

PROGRAMMA D'INSEGNAMENTO PER LA SCUOLA PROFESSIONALE – CCO a: organizzazione delle attività ordinarie dello studio veterinario

1° anno

Competenza operativa	Numero di lezioni
a.1: amministrare l'agenda tenendo conto delle priorità	6
a.3: gestire i pagamenti nell'ambito delle proprie competenze	2
a.5: gestire le cartelle cliniche nell'ambito delle proprie competenze	2
a.6: gestire il materiale d'uso, i medicinali e gli alimenti per animali	6
a.7: archiviare i documenti secondo il sistema utilizzato dallo studio veterinario	4

PROGRAMMA D'INSEGNAMENTO PER LA SCUOLA PROFESSIONALE – CCO a: organizzazione delle attività ordinarie dello studio veterinario

a.1: amministrare l'agenda tenendo conto delle priorità	Contributo CI Nessun CI
1° anno di tirocinio, 6 lezioni	Collegamento con altri campi di competenze operative/altre competenze operative: CO b.3: somministrare medicinali secondo le indicazioni del veterinario CO c.3: preparare gli animali per misure diagnostiche e terapeutiche e operazioni CO c.4: preparare infrastrutture e materiale per misure diagnostiche e terapeutiche e operazioni CCO d: attuazione di misure di igiene e sicurezza CO e.1: preparare radiografie convenzionali degli animali CCO f: assistenza ai clienti CCO g: svolgimento di attività di laboratorio
Situazione tipica <p>Un cliente chiama e chiede un appuntamento per il proprio animale. Gli assistenti di studio veterinario (ASV) chiedono il motivo dell'appuntamento e pongono domande mirate sullo stato dell'animale, oltre a consultare la relativa cartella clinica. A seconda dell'urgenza e della disponibilità del veterinario, propongono al cliente una data per l'appuntamento. Una volta concordato l'appuntamento, lo annotano in agenda. Se dovessero sorgere dei dubbi in relazione al caso o all'urgenza, consultano direttamente il proprio superiore.</p> <p>Nel colloquio con i clienti, gli ASV sono efficienti e applicano le regole di base della comunicazione verbale e non verbale.</p>	
Obiettivi di valutazione della SP a.1.3. Gli ASV descrivono i principi fondamentali della gestione degli appuntamenti (C2).	Contenuti didattici a.1.3. Priorità, valutazione dell'urgenza, suddivisione del tempo, zone tampone, basi della consultazione telefonica
Competenze metodologiche, sociali e personali selezionate in base al piano di formazione <p>Gli ASV utilizzano con sicurezza le loro competenze professionali nell'ambito degli standard di qualità, dei sistemi d'informazione e della lingua scritta. Gli ASV lavorano in modo sistematico ed efficiente.</p>	

PROGRAMMA D'INSEGNAMENTO PER LA SCUOLA PROFESSIONALE – CCO a: organizzazione delle attività ordinarie dello studio veterinario

a.3: gestire i pagamenti nell'ambito delle proprie competenze	Contributo CI Nessun CI
1° anno di tirocinio, 2 lezioni	Collegamento con altri campi di competenze operative/altre competenze operative: CCO f: assistenza ai clienti
Situazione tipica Un trattamento giunge al termine e la cartella clinica è completata. Gli assistenti di studio veterinario (ASV) riscuotono l'importo aperto o emettono una fattura. Memorizzano i pagamenti immediati nel sistema e li confrontano con la cassa alla fine della giornata. Verificano e, se possibile, correggono eventuali differenze. In caso di domande o dubbi, contattano un superiore. Inoltre, aggiornano e controllano il libro di cassa. Svolgono queste attività in maniera scrupolosa e responsabile.	
Obiettivi di valutazione della SP a.3.1. Gli ASV applicano i principi delle operazioni di pagamento per attività professionali tipiche (C3).	Contenuti didattici a.3.1. Modalità di pagamento (carta, contanti, TWINT), IVA, ricevute, ac-credits e kickback
Competenze metodologiche, sociali e personali selezionate in base al piano di formazione Gli ASV eseguono i lavori loro assegnati con efficienza, sicurezza e senza commettere errori. Gli ASV considerano i processi industriali nel loro insieme. Nella sfera di loro competenza prendono decisioni in maniera autonoma e coscienziosa e agiscono di conseguenza.	

