



## Assistente di farmacia AFC



Uno dei compiti principali dell'assistente di farmacia è certamente quello di consigliare i clienti nell'acquisto di medicamenti, ma non è il solo. Questi professionisti conoscono bene anche rimedi omeopatici, cosmetici, prodotti per la cura del corpo o alimenti per neonati. In laboratorio, preparano loro stessi pomate, capsule contenenti polvere o miscele di tè. Conservano inoltre in modo corretto i medicamenti più delicati e sono sempre pronti ad assistere chi entra in farmacia, anche solo per cambiare un cerotto.



# Attitudini

## Sono socievole, so ascoltare e capire i bisogni di chi ho di fronte

Questi professionisti sono spesso le prime persone di contatto in farmacia e sanno adattarsi ai clienti. Hanno la capacità di intuire le loro esigenze e di proporre il prodotto più adatto.

## Sono una persona paziente e discreta

Spesso i clienti hanno problemi di salute e ci vuole un po' di tempo per capire la loro situazione. Si tratta comunque di questioni private, che non devono essere oggetto di chiacchiere o pettegolezzi.

## Mi interessano la medicina e le scienze naturali

Medicina, malattia e salute sono temi importanti nell'attività quotidiana e alla scuola professionale. Per la produzione di medicinali e pomate sono richieste conoscenze di chimica.

## Sono una persona precisa, ordinata e responsabile

Conservare i farmaci in modo corretto e ordinato, fornire le dosi adeguate e offrire una consulenza di qualità: tutto ciò rientra fra le responsabilità dell'assistente di farmacia ed è molto importante per la sicurezza dei clienti.

## Il mio stato di salute è buono

Questi professionisti devono essere in piena forma fisica, perché durante la giornata stanno in piedi a lungo e sono in continuo movimento.

▼ Per la preparazione di un rimedio naturale occorrono determinate conoscenze, pazienza e precisione.



# Condizioni di lavoro

## Non solo vendita

I principali datori di lavoro sono chiaramente le farmacie, siano esse di paese e di piccole dimensioni o filiali di grandi catene. Anche le farmacie situate negli ospedali possono offrire posti di tirocinio. La giornata dell'assistente di farmacia non si svolge unicamente nel locale di vendita, dove consiglia e serve i clienti, bensì anche in laboratorio, in magazzino o in ufficio, dove sbrigà ad esempio parte della contabilità e ordina medicamenti.

## Competenze sociali e scientifiche

Nell'attività di questi professionisti, i compiti di consulenza e vendita, che presuppongono solide competenze sociali, si mescolano con mansioni di natura scientifica, organizzativa e amministrativa. Sebbene lavori per lo più in modo autonomo, per determinate questioni l'assistente di farmacia deve fare necessariamente capo ai farmacisti, ad esempio per il controllo delle ricette o per le preparazioni in laboratorio. Come in tutto il settore sanitario, anche nelle farmacie occorre rispettare prescrizioni igieniche rigorose.

# Formazione AFC

## Condizioni d'ammissione

Avere terminato la scuola dell'obbligo

## Durata

3 anni

## Azienda formatrice

Farmacie di ogni genere e dimensione

## Scuola professionale

In tutta la Svizzera esistono scuole professionali che formano assistenti di farmacia. In Ticino le lezioni si svolgono 1-2 giorni a settimana presso la Scuola professionale commerciale (SPC) del Centro professionale commerciale (CPC) di Locarno. Esempi di temi trattati: scienze naturali (anatomia, fisiologia, chimica); farmacologia; parafarmacia (cura della pelle, nutrizione); assistenza alla clientela e vendita; gestione della merce; disposizioni legali; lavori amministrativi. Alle materie professionali si aggiungono l'insegnamento di una lingua straniera (in Ticino il tedesco), la cultura generale e lo sport.

