



Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Assistente di farmacia con attestato federale di capacità (AFC)

del 9 luglio 2021

70611 **Assistente di farmacia AFC**
Fachfrau Apotheke EFZ/Fachmann Apotheke EFZ
Assistante en pharmacie CFC/Assistant en pharmacie CFC

La Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI),
visto l'articolo 19 della legge del 13 dicembre 2002¹ sulla formazione professionale;
visto l'articolo 12 dell'ordinanza del 19 novembre 2003² sulla formazione
professionale (OFPr),
visto l'articolo 4 capoverso 4 dell'ordinanza del 28 settembre 2007³ sulla protezione
dei giovani lavoratori (OLL 5),
ordina:

Sezione 1: Oggetto e durata

Art. 1 Profilo professionale

Gli assistenti di farmacia di livello AFC svolgono in particolare le attività seguenti e si contraddistinguono per le conoscenze, capacità e attitudini sotto indicate:

- a. si occupano dell'assistenza medico-ambulatoriale in farmacia. Inoltre, sono i primi interlocutori della clientela, che sono in grado di servire nella lingua locale come pure in una seconda lingua nazionale o in inglese. A seconda delle richieste e delle esigenze dei clienti, mettono a punto una procedura e organizzano l'assistenza;
- b. forniscono autonomamente consulenza e assistenza alla clientela nell'ambito della loro area di competenza nella lingua locale come pure in una seconda

RS 412.101.220.40

- ¹ RS 412.10
- ² RS 412.101
- ³ RS 822.115

lingua nazionale o in inglese e vendono prodotti e servizi senza obbligo di ricetta;

- c. preparano i medicinali da fornire secondo prescrizione medica. Spiegano alla clientela come usare i medicinali e gli ausili prescritti;
- d. conformemente alle disposizioni, rilevano lo stato di salute, i campanelli d'allarme clinici e i parametri diagnostici della clientela. Organizzano e forniscono cure e terapie per i pazienti affetti da malattie croniche conformemente alle indicazioni del farmacista;
- e. in farmacia, svolgono autonomamente diversi compiti amministrativi e organizzativi. Gestiscono medicinali, prodotti, materiali di consumo e ausili e si assicurano che siano disponibili per la vendita. Gestiscono inoltre i dossier della clientela e amministrano i crediti in sospeso.

Art. 2 Durata e inizio

¹ La formazione professionale di base dura tre anni.

² L'inizio della formazione professionale di base segue il calendario della relativa scuola professionale.

Sezione 2: Obiettivi ed esigenze

Art. 3 Principi

¹ Gli obiettivi e le esigenze della formazione professionale di base sono espressi sotto forma di competenze operative raggruppate nei relativi campi.

² Le competenze operative comprendono competenze professionali, metodologiche, sociali e personali.

³ Tutti i luoghi di formazione collaborano allo sviluppo delle competenze operative. Essi coordinano i contenuti della formazione e delle procedure di qualificazione.

Art. 4 Competenze operative

La formazione prevede, nei campi di competenze operative sotto indicati, le competenze operative seguenti:

- a. consulenza e servizio alla clientela:
 1. accogliere la clientela, comprenderne le esigenze e fornire assistenza,
 2. fornire consulenza alla clientela sulla promozione della salute e la prevenzione delle malattie e vendere i relativi servizi e prodotti,
 3. fornire consulenza alla clientela sui medicinali senza obbligo di ricetta e vendere i relativi medicinali e prodotti,
 4. ascoltare i reclami della clientela e fornire risposte;
- b. dispensazione di medicinali, articoli sanitari e medicali prescritti:

1. mettere a disposizione i medicinali come da prescrizione, spiegare alla clientela come usarli e dispensarli sotto la responsabilità del farmacista,
 2. mettere a disposizione, preparare i medicinali e consegnarli sotto la responsabilità del farmacista,
 3. vendere o noleggiare articoli sanitari e medicali come da prescrizione;
- c. svolgimento di accertamenti e controlli di tipo medico:
1. determinare lo stato di salute e riconoscere i campanelli d'allarme clinici conformemente alle disposizioni,
 2. raccogliere dati diagnostici conformemente alle disposizioni,
 3. organizzare e fornire l'assistenza medica e le terapie conformemente alle indicazioni del farmacista,
 4. fornire assistenza ai pazienti affetti da malattie croniche conformemente alle disposizioni;
- d. gestione di medicinali e altri prodotti:
1. controllare le scorte della farmacia e ordinare i medicinali e altri prodotti mancanti,
 2. ricevere, controllare e stoccare le consegne di medicinali e altri prodotti,
 3. restituire o smaltire in quanto rifiuti i medicinali e i prodotti non utilizzati o scaduti e i lotti richiamati,
 4. conservare, utilizzare, vendere e smaltire in quanto rifiuti i prodotti chimici sotto la responsabilità del farmacista;
- e. organizzazione e svolgimento di compiti amministrativi:
1. registrare le informazioni relative alla clientela e gestire i dossier dei singoli clienti,
 2. gestire i crediti derivanti dalla vendita di medicinali, prodotti e servizi,
 3. preparare e presentare medicinali e prodotti per la vendita,
 4. organizzare e ottimizzare i processi in farmacia.

Sezione 3: Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e dell'ambiente

Art. 5

¹ All'inizio e durante la formazione gli operatori forniscono e spiegano alle persone in formazione le prescrizioni e le raccomandazioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute e dell'ambiente, in particolare quelle relative alla comunicazione dei pericoli (simboli di pericolo e di obbligo, pittogrammi).

² Dette prescrizioni e raccomandazioni sono fornite in tutti i luoghi di formazione e considerate nelle procedure di qualificazione.

³ Tutti i luoghi di formazione trasmettono alle persone in formazione conoscenze in materia di sviluppo sostenibile, con particolare attenzione all'equilibrio tra interessi sociali, ecologici ed economici.

⁴ In deroga all'articolo 4 capoverso 1 OLL 5 e secondo le prescrizioni dell'articolo 4 capoverso 4 OLL 5 è ammesso l'impiego di persone in formazione in conformità con il loro stato di formazione per le attività elencate in allegato al piano di formazione.

⁵ L'impiego di persone in formazione secondo il capoverso 4 presuppone che dette persone siano formate, istruite e sorvegliate in maniera adeguata al più elevato pericolo d'infortunio; tali precauzioni particolari sono fissate in allegato al piano di formazione sotto forma di misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute.

Sezione 4: Durata della formazione in ciascun luogo di formazione e lingua d'insegnamento

Art. 6 Formazione professionale pratica in azienda e in luoghi di formazione equivalenti

La formazione professionale pratica in azienda comprende nel primo anno tre e a partire dal secondo anno quattro giornate alla settimana.

Art. 7 Scuola professionale

¹ L'insegnamento obbligatorio presso la scuola professionale comprende 1440 lezioni. Dette lezioni sono suddivise secondo la tabella seguente:

| Insegnamento | 1° anno | 2° anno | 3° anno | Totale |
|--|------------|------------|------------|-------------|
| a. Conoscenze professionali | | | | |
| – Consulenza e servizio alla clientela; | 180 | 80 | 80 | 340 |
| – Dispensazione di medicinali, articoli sanitari e medicali prescritti | 200 | 60 | 80 | 340 |
| – Svolgimento di accertamenti e controlli di tipo medico | 40 | 40 | 40 | 120 |
| – Gestione di medicinali e altri prodotti | | | | |
| Organizzazione e svolgimento di compiti amministrativi | 100 | 20 | – | 120 |
| Totale conoscenze professionali | 520 | 200 | 200 | 920 |
| b. Cultura generale | 120 | 120 | 120 | 360 |
| c. Educazione fisica | 80 | 40 | 40 | 160 |
| Totale delle lezioni | 720 | 360 | 360 | 1440 |

² D'intesa con le autorità cantonali e le organizzazioni del mondo del lavoro competenti sono ammessi spostamenti minimi di lezioni da un anno di formazione all'altro

in un campo di competenze operative. Deve essere comunque garantito il raggiungimento degli obiettivi di formazione prestabiliti.

