

Disponent/in Notrufzentrale mit eidg. FA



Bild: Schutz & Rettung Zürich

Beschreibung

Disponentinnen und Disponenten Notrufzentrale mit eidgenössischem Fachausweis nehmen Anrufe auf die Notrufnummern (144, 118 und 117) entgegen. Sie sind die erste Kontakt- und Anlaufstelle für Hilfesuchende. Durch gezielte Fragen sammeln sie die notwendigen Informationen, um sich schnell einen Gesamtüberblick über die Situation zu machen und um die erforderlichen Massnahmen umgehend in die Wege zu leiten.

Disponentinnen und Disponenten Notrufzentrale beurteilen die Situation am Telefon und alarmieren die entsprechenden Einsatzkräfte, wie Rettungsdienst, Feuerwehr oder Polizei. Bis die Einsatzkräfte vor Ort eintreffen, geben sie den anrufenden Personen klare Verhaltensanweisungen und sorgen für eine ruhige Atmosphäre. Für die sich im Einsatz befindenden Fachkräfte stehen Disponentinnen und Disponenten unterstützend zur Verfügung und koordinieren allfällige weitere Aufgebote. Ein schnelles Auffassungsvermögen, Kommunikationsfähigkeit und Einfühlungsvermögen sind daher entscheidende Kompetenzen für Disponentinnen und Disponenten in der Notrufzentrale.

Bei ihrer Arbeit nutzen Disponentinnen und Disponenten Notrufzentrale technische Hilfsmittel wie das Einsatzleitsystem, Abfrage- und geografische Informatikanwendungen, GPS und Funkgeräte.

Disponentinnen und Disponenten Notrufzentrale reflektieren regelmässig ihre Arbeit und üben komplexe Einsätze für den Ernstfall. Um mit emotional belastenden Anrufen sowie dem hohen Zeitdruck gut umgehen zu können, tragen sie ihrer mentalen und körperlichen Gesundheit Sorge.

Zulassung*

- a) Diplom als Rettungsanwärter/in HF, Transportsanitärer/in FA oder Berufsfeuerwehrmann/frau FA und zwei Jahre Berufserfahrung auf einer Notrufzentrale
oder
Abschluss auf Tertiär-Stufe und drei Jahre Berufserfahrung in einer Notrufzentrale
oder
EFZ und drei Jahre Berufserfahrung in einer Notrufzentrale
- b) Von der zuständigen Trägerschaft akkreditierter Lehrgang und Kompetenznachweis *oder* Portfolio zum Nachweis der erforderlichen Kompetenzen

Lehrgang

Dauer: 1 Jahr, berufsbegleitend

Themen

- Persönliche Entwicklung, Berufsentwicklung
- Betriebliche Rahmenbedingungen und Konzepte, Technik
- Strukturiertes Abfragen
- Kommunikation, Recht und Ethik
- Critical Resource Management (CRM)
- Ereignisbewältigung, Ereignisanalyse
- Qualitätssicherung, Handlungsfähigkeit

Anforderungen

- Kommunikationsfähigkeit und Empathie
- Sprachkenntnisse (Landessprachen, Fremdsprache; je nach Standort der Notrufzentrale)
- Ausgeprägtes Verantwortungsbewusstsein
- Psychische Belastbarkeit (Schichtarbeit)
- Stressresistenz
- Lösungsorientierung
- Organisatorisches Talent
- Entscheidungsfähigkeit, Reaktionsfähigkeit
- Durchsetzungsvermögen
- Schnelle Wahrnehmung

*für Details siehe Prüfungsordnung Berufsprüfung Disponentin / Disponent Notrufzentrale mit eidg. FA oder Wegleitung unter <https://www.forum-bb-rw.ch/de/Downloads/Berufsbildung/Disponent/in-Notrufzentrale>

Opératrice / opérateur d'appels d'urgence avec BF



Image: Schutz & Rettung Zürich

Description

Les opératrices/opérateurs d'appels d'urgence avec brevet fédéral répondent aux appels sur les numéros d'urgence (144, 118 et 117). Ils/elles sont le premier contact et le point de référence pour les personnes qui cherchent de l'aide. En posant des questions ciblées, ils/elles recueillent les informations nécessaires pour avoir rapidement une vue d'ensemble de la situation et prendre immédiatement les mesures qui s'imposent.

Les opératrices / opérateurs d'appels d'urgence évaluent la situation au téléphone et alertent les services d'urgence appropriés, par exemple l'ambulance, les pompiers ou la police. En attendant l'arrivée des forces d'intervention sur place, ils/elles donnent aux personnes qui appellent des instructions claires sur le comportement à adopter et veillent à ce que l'atmosphère soit calme. Pour les spécialistes en intervention, les opératrices/opérateurs d'appels d'urgence sont à disposition pour les soutenir et coordonner d'éventuelles autres convocations. La rapidité de compréhension, la capacité de communication et l'empathie sont donc des compétences essentielles pour les opératrices/opérateurs d'appels d'urgence.

