



# Assistente di studio medico

**AFC**



Le assistenti e gli assistenti di studio medico sono i primi interlocutori per i pazienti. Sbrigano tutti i lavori amministrativi, eseguono analisi di laboratorio e radiografie, misurano la pressione o effettuano prelievi di sangue. Assistono inoltre il medico nel caso di piccoli interventi chirurgici.



## Attitudini

### Sono una persona empatica e resistente dal punto di vista psichico

Le assistenti e gli assistenti di studio medico hanno a che fare con pazienti di ogni età e di diverse culture. Sono confrontati con le malattie, gli incidenti e la morte.

### Svolgo volentieri mansioni amministrative

Queste professioniste e questi professionisti elaborano fatture, si occupano della stesura di rapporti medici, della corrispondenza e delle ordinazioni. Il lavoro amministrativo costituisce una parte importante della loro attività.

### La medicina e le scienze naturali mi interessano

Le assistenti e gli assistenti di studio medico effettuano analisi di laboratorio ed eseguono alcuni tipi di radiografie. Collaborano con altri specialisti della salute e conoscono il vocabolario medico.

### Ho un grande senso di responsabilità

In questa professione occorre essere in grado di valutare al telefono se il problema del paziente costituisce un'urgenza o meno. Come nel caso dei medici, bisogna inoltre rispettare il segreto professionale.

### Sono flessibile e non perdo facilmente la calma

Le assistenti e gli assistenti di studio medico vengono spesso interrotti durante il loro lavoro, ad esempio se il telefono squilla durante un prelievo di sangue. Restano tranquilli anche di fronte a pazienti ansiosi o stressati.

✓ Quando effettua una radiografia, l'assistente di studio medico mantiene la calma anche se il paziente si lamenta per il dolore.

## Condizioni di lavoro

Queste professioniste e questi professionisti lavorano in piccoli studi medici, in centri medici specializzati o in grandi strutture sanitarie ambulatoriali. In città gli studi medici sono più grandi e numerosi che nelle zone rurali. Gli orari di lavoro corrispondono agli orari di apertura dello studio. Nei servizi di urgenza o nei centri che ricevono senza appuntamento si lavora invece a turni.

### Contatto con i pazienti e amministrazione

Le assistenti e gli assistenti di studio medico assistono i pazienti e, se necessario, anche i loro familiari. Lavorano in team, con i medici e collaborano anche con altri specialisti della salute, come ad esempio terapisti, farmacisti, personale delle case per anziani o dei servizi di assistenza e cura a domicilio. Circa la metà del tempo di lavoro è dedicata allo svolgimento di compiti amministrativi.

## Formazione AFC



### Condizioni di ammissione

Avere terminato la scuola dell'obbligo.



### Durata

3 anni



### Azienda formatrice

Studi medici, strutture ambulatoriali e ospedaliere



### Scuola professionale

In tutta la Svizzera esistono scuole che formano assistenti di studio medico. Nella Svizzera italiana le lezioni si svolgono 1-2 giorni a settimana presso la Scuola medico-tecnica (SMT) del Centro professionale sociosanitario (CPS) di Locarno.

Temi d'insegnamento: organizzazione e amministrazione dello studio medico; assistenza al medico durante la consultazione e svolgimento di processi diagnostici; svolgimento di analisi di laboratorio e valutazione dei risultati; svolgimento di esami di diagnostica per immagini e valutazione della qualità delle immagini; svolgimento di processi terapeutici. Alle materie professionali si aggiungono la cultura generale, lo sport e l'insegnamento delle lingue tedesco e inglese.



### Corsi interaziendali

I corsi interaziendali comprendono in totale 38 giornate, ripartite su tutto l'arco della formazione. Completano la formazione aziendale e scolastica mettendo l'accento su competenze pratiche di base. Nella Svizzera italiana sono organizzati dall'Ordine dei medici del Cantone Ticino (OMCT).



### Titolo rilasciato

Attestato federale di capacità (AFC) di assistente di studio medico



### Maturità professionale

In caso di buoni risultati scolastici, è possibile conseguire la maturità professionale durante o dopo la formazione professionale di base. Questo titolo permette di accedere alle scuole universitarie professionali (SUP), con o senza esame di ammissione a seconda dell'indirizzo di studio scelto.







◀ Dopo che il medico ha controllato la ferita, Christopher applica un nuovo bendaggio.

## Christopher Vorster

23 anni, assistente di studio medico AFC al 1° anno di tirocinio presso un centro medico

# Analizzare i sintomi e riconoscere un'urgenza

Christopher Vorster sta svolgendo la sua formazione in uno studio in cui sono attivi non solo medici ma anche altri specialisti, come psicoterapeuti e consulenti nutrizionali.