## Corsi interaziendali

I corsi interaziendali (4 giorni all'anno) completano la formazione aziendale e scolastica mettendo l'accento su competenze pratiche di base, come i lavori farmaco-tecnici e la consulenza alla clientela. Sono organizzati dalle associazioni professionali. In Ticino questo ruolo è assunto dall'Ordine cantonale dei Farmacisti.

## Titolo rilasciato

Attestato federale di capacità (AFC) di assistente di farmacia

## Maturità professionale

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



Elion Reka registra i medicamenti nel sistema e vi applica l'etichetta corrispondente.

Per la preparazione di pomate l'assistente di farmacia utilizza una bilancia di precisione.



# Vendita, laboratorio e magazzino

Le postazioni di lavoro di Elion Reka variano spesso ed è proprio questo che, oltre all'aspetto scientifico della professione, piace molto al giovane apprendista.

Quando i primi clienti entrano in farmacia, dev'essere tutto pronto. Proprio per questo, il lavoro di Elion comincia già prima dell'apertura. «Dato che nella mia professione l'igiene è molto importante, non indosso mai i vestiti che porto normalmente. Come prima cosa mi cambio completamente, scarpe comprese. Poi pulisco pavimento e mobili, preparo i sacchetti di plastica per i clienti e mi occupo dei medicamenti che ci vengono consegnati al mattino.»

## Conservare ed esporre

Alcuni farmaci vanno depositati subito in frigorifero. «Bisogna farlo in fretta,

perché la temperatura dei medicamenti dev'essere mantenuta costante.» Dopotutto Elion si può occupare delle ordinazioni effettuate dai clienti e prepara le confezioni per il ritiro. Infine, sistema i medicamenti rimasti nel magazzino. «Questa è una fase importante e da non sottovalutare: ci vogliono tempo e precisione per registrare ogni farmaco nel sistema tramite il codice a barre e fare in modo che si trovi al posto giusto.» Dopo aver svolto queste operazioni, il giovane può occuparsi del locale di vendita. «Controllo soprattutto se ci sono spazi vuoti sugli scaffali e in tal caso li riempio.» Anche esporre i prodotti in modo attrattivo fa parte dei suoi compiti.

## Una grande responsabilità

La formazione prevede anche che Elion impari a preparare pomate e miscele di tè in laboratorio. Utilizzando una bilancia di precisione, mescola gli ingredienti nelle giuste proporzioni. «Si tratta di medicamenti: devo essere molto prudente. Se lavoro con prodotti

chimici indosso appositi guanti. In laboratorio ho la possibilità di coltivare in modo concreto il mio interesse per le scienze naturali.»

C'è poi naturalmente anche il servizio ai clienti, un aspetto centrale di questa professione. «La cortesia è molto importante. Sono un apprendista e a volte succede che non sappia qualcosa. In tal caso consulto subito una collega più esperta o la nostra farmacista.» Soprattutto per quanto riguarda la vendita di medicamenti soggetti a ricetta non sono tollerati errori. «Non posso semplicemente consegnarli ai clienti. Prima devo sempre far controllare la ricetta dalla farmacista. È lei che, con la propria firma, conferma che tutto è corretto.»

## Lavorare in modo autonomo

Ufficio, laboratorio, magazzino e vendita ai clienti: la postazione di lavoro di Elion cambia in continuazione. È un aspetto che il giovane apprezza molto ma che richiede anche parecchio impegno. «Sin dall'inizio ho dovuto imparare a svolgere molti dei miei compiti in modo indipendente. Quando i miei colleghi sono occupati nel servizio e nella consulenza, spesso non hanno il tempo di spiegarmi cosa fare. Mi organizzo quindi da solo e decido quali pendenze sbrigare.»



### Elion Reka

17 anni, assistente di farmacia AFC al 1° anno di tirocinio presso una filiale di una grande catena di farmacie

# Concentrazione, flessibilità e aggiornamento

Offrire prestazioni adeguate ai clienti, lavorare in team e continuare a formarsi: ecco i principi su cui si basa l'attività di Arianna Schiavello.