³ Per gli insegnamenti di cultura generale fa stato l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006⁴ sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base.

⁴ La lingua d'insegnamento è la lingua nazionale del luogo in cui si trova la scuola professionale. Oltre a questa lingua, i Cantoni possono autorizzare altre lingue d'insegnamento.

⁵ È raccomandato l'insegnamento bilingue, ovvero nella lingua nazionale del luogo in cui si trova la scuola e in un'altra lingua nazionale o in inglese.

Art. 8 Corsi interaziendali

¹ I corsi interaziendali comprendono 15 giornate di otto ore.

² Le giornate e i contenuti sono ripartiti in tre corsi come segue:

| Anno | Corso | Campo di competenze operative | Durata |
|---------------|-------|--|------------------|
| 1 | 1 | Consulenza e servizio alla clientela | 4 giorni |
| 2 | 2 | Dispensazione di medicinali, articoli sanitari e medicali prescritti Consulenza e servizio alla clientela | 4 giorni |
| 3 | 3 | Svolgimento di accertamenti e controlli di tipo medico Consulenza e servizio alla clientela | 7 giorni |
| Totale | | | 15 giorni |

³ Nell'ultimo semestre della formazione professionale di base non si possono svolgere corsi interaziendali.

Sezione 5: Piano di formazione

Art. 9

¹ All'entrata in vigore della presente ordinanza è disponibile un piano di formazione⁵ della competente organizzazione del mondo del lavoro.

² Il piano di formazione:

- a. contiene il profilo di qualificazione, che comprende:
 1. il profilo professionale,
 2. la tabella delle competenze operative e dei relativi campi,

⁴ RS 412.101.241

⁵ Il piano del 9 luglio 2021 è disponibile sul sito SEFRI nell'elenco delle professioni: www.bvz.admin.ch > Professioni A–Z.

3. il livello richiesto per la professione;
- b. precisa i contenuti della formazione di base e le disposizioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute e dell'ambiente;
- c. determina quali competenze operative sono trasmesse e apprese in ciascun luogo di formazione.

³ Al piano di formazione è allegato l'elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità, con indicazione dell'ente presso cui possono essere ottenuti.

Sezione 6: Requisiti per i formatori e numero massimo di persone in formazione in azienda

Art. 10 Requisiti professionali richiesti ai formatori

Il formatore soddisfa i requisiti professionali se possiede una delle qualifiche seguenti:

- a. attestato federale di capacità di assistente di farmacia AFC e almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- b. attestato federale di capacità di assistente di farmacia AFC (titolo secondo il diritto anteriore) e almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- c. attestato professionale federale di assistente aziendale di farmacia;
- d. diploma di farmacista e almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- e. attestato federale di capacità di una professione affine con le necessarie conoscenze professionali nel campo di attività dell'assistente di farmacia AFC e almeno tre anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- f. titolo della formazione professionale superiore in ambito pertinente.

Art. 11 Numero massimo di persone in formazione in azienda

¹ Nelle aziende che impiegano un formatore al 100 per cento o due formatori per un totale del 120 per cento può svolgere il tirocinio una persona in formazione.

² Per ogni altro specialista impiegato al 100 per cento o per ogni due specialisti in più impiegati ciascuno almeno al 60 per cento può svolgere il tirocinio una persona in formazione in più.

³ È considerato specialista il titolare di un attestato federale di capacità o di una qualifica equivalente nel campo della persona in formazione.

⁴ Nelle aziende che possono impiegare soltanto una persona in formazione una seconda persona può iniziare il tirocinio quando la prima inizia l'ultimo anno della formazione professionale di base.

⁵ In casi particolari l'autorità cantonale può autorizzare un numero maggiore di persone in formazione nelle aziende che da più anni svolgono la loro funzione di formazione con risultati particolarmente positivi.