Quando si entra nel centro medico in cui lavora Christopher salta subito all'occhio il grande bancone di accoglienza. Dietro quest'ultimo si scorgono diversi assistenti di studio medico che rispondono al telefono o registrano al computer le richieste dei pazienti e gli appuntamenti. I pazienti che hanno un appuntamento si annunciano per l'appuntamento alla ricezione. Sul lato di fronte si trova la spaziosa sala d'attesa, confinante con il lungo corridoio che conduce alle stanze per le visite mediche.

✓ In laboratorio, l'apprendista identifica batteri al microscopio.



## Analisi in laboratorio

Christopher prende il campione di urina di un paziente e indossa un paio di guanti per aprire il bicchiere. In seguito, immerge nell'urina una striscia reattiva fino all'apposita demarcazione. Si toglie poi i guanti e inizia a utilizzare l'apparecchio per l'analisi. «Questo processo consente ad esempio di verificare se l'urina contiene zuccheri», ci spiega il giovane assistente. «Nel nostro laboratorio lavoriamo sempre in due, per poter ad esempio reagire velocemente se un paziente perde conoscenza durante un prelievo di sangue. Ma naturalmente anche per essere più efficienti quando ci sono tanti pazienti in studio.»

## Compiti variati

L'apprendista non lavora solo in laboratorio. Fra le sue mansioni principali vi è anche il servizio telefonico: risponde alle domande e registra gli appuntamenti, verificando sempre la disponibilità dei medici. Quando è di turno alla ricezione, Christopher accoglie i pazienti, aggiorna la loro cartella in caso di cambio dell'assicurazione malattia e li invita a prendere posto nella sala d'attesa. Si occupa anche di riordinare le stanze per le



visite o di controllare le scorte di materiale di medicazione. Durante la sua formazione il giovane imparerà a conoscere ancora altri ambiti, ad esempio quello della radiologia. Sono i suoi superiori a preparare i piani di lavoro: «A ognuno vengono assegnati compiti ben precisi, ma se in un ambito particolare c'è molto lavoro, ci aiutiamo a vicenda.»

## Si tratta di un'urgenza?

Un'urgenza si verifica quando un paziente è gravemente malato o la sua vita è in pericolo. In questo caso e in accordo con il medico, Christopher deve chiamare subito l'ambulanza o fissare un appuntamento urgente in studio. L'apprendista è istruito in modo tale da saper subito riconoscere simili situazioni e agire di conseguenza. In altre parole, impara a porre le domande giuste e a valutare i sintomi in modo adeguato.

# Una buona organizzazione

«Lavorare in ambito sanitario è sempre stato il mio obiettivo», ci racconta **Mélanie Marmy**. «Ho scelto la professione di assistente di studio medico per il contatto con i pazienti, l'indipendenza e la possibilità di effettuare determinate azioni medico-tecniche.»

«Buongiorno, avrei bisogno di una nuova ricetta.» - «Devo superare il test medico per l'idoneità alla guida. Quando posso venire?» - «Avverto un bruciore nel basso ventre. Posso passare per un esame delle urine?» Nel piccolo studio medico in cui lavora Mélanie, situato in una regione periferica, il telefono suona spesso e i pazienti continuano ad arrivare. Oltre a Mélanie, nello studio sono attivi due medici, un'apprendista e un'altra assistente di studio medico. Il team accoglie ogni tipo di pazienti, in particolare persone anziane e adulti. «La maggior parte viene da noi già da molto tempo. C'è molto dialogo e si creano dei legami: mi piace molto questo ambiente familiare», ci racconta la giovane. «Questa professione richiede soprattutto empatia e capacità di ascoltare le persone.»

## Dal laboratorio alla stanza delle visite

Nel corso della settimana, Mélanie e le sue colleghe passano a turno da una postazione all'altra. In laboratorio, la giovane assistente controlla e calibra gli apparecchi, effettua delle analisi

(sangue, urina, ecc.), raccoglie i risultati e li trasmette ai medici. I compiti alla ricezione sono vari: accogliere i pazienti, rispondere al telefono, scrivere lettere dettate dai medici, preparare ricette e contattare le farmacie. Bisogna anche elaborare fatture, richiedere o inoltrare documenti all'ospedale e ad altri studi medici, aggiornare le cartelle dei pazienti e ordinare il materiale. Nella stanza delle visite, Mélanie effettua prelievi di sangue, iniezioni o medicazioni. È inoltre necessario sterilizzare gli strumenti utilizzati.