PROGRAMMA D'INSEGNAMENTO PER LA SCUOLA PROFESSIONALE – CCO a: organizzazione delle attività ordinarie dello studio veterinario

a.5: gestire le cartelle cliniche nell'ambito delle proprie competenze	Contributo CI Nessun CI
1° anno di tirocinio, 2 lezioni	Collegamento con altri campi di competenze operative/altre competenze operative: CCO f: assistenza ai clienti
Situazione tipica Gli assistenti di studio veterinario (ASV) documentano con scrupolo e coscienziosità tutti i parametri nella cartella clinica che vengono raccolti durante l'accudimento del paziente. Su richiesta del veterinario, compilano le cartelle cliniche e controllano che siano sempre aggiornate. Svolgono questo lavoro accuratamente, assicurandosi che le informazioni siano comprensibili e garantendo sempre la protezione dei dati.	
Obiettivi di valutazione della SP a.5.2. Gli ASV illustrano la gestione e l'utilizzo di una cartella clinica e le relative prescrizioni legali (C2) . a.5.4. Gli ASV utilizzano la terminologia tecnica medica (C3) .	Contenuti didattici a.5.2. Requisiti minimi della CC, intestatario della CC, proprietario della CC, altri documenti di riferimento a.5.4. Abbreviazioni comunemente usate nella terminologia tecnica veterinaria nella gestione delle CC
Competenze metodologiche, sociali e personali selezionate in base al piano di formazione Per quanto riguarda le cartelle cliniche, gli ASV agiscono nel rispetto degli aspetti legali. Gli ASV attuano le leggi in modo sempre scrupoloso per ciò che concerne l'obbligo di riservatezza, la protezione dei dati e la sicurezza.	

PROGRAMMA D'INSEGNAMENTO PER LA SCUOLA PROFESSIONALE – CCO a: organizzazione delle attività ordinarie dello studio veterinario

a.6: gestire il materiale d'uso, i medicinali e gli alimenti per animali	Contributo CI Nessun CI
1° anno di tirocinio, 6 lezioni	Collegamento con altri campi di competenze operative/altre competenze operative: CCO b: accudimento di animali
Situazione tipica Gli assistenti di studio veterinario (ASV) tengono un registro elettronico delle scorte del materiale d'uso, dei medicinali e degli alimenti per animali nonché delle relative date di scadenza. Immagazzinano queste scorte conformemente alle prescrizioni legali e specifiche del prodotto. Effettuano gli ordini secondo lo standard dello studio e si occupano delle prenotazioni. Si informano sui nuovi prodotti, sui prezzi ed effettuano anche l'inventario. Gestiscono il magazzino rispettando i principi della sostenibilità.	
Obiettivi di valutazione della SP a.6.1. Gli ASV spiegano le basi e l'importanza della gestione del magazzino (C2). a.6.3. Gli ASV descrivono la procedura di ricezione di una fornitura (C2). a.6.6. Gli ASV spiegano i simboli di pericolo e le istruzioni di sicurezza comuni sui contenitori dei prodotti chimici (C2).	Contenuti didattici a.6.1. Economicità, inventario, assortimento, necessità dei clienti e dello studio, beni d'uso e consumo a.6.3. Tagliandi d'ordine, bollettini di consegna, conservazione, classificazione, armadietto dei medicinali, visto, etichettatura, date di scadenza, termini di conservazione di bollettini di consegna e fatture a.6.6. Pittogrammi, istruzioni di sicurezza, sicurezza sul lavoro, procedimento in caso di infortuni
Competenze metodologiche, sociali e personali selezionate in base al piano di formazione Gli ASV adottano la necessaria prudenza durante la manipolazione di sostanze chimiche note e sconosciute. Gli ASV sviluppano una consapevolezza dei rischi relativi alla manipolazione di sostanze chimiche.	

