cos'è la comunicazione, modello di comunicazione, i quattro aspetti di un messaggio o modello a quattro orecchie, fattori di successo (chiarezza, empatia, autenticità, atmosfera, fattore tempo, motivi, obiettivi di un colloquio, regole di base della comunicazione verbale e non verbale, cosa voglio dire, linguaggio facilmente memorizzabile, scegliere il giusto registro linguistico, pregnanza (concisione, rilevanza), voce, pronuncia, volume della voce, intonazione, gesti di</p>
--	---

PROGRAMMA D'INSEGNAMENTO PER LA SCUOLA PROFESSIONALE – CCO f: assistenza ai clienti

	<p>sicurezza e insicurezza, la prima impressione: contatto visivo, mimica, gestualità, postura, zone di distanza, outfit, mostrare autenticità ed empatia; comunicazione al telefono: difficile, trasmettere sensazioni positive, tempi telefonici, perché non lasciare squillare il telefono a lungo ed evitare il segnale di occupato, formule di saluto al telefono, la cordialità deve essere udibile, voce, frasi chiare, parlare lentamente, prendere appunti al telefono, tecniche di discussione, modi per gestire un colloquio, ascoltare attivamente, parlare in prima persona, tecniche di domanda (domande aperte, domande chiuse, domande informative, domande alternative, domande suggestive, controdomande), barriere alla comunicazione/blocchi, accoglienza dei clienti appropriata, cordialità, apertura, gentilezza, sincerità</p> <p>Tipi di colloqui: colloqui di consulenza, colloqui informativi, colloqui di vendita, colloqui conflittuali, colloqui nel team, gestione</p> <p>f.1.20. Tipi di clienti/categorie di clienti: bambini e genitori, anziani, persone con background culturale diverso, persone con disabilità, persone ansiose, clienti «difficili», clienti in lutto, indecisi, spavaldi, chiacchieroni, spacconi, villani, saccenti, poco socievoli/chiusi, diffidenti, emotivi e consigli per gestirli e gestire il colloquio</p>
<p>Competenze metodologiche, sociali e personali selezionate in base al piano di formazione</p> <p>Gli ASV spiegano i fatti in modo competente e consono al destinatario.</p> <p>Gli ASV utilizzano la terminologia tecnica medica quando comunicano con il veterinario e nella corrispondenza medica.</p> <p>Gli ASV sono consapevoli degli obiettivi della detenzione degli animali e delle esigenze dei clienti e agiscono di conseguenza.</p> <p>Gli ASV si mostrano sicuri davanti ai clienti e trasmettono empatia in modo tale che questi ultimi affidino volentieri i loro animali.</p> <p>Gli ASV reagiscono in modo adeguato alle diverse situazioni che vivono con i clienti e affrontano le varie sfide. In questo modo contribuiscono alla sicurezza e al benessere di uomo e animali.</p>	