«Ogni giornata è diversa dalle altre. Pianificare non è sempre facile, perché spesso ci sono casi urgenti di cui bisogna occuparsi il giorno stesso. A volte bisogna anche interrompere il



➤ Mélanie effettua un test delle urine per il diabete.

proprio lavoro per andare a fare una radiografia o per effettuare un bendaggio. Sono richieste flessibilità e organizzazione. Fra colleghe ci aiutiamo a vicenda.»

## Aggiornarsi e perfezionarsi

«Per il futuro vorrei continuare per un po' a esercitare questa professione e poi svolgere una formazione continua», aggiunge la giovane. «Ci sono diverse



➤ Dopo ogni consultazione, le cartelle dei pazienti vengono aggiornate.

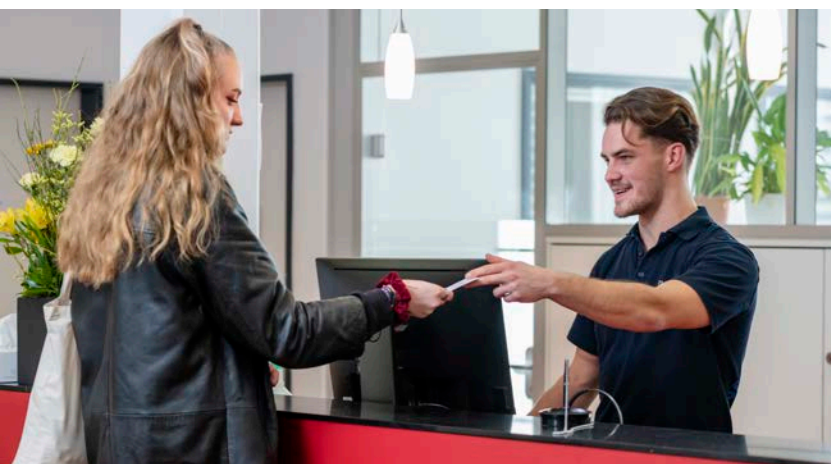
**Mélanie Marmy**  
20 anni, assistente  
di studio medico AFC  
presso un piccolo  
studio medico

possibilità che m'interessano: un perfezionamento in radiologia estesa (cranio, colonna vertebrale, addome e bacino), i corsi per diventare formatrice in azienda oppure l'attestato professionale federale di coordinatrice in medicina ambulatoriale. È importante aggiornare e affinare le proprie conoscenze!»





✓ **Ricevere i pazienti e fissare appuntamenti** L'assistente di studio medico accoglie i pazienti e li invita a prendere posto in sala d'attesa. Dopo la consultazione fissa il prossimo appuntamento.



➤ **Lavoro amministrativo**

Cartelle dei pazienti, ordinazioni o conteggi per l'assicurazione malattia: l'assistente di studio medico si occupa di tutti i lavori d'ufficio.



◀ **Al telefono** Si tratta di un'urgenza oppure no? È una decisione di responsabilità che si è spesso chiamati a prendere.



^ **Analisi in laboratorio** L'attività in laboratorio è variegata: misurare lo zucchero nelle urine, cercare spore micotiche al microscopio, analizzare i valori del sangue.



^ **Prelievo del sangue** Le assistenti e gli assistenti di studio medico prelevano campioni di sangue ai pazienti e assistono il medico durante piccoli interventi, come ad esempio la sutura di una ferita.



◀ **Esami** Elettrocardiogramma e radiografie: l'assistente conosce il funzionamento degli apparecchi tecnici. I valori registrati vengono poi trasmessi al medico.

➤ **Gestire il materiale** Bisogna fare in modo che in magazzino ci siano sempre abbastanza guanti, garze sterili, siringhe monouso, bende, ecc.



✓ **Preparare la stanza per le visite** Dopo ogni consultazione occorre riordinare la stanza per le visite, disinfettare il lettino e ripristinare il materiale.







## Mercato del lavoro

Ogni anno, in tutta la Svizzera, circa 1000 persone ottengono l'attestato federale di capacità (AFC) di assistente di studio medico. La domanda di posti di tirocinio è maggiore dell'offerta disponibile, perché non tutti gli studi medici formano apprendiste o apprendisti. Nelle zone rurali e periferiche ci sono meno studi medici e quindi anche meno posti di tirocinio. Le professioniste e i professionisti qualificati sono molto richiesti sul mercato del lavoro. È nelle città che esistono le migliori prospettive d'impiego. Il lavoro a tempo parziale è inoltre molto diffuso.

### Più autonomia grazie alla formazione continua

Dopo aver maturato la necessaria esperienza, le assistenti e gli assistenti di studio medico hanno la possibilità di conseguire anche l'attestato professionale federale di coordinatrice o coordinatore in medicina ambulatoriale, che offre ottime possibilità di sviluppo. In questa funzione aiutano e sostengono i medici gestendo lo studio e il personale (indirizzo gestione) oppure offrendo consulenza e assistenza alle persone con malattie croniche (indirizzo clinico). Considerando l'attuale carenza di medici, le coordinatrici e i coordinatori in medicina ambulatoriale sono molto richiesti, poiché è possibile delegare loro determinati compiti.