PROGRAMMA D'INSEGNAMENTO PER LA SCUOLA PROFESSIONALE – CCO a: organizzazione delle attività ordinarie dello studio veterinario

a.7: archiviare i documenti secondo il sistema utilizzato dallo studio veterinario	Contributo CI Nessun CI
1° anno di tirocinio, 4 lezioni	Collegamento con altri campi di competenze operative/altre competenze operative: CCO f: assistenza ai clienti
Situazione tipica Il veterinario chiude un caso. Gli ASV ottengono una panoramica di tutti i relativi documenti (p. es. radiografie, risultati di laboratorio, rapporti) e li archiviano secondo le indicazioni dello studio e nel rispetto della protezione dei dati, operando in maniera attenta e scrupolosa.	
Obiettivi di valutazione della SP a.7.1. Gli ASV utilizzano diversi programmi per la conversione del formato dei dati e l'archiviazione (C3) .	Contenuti didattici a.7.1. Word, PDF, DICOM, archiviazione elettronica e fisica dei dati
Competenze metodologiche, sociali e personali selezionate in base al piano di formazione Gli ASV sviluppano una consapevolezza della discrezione e dell'elevata accuratezza necessarie nella gestione dei dati sensibili dei clienti.	

PROGRAMMA D'INSEGNAMENTO PER LA SCUOLA PROFESSIONALE – CCO a: organizzazione delle attività ordinarie dello studio veterinario

3° anno di tirocinio

Competenza operativa	Numero di lezioni
a.1: amministrare l'agenda tenendo conto delle priorità	8
a.2: sbrigare la corrispondenza nell'ambito delle proprie competenze	14
a.3: gestire i pagamenti nell'ambito delle proprie competenze	8
a.5: gestire le cartelle cliniche nell'ambito delle proprie competenze	4
a.6: gestire il materiale d'uso, i medicinali e gli alimenti per animali	4
a.7: archiviare i documenti secondo il sistema utilizzato dallo studio veterinario	2

PROGRAMMA D'INSEGNAMENTO PER LA SCUOLA PROFESSIONALE – CCO a: organizzazione delle attività ordinarie dello studio veterinario

a.1: amministrare l'agenda tenendo conto delle priorità	Contributo CI Nessun CI
3° anno di tirocinio, 8 lezioni	Collegamento con altri campi di competenze operative/altre competenze operative: CO b.3: somministrare medicinali secondo le indicazioni del veterinario CO c.3: preparare gli animali per misure diagnostiche e terapeutiche e operazioni CO c.4: preparare infrastrutture e materiale per misure diagnostiche e terapeutiche e operazioni CCO d: attuazione di misure di igiene e sicurezza CO e.1: preparare radiografie convenzionali degli animali CCO f: assistenza ai clienti CCO g: svolgimento di attività di laboratorio
Situazione tipica <p>Un cliente chiama e chiede un appuntamento per il proprio animale. Gli assistenti di studio veterinario (ASV) chiedono il motivo dell'appuntamento e pongono domande mirate sullo stato dell'animale, oltre a consultare la relativa cartella clinica. A seconda dell'urgenza e della disponibilità del veterinario, propongono al cliente una data per l'appuntamento. Una volta concordato l'appuntamento, lo annotano in agenda. Se dovessero sorgere dei dubbi in relazione al caso o all'urgenza, consultano direttamente il proprio superiore.</p> <p>Nel colloquio con i clienti, gli ASV sono efficienti e applicano le regole di base della comunicazione verbale e non verbale.</p>	
Obiettivi di valutazione della SP a.1.4. Gli ASV descrivono le emergenze principali e i sintomi che ne consentono l'identificazione (C2) . a.1.5. Gli ASV spiegano le domande principali che consentono di riconoscere le emergenze (C2) .	Contenuti didattici a.1.4. Valutare e pianificare le emergenze di animali comuni (cani, gatti, piccoli mammiferi, roditori, equini, bovini, piccoli ruminanti) e prepararsi a queste a.1.5. Chiedere informazioni su specie animale, stato generale, alimentazione, età, sintomi e situazione e fare le relative valutazioni
Competenze metodologiche, sociali e personali selezionate in base al piano di formazione <p>Nell'assegnazione degli appuntamenti, gli ASV combinano le loro conoscenze teoriche sulla fisiologia/patologia delle diverse specie animali a una comunicazione obiettiva e mirata.</p> <p>Gli ASV utilizzano con sicurezza le loro competenze professionali nell'ambito degli standard di qualità, dei sistemi d'informazione e della lingua scritta.</p> <p>Gli ASV lavorano in modo sistematico ed efficiente.</p>	