Dopo la scuola dell'obbligo Arianna non ha incontrato particolari difficoltà nel scegliere la sua professione. «Ho svolto un solo stage di orientamento, proprio in farmacia. L'ambiente di lavoro mi è subito piaciuto e non ho più avuto dubbi.» Oggi la giovane lavora nella stessa farmacia in cui ha svolto il tirocinio. Di solito la si incontra al banco, davanti alle casse: i contenenti i farmaci ottenibili solo su ricetta e dopo il controllo del farmacista. Ma la sua attività non si limita alla vendita: «Lavoriamo parecchio anche sul retro, dove prepariamo le dosette settimanali di pastiglie per la casa anziani e altri clienti privati. Curiamo inoltre le vetrine e l'esposizione dei prodotti.»

## Affidabile e paziente

Che sia nella consulenza ai clienti o in laboratorio è necessario assumersi delle responsabilità. «La concentrazione e la precisione non devono mai mancare. Abbiamo a che fare con farmaci, non con un prodotto qualsiasi.» Anche un'adeguata ripartizione dei compiti fra colleghi è essenziale: «Se sto preparando delle creme in laboratorio qualcun altro deve occuparsi dei clienti, così posso lavorare senza distrazioni.»

✓ Arianna Schiavello serve e consiglia i propri clienti in modo professionale e cortese.

La gestione del contatto diretto con le persone assume poi un valore particolare nella professione. «Servono pazienza, ascolto e comprensione. Capita che un cliente sia agitato o insoddisfatto: bisogna mantenere la calma e capire qual è il problema.» Il rapporto con i colleghi è altrettanto importante: «Il lavoro in team è fondamentale. Comunichiamo tra noi in modo chiaro e trasparente. Chi arriva dopo di me deve sempre sapere a che punto siamo. Per questo protocolliamo tutto con cura.»

✓ L'assistente di farmacia prepara con attenzione le dosi personalizzate di medicamenti destinate agli anziani.



## Arianna Schiavello

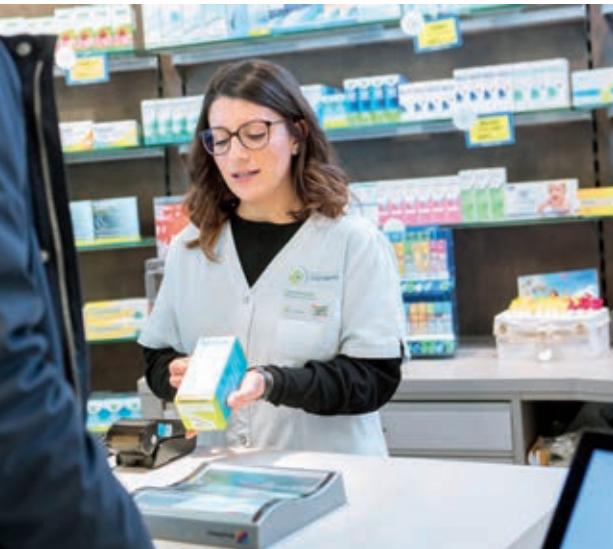
23 anni, assistente di farmacia AFC presso una farmacia di paese



## Voglia di imparare

Le frequenti possibilità di aggiornamento interessano molto la giovane professionista: «In farmacia abbiamo mensilmente delle riunioni in cui il farmacista ci comunica le ultime novità. In queste occasioni incontriamo anche dei rappresentanti che ci informano sui prodotti o altri specialisti per delle brevi formazioni. Una volta ad esempio abbiamo svolto un corso sulla comunicazione efficace in farmacia.»