✓ Negli studi medici più grandi, in cui lavorano più assistenti, è necessario che qualcuno assuma la direzione del team.



## Formazione continua

Ecco alcune possibilità dopo l'AFC:

**Corsi:** formazioni di durata variabile organizzate dalle associazioni professionali, dalle scuole, dalle aziende farmaceutiche o da laboratori specializzati

**Esame di professione con attestato professionale federale (APF):** coordinatore/trice in medicina ambulatoriale (indirizzo gestione o indirizzo clinico)

**Esami professionali superiori (EPS) con diploma federale:** esperto/a in materia di assicurazione malattia, esperto/a in gestione ospedaliera

**Scuole specializzate superiori (SSS):** soccorritore/trice, infermiere/a, tecnico/a in analisi biomediche, tecnico/a di radiologia medica

**Scuole universitarie professionali (SUP):** percorsi di formazione in ambito sanitario, ad esempio bachelor in cure infermieristiche



### Coordinatore, coordinatrice in medicina ambulatoriale APF

I coordinatori e le coordinatrici in medicina ambulatoriale con indirizzo gestione si occupano, in particolare nei centri medici, di gestire le risorse umane, la contabilità, il marketing e la garanzia della qualità. Coloro che scelgono invece l'indirizzo clinico sono attivi, sotto la supervisione dei medici, nella consulenza e nell'assistenza a pazienti con malattie croniche. È possibile sostenere questo esame di professione dopo aver svolto almeno tre anni di pratica come assistente di studio medico e aver seguito tutti i moduli di formazione necessari.



### Tecnico, tecnica in analisi biomediche SSS

I tecnici e le tecniche in analisi biomediche lavorano in laboratori medici ed esaminano campioni di tessuti, cellule e liquidi corporei. Grazie ai risultati delle loro analisi si possono diagnosticare e curare diverse malattie. Questi professionisti e queste professioniste possono essere attivi anche nella ricerca biomedica. La relativa formazione si svolge presso una scuola specializzata superiore e dura tre anni a tempo pieno, con l'alternanza fra periodi di scuola e stage pratici.



## Maggiori informazioni

[www.orientamento.ch](http://www.orientamento.ch), per tutte le domande riguardanti i posti di tirocinio, le professioni e le formazioni

[www.atam.ch](http://www.atam.ch), Associazione ticinese assistenti di studio medico

[www.omct.ch](http://www.omct.ch), Ordine dei medici del Cantone Ticino

[www.sva.ch](http://www.sva.ch), Schweizerischer Verband Medizinischer Praxis-Fachpersonen

[www.odamed.ch](http://www.odamed.ch), L'Odamed formazione professionale ASM è l'organo responsabile dell'organizzazione dell'esame professionale

[www.orientamento.ch/salario](http://www.orientamento.ch/salario), informazioni sui salari

### Impressum

2ª edizione 2022 (invariata)

© 2020 CSFO, Berna. Tutti i diritti riservati.

#### Editore:

Centro svizzero di servizio Formazione professionale | orientamento professionale, universitario e di carriera CSFO.

CSFO Edizioni, [www.csfo.ch](http://www.csfo.ch), [edizioni@csfo.ch](mailto:edizioni@csfo.ch).

Il CSFO è un'istituzione della CDPE.

**Ricerca e redazione:** Regula Luginbühl, Jean-Noël Cornaz, Yara Jermis, Fabio Ballinari, CSFO **Traduzione:** Sara Laudonio, Wald ZH **Revisione testi:** Mary Carrera, ATAM; Alessandra Truatsch, UOSP Bellinzona; Alessia Schmockler, CSFO **Foto:** Maurice Grünig, Zurigo; Thierry Parel, Ginevra; Thierry Porchet, Yvonand **Concetto grafico:** Eclipse Studios, Sciaffusa **Realizzazione:** Roland Müller, CSFO **Stampa:** Haller + Jenzer, Burgdorf

#### Diffusione, servizio clienti:

CSFO Distribuzione, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen, Tel. 0848 999 002, [distribuzione@csfo.ch](mailto:distribuzione@csfo.ch) [www.shop.csfo.ch](http://www.shop.csfo.ch)

**N° articolo:** FE3-3033 (esemplare singolo), FB3-3033 (plico da 50 esemplari). Il pieghevole è disponibile anche in tedesco e francese.

Ringraziamo per la collaborazione tutte le persone e le aziende coinvolte. Prodotto con il sostegno della SEFRI.