PROGRAMMA D'INSEGNAMENTO PER LA SCUOLA PROFESSIONALE – CCO a: organizzazione delle attività ordinarie dello studio veterinario

a.2: sbrigare la corrispondenza nell'ambito delle proprie competenze	Contributo CI Nessun CI
3° anno di tirocinio, 14 lezioni	Collegamento con altri campi di competenze operative/altre competenze operative: italiano
Situazione tipica Gli assistenti di studio veterinario (ASV) gestiscono la posta in entrata e in uscita, ne ricavano una visione d'insieme e trattano la relativa corrispondenza in base all'urgenza, alle indicazioni dello studio e alle proprie competenze. Ad esempio, redigono rapporti veterinari, ricette o trasferimenti e, se necessario, li sottopongono alla firma del veterinario. A seconda della situazione, li inviano per posta, fax o e-mail.	
Obiettivi di valutazione della SP a.2.2. Gli ASV applicano le attuali regole di corrispondenza in lettere esemplificative (C3) . a.2.3. Gli ASV applicano le attuali regole di corrispondenza in e-mail esemplificative (C3) . a.2.4. Gli ASV spiegano le attuali regole di corrispondenza per lettere, e-mail e altri sistemi di messaggistica elettronica (C2) . a.2.5. Gli ASV utilizzano i normali sistemi di elaborazione testi e i programmi di posta elettronica per le lettere e i messaggi di posta elettronica esemplificativi (C3) .	Contenuti didattici a.2.2. Scrivere una lettera secondo le attuali consuetudini, assimilare formulazioni e strutture di frasi comunemente usate a.2.3. Scrivere, archiviare e cercare e-mail, aggiungere allegati, gestire correttamente la posta a.2.4. Grammatica, struttura della frase, formulazioni, formule di saluto iniziali e finali a.2.5. Utilizzare Word, Outlook, programmi di posta elettronica
Competenze metodologiche, sociali e personali selezionate in base al piano di formazione Gli ASV applicano le attuali regole della lingua scritta (grammatica, forma e stile) quando scrivono lettere ed e-mail. Gli ASV si procurano informazioni in modo autonomo e comunicano sempre nell'interesse dell'azienda. Gli ASV utilizzano le regole di base della lingua scritta in modo obiettivo, competente e adeguato alla situazione.	

PROGRAMMA D'INSEGNAMENTO PER LA SCUOLA PROFESSIONALE – CCO a: organizzazione delle attività ordinarie dello studio veterinario

a.3: gestire i pagamenti nell'ambito delle proprie competenze	Contributo CI Nessun CI
3° anno di tirocinio, 8 lezioni	Collegamento con altri campi di competenze operative/altre competenze operative: CCO f: assistenza ai clienti
Situazione tipica Un trattamento giunge al termine e la cartella clinica è completata. Gli assistenti di studio veterinario (ASV) riscuotono l'importo aperto o emettono una fattura. Memorizzano i pagamenti immediati nel sistema e li confrontano con la cassa alla fine della giornata. Verificano e, se possibile, correggono eventuali differenze. In caso di domande o dubbi, contattano un superiore. Inoltre, aggiornano e controllano il libro di cassa. Svolgono queste attività in maniera scrupolosa e responsabile.	
Obiettivi di valutazione della SP a.3.1. Gli ASV applicano i principi delle operazioni di pagamento per attività professionali tipiche (C3).	Contenuti didattici a.3.1. Tenuta del libro di cassa e chiusura, fondamenti di contabilità, diversi sistemi di conteggio, fatturazione, possibilità di pagamento delle fatture.
Competenze metodologiche, sociali e personali selezionate in base al piano di formazione Gli ASV eseguono i lavori loro assegnati con efficienza, sicurezza e senza commettere errori. Gli ASV considerano i processi industriali nel loro insieme. Nella sfera di loro competenza prendono decisioni in maniera autonoma e coscienziosa e agiscono di conseguenza.	

PROGRAMMA D'INSEGNAMENTO PER LA SCUOLA PROFESSIONALE – CCO a: organizzazione delle attività ordinarie dello studio veterinario