Per Arianna l'AFC è diventato ormai un nuovo punto di partenza. «L'idea è quella di specializzarmi sempre di più nelle terapie complementari. Al momento sto già svolgendo una formazione continua in floriterapia, andando a scuola un weekend al mese. È un percorso che si sposa perfettamente con la nostra offerta, perché prepariamo anche i fiori di Bach! Più avanti mi piacerebbe ottenere l'attestato professionale federale come assistente aziendale in farmacia.»



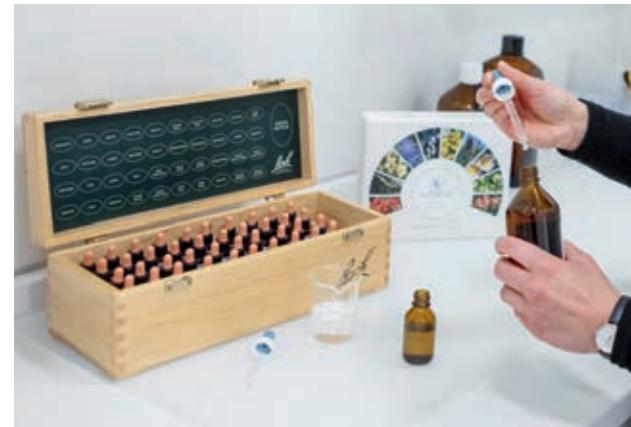
#### > Consulenza nella vendita di medicamenti

Questi professionisti ascoltano attentamente le richieste dei clienti e consigliano il prodotto adeguato. In caso di difficoltà consultano i farmacisti.



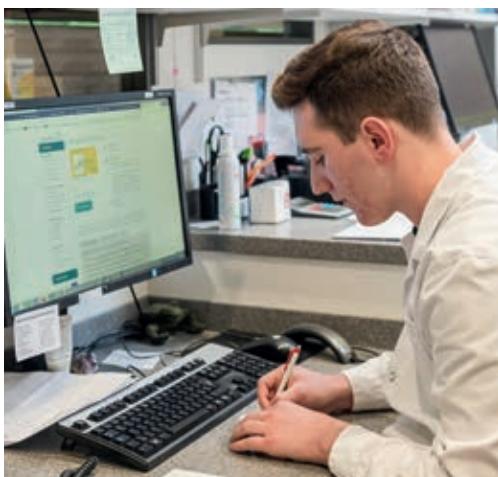
#### < Controllo delle ricette

L'assistente di farmacia controlla la ricetta medica con la farmacista. Quest'ultima conferma con la propria firma che tutto è corretto.



▲ **Consulenza per prodotti speciali** Le farmacie offrono anche articoli nell'ambito della medicina alternativa o prodotti per il benessere e la bellezza. I professionisti sono competenti anche in questi settori.

▲ **Lavoro in laboratorio** Pomate, sciroppi per la tosse, tisane o fiori di Bach: gli assistenti di farmacia preparano loro stessi diversi prodotti in laboratorio.



▲ **Cercare informazioni** Qual è il medicamento più adatto contro i sintomi descritti dal cliente? Questi professionisti s'informano utilizzando internet o specifici manuali.

▲ **Esposizione e decorazione** Provvedere a un'adeguata presentazione dei prodotti fa parte dei compiti di ogni assistente di farmacia.



▲ **Conservare i medicamenti** I medicamenti sono sistemati sugli scaffali a libero accesso, riposti nei cassetti dietro al banco di vendita oppure depositati in magazzino. Farmaci particolarmente delicati vanno conservati in frigorifero.



#### < Amministrazione

Questi professionisti lavorano anche al computer, ad esempio per verificare le scorte, effettuare un'ordinazione o aggiornare i dossier dei clienti.



## Mercato del lavoro

Ogni anno, in tutta la Svizzera, circa 1000 giovani concludono la formazione professionale di base di assistente di farmacia. Chi si candida per un posto di tirocinio ha buone possibilità di ottenerlo. Anche per le persone già diplomate la situazione è buona: vi sono sufficienti offerte di lavoro, anche a tempo parziale.