Sezione 7: Documentazione dell'apprendimento, rapporto di formazione e documentazione delle prestazioni

Art. 12 Documentazione dell'apprendimento

¹ Nel corso della formazione professionale pratica la persona in formazione tiene una documentazione dell'apprendimento in cui annota regolarmente i principali lavori eseguiti in relazione alle competenze operative da acquisire.

² Almeno una volta al semestre il formatore controlla e firma la documentazione dell'apprendimento e la discute con la persona in formazione.

Art. 13 Rapporto di formazione

¹ Alla fine di ogni semestre, il formatore rileva in un rapporto il livello raggiunto dalla persona in formazione. A tal fine si basa sulle prestazioni nella formazione professionale pratica e sui resoconti delle prestazioni nella scuola professionale e nei corsi interaziendali. Discute il rapporto con la persona in formazione.

² Se necessario, il formatore e la persona in formazione concordano misure per il raggiungimento degli obiettivi di formazione e fissano apposite scadenze. Le decisioni prese e le misure concordate sono annotate per iscritto.

³ Dopo la scadenza prefissata il formatore verifica l'efficacia delle misure concordate e ne riporta l'esito nel successivo rapporto di formazione.

⁴ Se nonostante le misure concordate gli obiettivi non sono raggiunti o se è a rischio il buon esito della formazione, il formatore lo comunica per iscritto alle parti contraenti e all'autorità cantonale.

Art. 14 Documentazione delle prestazioni nella scuola professionale

La scuola professionale documenta le prestazioni della persona in formazione nei campi di competenze operative in cui è svolto l'insegnamento e nella cultura generale e le consegna una pagella alla fine di ogni semestre.

Art. 15 Documentazione delle prestazioni nei corsi interaziendali

¹ Gli operatori dei corsi interaziendali documentano le prestazioni delle persone in formazione mediante controlli delle competenze per ogni corso interaziendale.

² I controlli delle competenze sono espressi in note. Queste confluiscono nel calcolo della nota dei luoghi di formazione.

Sezione 8: Procedure di qualificazione

Art. 16 Ammissione

È ammesso alle procedure di qualificazione chi ha concluso la formazione professionale di base:

- a. secondo le disposizioni della presente ordinanza;
- b. in un istituto di formazione riconosciuto dal Cantone; o
- c. al di fuori di un ciclo di formazione regolamentato, se:
 1. ha maturato l'esperienza professionale di cui all'articolo 32 OFPr,
 2. ha svolto almeno tre anni di tale esperienza nel campo dell'assistente di farmacia AFC, e
 3. rende verosimile il possesso dei requisiti per la rispettiva procedura di qualificazione.

Art. 17 Oggetto

Nelle procedure di qualificazione occorre dimostrare di aver acquisito le competenze operative di cui all'articolo 4.

Art. 18 Durata e svolgimento della procedura di qualificazione con esame finale

¹ Nella procedura di qualificazione con esame finale sono esaminate, nel modo sotto indicato, le competenze operative nei campi di qualificazione seguenti:

- a. lavoro pratico, sotto forma di lavoro pratico prestabilito della durata di 2 ½ ore; vale quanto segue:
 1. l'esame per questo campo di qualificazione ha luogo verso la fine della formazione professionale di base,
 2. la persona in formazione deve dimostrare di essere in grado di svolgere le attività richieste in modo professionalmente corretto e adeguato alle necessità e alla situazione,
 3. è ammessa la consultazione della documentazione dell'apprendimento e dei corsi interaziendali,
 4. il campo di qualificazione comprende i campi di competenze operative e il colloquio professionale della durata di 30 minuti sottoelencati con le ponderazioni seguenti:

| Voce | Campi di competenze operative CCO | Ponderazione |
|------|--|--------------|
| 1 | Consulenza e servizio alla clientela | 30% |
| 2 | Dispensazione di medicinali, articoli sanitari e medicali prescritti Organizzazione e svolgimento di compiti amministrativi | 20% |

| Voce | Campi di competenze operative CCO | Ponderazione |
|------|--|--------------|
| 3 | Svolgimento di accertamenti e controlli di tipo medico | 20% |
| 4 | Colloquio professionale | 30% |