a.5: gestire le cartelle cliniche nell'ambito delle proprie competenze	Contributo CI Nessun CI
3° anno di tirocinio, 4 lezioni	Collegamento con altri campi di competenze operative/altre competenze operative: CCO f: assistenza ai clienti
Situazione tipica Gli assistenti di studio veterinario (ASV) documentano con scrupolo e coscienziosità tutti i parametri nella cartella clinica che vengono raccolti durante l'accudimento del paziente. Su richiesta del veterinario, compilano le cartelle cliniche e controllano che siano sempre aggiornate. Svolgono questo lavoro accuratamente, assicurandosi che le informazioni siano comprensibili e garantendo sempre la protezione dei dati.	
Obiettivi di valutazione della SP a.5.2. Gli ASV illustrano la gestione e l'utilizzo di una cartella clinica e le relative prescrizioni legali (C2) .	Contenuti didattici a.5.2. Termini di conservazione, aspetti giuridici, protezione dei dati, obbligo di riservatezza, salvataggio dei dati
Competenze metodologiche, sociali e personali selezionate in base al piano di formazione Per quanto riguarda le cartelle cliniche, gli ASV agiscono nel rispetto degli aspetti legali. Gli ASV attuano le leggi in modo sempre scrupoloso per ciò che concerne l'obbligo di riservatezza, la protezione dei dati e la sicurezza.	

PROGRAMMA D'INSEGNAMENTO PER LA SCUOLA PROFESSIONALE – CCO a: organizzazione delle attività ordinarie dello studio veterinario

a.6: gestire il materiale d'uso, i medicinali e gli alimenti per animali	Contributo CI Nessun CI
3° anno di tirocinio, 4 lezioni	Collegamento con altri campi di competenze operative/altre competenze operative: CCO f: assistenza ai clienti
Situazione tipica Gli assistenti di studio veterinario (ASV) tengono un registro elettronico delle scorte del materiale d'uso, dei medicinali e degli alimenti per animali nonché delle relative date di scadenza. Immagazzinano queste scorte conformemente alle prescrizioni legali e specifiche del prodotto. Effettuano gli ordini secondo lo standard dello studio e si occupano delle prenotazioni. Si informano sui nuovi prodotti, sui prezzi ed effettuano anche l'inventario. Gestiscono il magazzino rispettando i principi della sostenibilità.	
Obiettivi di valutazione della SP a.6.2. Gli ASV spiegano i vantaggi e gli svantaggi dei diversi sistemi di ordinazione (C2) . a.6.4. Gli ASV spiegano le prescrizioni legali per la conservazione di prodotti e medicinali (C2) . a.6.5 Gli ASV spiegano le prescrizioni legali per la manipolazione e l'immagazzinamento delle sostanze chimiche (C2) .	Contenuti didattici a.6.2. Telefono, fax, codice a barre, online (Vetpoint), metodi di ordinazione a.6.4. Autorizzazione cantonale per il commercio al dettaglio, prescrizioni del fabbricante, temperatura, legge sugli agenti terapeutici, ordinanza sui medicinali veterinari (OMVet), categorie di dispensazione, contabilizzazione dei controlli a.6.5. Legislatore, disposizioni cantonali e statali, smaltimento, aziende di smaltimento
Competenze metodologiche, sociali e personali selezionate in base al piano di formazione Gli ASV adottano la necessaria prudenza durante la manipolazione di sostanze chimiche note e sconosciute. Gli ASV sviluppano una consapevolezza dei rischi relativi alla manipolazione di sostanze chimiche.	

PROGRAMMA D'INSEGNAMENTO PER LA SCUOLA PROFESSIONALE – CCO a: organizzazione delle attività ordinarie dello studio veterinario

a.7: archiviare i documenti secondo il sistema utilizzato dallo studio veterinario	Contributo CI Nessun CI
3° anno di tirocinio, 2 lezioni	Collegamento con altri campi di competenze operative/altre competenze operative: CCO f: assistenza ai clienti
Situazione tipica Il veterinario chiude un caso. Gli ASV ottengono una panoramica di tutti i relativi documenti (p. es. radiografie, risultati di laboratorio, rapporti) e li archiviano secondo le indicazioni dello studio e nel rispetto della protezione dei dati, operando in maniera attenta e scrupolosa.	
Obiettivi di valutazione della SP a.7.2. Gli ASV spiegano le prescrizioni legali relative all'obbligo di conservazione e i principi della protezione dei dati pertinenti all'esercizio della loro professione (C2) .	Contenuti didattici a.7.2. Obbligo di conservazione bollettini di consegna, fatture, CC, altri documenti di riferimento relativi alla CC, protezione dei dati, obbligo di riservatezza
Competenze metodologiche, sociali e personali selezionate in base al piano di formazione Gli ASV sviluppano una consapevolezza della discrezione e dell'elevata accuratezza necessarie nella gestione dei dati sensibili dei clienti.	