### Interessanti prospettive professionali

Per gli assistenti di farmacia esistono specializzazioni in diversi ambiti, ad esempio nelle terapie naturali. Possono inoltre sostenere l'esame di professione come assistente aziendale in farmacia e assumere la responsabilità di un team. È anche possibile ricoprire funzioni nel servizio esterno di aziende farmaceutiche o, seguendo il relativo perfezionamento, presso assicurazioni malattia. Grazie alla loro ampia formazione di base questi professionisti sono richiesti anche in altri settori, come ad esempio nelle cure o nel commercio al dettaglio. Un'evoluzione professionale di questo genere presuppone tuttavia la frequenza di formazioni continue adeguate.

## Maggiori informazioni

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

[www.pharmasuisse.org](http://www.pharmasuisse.org), Associazione svizzera dei farmacisti

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

[www.atafti.ch](http://www.atafti.ch), Associazione Ticinese Assistenti di Farmacia

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

▼ Grazie alla loro ampia formazione di base, gli assistenti di farmacia hanno la possibilità di perfezionarsi in diversi ambiti.



## Formazione continua

Ecco alcune possibilità dopo l'AFC:

**Corsi:** formazioni di durata variabile offerte dalle associazioni professionali o da altri operatori attivi in ambito sociosanitario

**Esami di professione con attestato professionale federale (APF):** assistente aziendale in farmacia, specialista farmaceutico/a, specialista in materia di assicurazione malattia, specialista del commercio al dettaglio, specialista d'approvvigionamento, specialista in vendita

**Esami professionali superiori (EPS) con diploma federale:** naturopata, manager nel commercio al dettaglio, responsabile degli acquisti, capo di vendita

**Scuole specializzate superiori (SSS):** droghiere/a

**Scuole universitarie professionali (SUP):** bachelor in ambito sociosanitario (ad es. cure infermieristiche, ergoterapia, fisioterapia), nel settore delle biotecnologie o in economia aziendale



### Assistente aziendale in farmacia APF

Chi ha lavorato per tre anni come assistente di farmacia AFC e ha seguito i corsi necessari può sostenere l'esame di professione come assistente aziendale in farmacia APF. Di solito questi professionisti sono responsabili di un team di assistenti di farmacia. Assistono i farmacisti negli ambiti della gestione del personale, del marketing, delle assicurazioni, dell'organizzazione aziendale, della logistica e della contabilità. Oltre a ciò, continuano a lavorare nella consulenza e nella vendita.

### Droghiere/a SSS

Questi professionisti gestiscono le drogherie, dove si vendono medicamenti non soggetti a ricetta. Oltre a quanto necessario per l'automedicazione, l'assortimento di una drogheria comprende rimedi naturali, prodotti per la cura del corpo, ricostituenti, integratori sportivi e cosmetici. I droghieri e le droghiere SSS hanno ampie conoscenze in questi campi e consigliano la clientela in modo competente. Sono inoltre responsabili del marketing e della pubblicità, del budget, della contabilità e della gestione del personale.

### Impressum

1<sup>a</sup> edizione 2019

© 2019 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:** Peter Kraft, Fabio Ballinari, CSFO

**Traduzione:** Luca Catarin, DFP Breganzona

**Revisione testi:** Moira Zanni, DFP Breganzona;

Alessandra Truasich, UOSP Bellinzona; Alessia

Schmocke, CSFO

**Foto:** Maurice Grünig, Zurigo; Viola Barberis, Claro; Dominique Meienberg, Zurigo

**Concetto grafico:** Eclipse Studios, Sciaffusa

**Realizzazione:** Haller + Jenzer, Burgdorf

**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:** FE3-3069 (esemplare singolo), FB3-3069 (plico da 50 esemplari).

Il pieghevole è disponibile anche in tedesco.

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