- b. «conoscenze professionali», della durata di due ore; vale quanto segue:
1. l'esame per questo campo di qualificazione ha luogo verso la fine della formazione professionale di base,
 2. il campo di qualificazione è valutato con un esame scritto e comprende i campi di competenze operative sottoelencati, con la durata e le ponderazioni seguenti:

| Voce | Campi di competenze operative | Durata | Ponderazione |
|------|---|----------|--------------|
| 1 | Consulenza e servizio alla clientela; Dispensazione di medicinali, articoli sanitari e medicali prescritti Svolgimento di accertamenti e controlli di tipo medico | 100 min. | 80% |
| 2 | Gestione di medicinali e altri prodotti Organizzazione e svolgimento di compiti amministrativi | 20 min. | 20% |

- c. «cultura generale»: a questo campo di qualificazione si applica l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006⁶ sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base.

² Per ogni campo di qualificazione la valutazione è effettuata da almeno due periti d'esame.

Art. 19 Superamento della procedura di qualificazione, calcolo e ponderazione delle note

¹ La procedura di qualificazione con esame finale è superata se:

- a. per il campo di qualificazione «lavoro pratico» è attribuito almeno il 4;
- b. per il campo di qualificazione «conoscenze professionali» è attribuito almeno il 4;
- c. la nota complessiva raggiunge almeno il 4.

² La nota complessiva è data dalla media, arrotondata a un decimale, della somma delle note ponderate dei singoli campi di qualificazione dell'esame finale e della nota ponderata dei luoghi di formazione; vale la seguente ponderazione:

- a. lavoro pratico: 40 per cento;
- b. conoscenze professionali: 20 per cento;
- c. cultura generale: 20 per cento;

⁶ RS 412.101.241

d. nota dei luoghi di formazione: 20 per cento.

³ La nota dei luoghi di formazione è data dalla media, arrotondata a un decimale, della somma delle note sottoelencate con la ponderazione seguente:

a. nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali: 70 per cento;

b. nota relativa ai corsi interaziendali: 30 per cento;

⁴ Per nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali si intende la media arrotondata al punto o al mezzo punto della somma delle sei note delle pagelle semestrali.

⁵ Per nota relativa ai corsi interaziendali si intende la media arrotondata al punto o al mezzo punto della somma delle note conseguite nei tre controlli delle competenze.

Art. 20 Ripetizioni

¹ La ripetizione della procedura di qualificazione è disciplinata dall'articolo 33 OFPr.

² Qualora si debba ripetere un campo di qualificazione, esso va ripetuto interamente.

³ Qualora si ripeta l'esame finale senza frequentare nuovamente l'insegnamento delle conoscenze professionali, resta valida la nota conseguita in precedenza. Se si ripetono almeno due semestri di insegnamento delle conoscenze professionali, per il calcolo della nota dei luoghi di formazione fanno stato soltanto le nuove note.

⁴ Qualora si ripeta l'esame finale senza frequentare nuovamente i corsi interaziendali, resta valida la nota conseguita in precedenza. Se si ripetono gli ultimi due corsi interaziendali valutati, per il calcolo della nota dei luoghi di formazione fanno stato soltanto le nuove note.

Art. 21 Qualifiche acquisite al di fuori di un ciclo di formazione regolamentato (caso particolare)

¹ Per i candidati che hanno acquisito le competenze operative necessarie al di fuori di un ciclo di formazione regolamentato e che hanno sostenuto l'esame finale secondo la presente ordinanza viene meno la nota dei luoghi di formazione.

² In questo caso, per il calcolo della nota complessiva valgono le note sottoelencate con la seguente ponderazione:

a. lavoro pratico: 40 per cento;

b. conoscenze professionali: 40 per cento;

c. cultura generale: 20 per cento;

Sezione 9: Attestazioni e titolo

Art. 22

¹ Chi ha superato la procedura di qualificazione consegue l'attestato federale di capacità (AFC).