Dans leur travail, les opératrices/opérateurs d'appels d'urgence utilisent des outils techniques tels que le système de gestion des interventions, les applications de consultation et d'informatique géographique, le GPS et les appareils radio. Les opératrices/opérateurs d'appels d'urgence réfléchissent régulièrement à leurs interventions et s'entraînent à des interventions complexes en cas d'urgence. Ils/elles prennent soin de leur santé mentale et physique afin de pouvoir gérer les appels émotionnellement lourds et la pression du temps.

Admission*

- a) Diplôme d'ambulancier ES, technicien ambulancier BF ou de sapeur-pompier professionnel / professionnelle BF et deux ans d'expérience professionnelle dans une centrale d'appel d'urgence
ou
Autre degré tertiaire et trois ans d'expérience professionnelle dans une centrale d'appel d'urgence
ou
CFC et trois ans d'expérience professionnelle dans une centrale d'appel d'urgence
- b) Cours de formation accrédité par l'organe responsable et preuve de compétence
ou
portefeuille de compétences démontrant les compétences nécessaires

Cours de formation

- Durée : 1 an, en parallèle avec l'activité professionnelle
- Sujets
- Développement personnel et professionnel
 - Cadres et concepts opérationnels, technologie
 - Interrogation structurée
 - Communication, droit et éthique
 - Critical Resource Management (CRM)
 - Gestion des incidents, analyse des incidents
 - Assurance qualité, capacité d'action

Requis

- Aptitudes à la communication et empathie
- Compétences linguistiques (langues nationales, langues étrangères ; en fonction du lieu du centre d'appel)
- Sens aigu des responsabilités
- Résilience mentale (travail posté)
- Résistance au stress
- Orientation aux solutions
- Talent organisationnel
- Capacité de décision, capacité de réaction
- Assertivité
- Perception rapide

Operatrice/operatore di centrale d'allarme con APF



Immagine: Schutz & Rettung Zürich

Descrizione

Gli operatori/le operatrici di centrale d'allarme con attestato professionale federale rispondono alle chiamate sui numeri di emergenza (144, 118 e 117). Essi/esse sono il primo contatto e punto di riferimento delle persone in cerca di aiuto. Ponendo domande specifiche, raccolgono le informazioni necessarie per ottenere rapidamente un quadro generale della situazione e per avviare immediatamente le misure necessarie.

Gli operatori/le operatrici di centrale d'allarme valutano la situazione al telefono e allertano i servizi di emergenza appropriati, ad esempio ambulanza, pompieri, o polizia. Finché i servizi di emergenza non arrivano sul posto, danno alle persone che chiamano chiare istruzioni su come comportarsi e mantengono un'atmosfera calma. Gli operatori/le operatrici di centrale d'allarme sono a disposizione per supportare altri specialisti in servizio e coordinare eventuali altre chiamate. Una rapida comprensione della situazione, capacità di comunicazione ed empatia sono quindi doti fondamentali per gli operatori/le operatrici di centrale d'allarme.

Durante il loro lavoro gli operatori/le operatrici di centrale d'allarme utilizzano ausili tecnici, come il sistema di aiuto alla condotta, il software di interrogazione, la registrazione e il riconoscimento delle chiamate, il GPS e le radio.

Gli operatori/le operatrici di centrale d'allarme riflettono regolarmente sulle loro operazioni e si esercitano in operazioni complesse per le emergenze. Per essere in grado di gestire chiamate emotivamente stressanti e l'elevata pressione, si prendono cura della loro salute mentale e fisica.

Ammissione*

- a) Diploma di soccorritore dipl. SSS, soccorritore assistente APF o pompiere professionista APF, e due anni di esperienza professionale in una centrale d'allarme
oppure
Altra qualifica di livello terziario e tre anni di esperienza professionale in una centrale d'allarme
oppure
AFC e tre anni di esperienza professionale in una centrale d'allarme
- b) Corso di formazione accreditato dall'organo responsabile e certificati di competenze
oppure
Portfolio che dimostra le competenze

Corso di preparazione

Durata: 1 anno, in parallelo all'attività professionale

Argomenti

- Sviluppo personale, sviluppo professionale
- Quadri operativi e concetti, tecnologia
- Indagine strutturata
- Comunicazione, legge ed etica
- Critical Resource Management (CRM)
- Gestione degli incidenti, analisi degli incidenti
- Garanzia di qualità, capacità di agire

Requisiti

- Capacità di comunicazione ed empatia
- Conoscenze linguistiche (lingue nazionali, lingue straniere; a seconda del luogo in cui si trova la centrale d'allarme)
- Forte senso di responsabilità
- Resilienza mentale (lavoro a turni)
- Resistenza allo stress
- Orientamento alle soluzioni
- Talento organizzativo
- Capacità decisionale, capacità di reazione
- Assertività
- Percezione rapida