² L'attestato federale di capacità conferisce il diritto di avvalersi del titolo legalmente protetto di «assistente di farmacia AFC».

³ Se l'attestato federale di capacità è stato conseguito mediante procedura di qualificazione con esame finale, nel certificato delle note sono riportate:

- a. la nota complessiva;
- b. le note di ogni campo di qualificazione dell'esame finale e, fatto salvo l'articolo 21 capoverso 1, la nota dei luoghi di formazione.

Sezione 10: Sviluppo della qualità e organizzazione

Art. 23 Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione degli assistenti di farmacia AFC

¹ La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione degli assistenti di farmacia AFC è composta da:

- a. tre rappresentanti dei datori di lavoro;
- b. tre rappresentanti dei lavoratori;
- c. due rappresentanti dei docenti di materie professionali;
- d. almeno un rappresentante della Confederazione e almeno uno dei Cantoni.

² I rappresentanti dei datori di lavoro e dei lavoratori sono selezionati dalla Società svizzera dei farmacisti «pharmaSuisse».

³ Per la composizione della Commissione vale inoltre quanto segue:

- a. si cerca di raggiungere una rappresentanza paritetica di entrambi i sessi;
- b. le regioni linguistiche sono adeguatamente rappresentate.

⁴ La Commissione si autocostruisce.

⁵ Essa svolge in particolare i compiti seguenti:

- a. verifica almeno ogni cinque anni la presente ordinanza e il piano di formazione in relazione agli sviluppi economici, tecnologici, ecologici e didattici; nella verifica tiene conto di eventuali nuovi aspetti organizzativi della formazione professionale di base;
- b. se osserva sviluppi che richiedono una modifica della presente ordinanza, chiede all'organizzazione del mondo del lavoro competente di proporre alla SEFRI la corrispondente modifica;

- c. se osserva sviluppi che richiedono una modifica del piano di formazione, presenta all'organizzazione del mondo del lavoro competente una proposta di adeguamento del piano di formazione;
- d. esprime un parere riguardo agli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità, in particolare sulle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale.

Art. 24 Organizzazione e responsabili dei corsi interaziendali

¹ È responsabile dei corsi interaziendali la Società svizzera dei farmacisti «pharma-Suisse».

² In collaborazione con le organizzazioni del mondo del lavoro competenti, i Cantoni possono delegare a un altro ente responsabile lo svolgimento dei corsi interaziendali, in particolare se non sono più garantiti la qualità o lo svolgimento degli stessi.

³ I Cantoni disciplinano con l'ente responsabile l'organizzazione e lo svolgimento dei corsi interaziendali.

⁴ Le autorità cantonali competenti hanno il diritto di accedere ai corsi in qualsiasi momento.

Sezione 11: Disposizioni finali

Art. 25 Abrogazione di un altro atto normativo

L'ordinanza della SEFRI del 14 dicembre 2006⁷ sulla formazione professionale di base Assistente di farmacia con attestato federale di capacità (AFC) è abrogata.

Art. 26 Disposizioni transitorie e prima applicazione di singole disposizioni

¹ Le persone che hanno iniziato la formazione di assistente di farmacia prima dell'entrata in vigore della presente ordinanza la portano a termine in base al diritto anteriore, al massimo però entro il 2026.

² I candidati che ripetono la procedura di qualificazione con esame finale per assistente di farmacia entro il 31 dicembre 2026 sono valutati in base al diritto anteriore. I candidati che presentano un'apposita richiesta scritta sono valutati in base al nuovo diritto.

³ Le disposizioni concernenti le procedure di qualificazione, le attestazioni e il titolo (art. 16–22) si applicano dal 1° gennaio 2025.

Art. 27 Entrata in vigore

La presente ordinanza entra in vigore il 1° gennaio 2022.

⁷ RU 2007 275; 2010 2163; 2017 7331

9 luglio 2021

Segreteria di Stato per la formazione,
la ricerca e l'innovazione

Josef Widmer
Direttore supplente

