

REGOLAMENTO

per

l'esame di professione di Operatrice di centrale d'allarme con attestato professionale federale / Operatore di centrale d'allarme con attestato professionale federale*

del **14 APR 2021**

Visto l'articolo 28 capoverso 2 della legge federale del 13 dicembre 2002 sulla formazione professionale, l'organo responsabile di cui al punto 1.3 emana il seguente regolamento d'esame.

1. DISPOSIZIONI GENERALI

1.1 Scopo dell'esame

Obiettivo dell'esame federale di professione è stabilire se i candidati hanno le competenze necessarie per l'esercizio di un'attività professionale complessa e che comporta un elevato grado di responsabilità.

1.2 Profilo professionale

1.21 Campo di attività

Gli operatori di centrale d'allarme lavorano in centrali d'allarme competenti per un'area geografica chiaramente definita. Rispondono alle telefonate delle persone in cerca d'aiuto che chiamano i numeri di emergenza e pongono le domande giuste per poter adottare le misure adeguate. Oltre ad avere il compito di allertare le persone competenti, gli operatori di centrale d'allarme rimangono a disposizione di tutte le parti coinvolte (pazienti, forze d'intervento, dirigenti in servizio, organizzazioni partner ecc.) in qualità di persone di contatto. In caso di richieste ulteriori, in particolare per il dispiegamento di risorse supplementari, gli operatori vengono informati e in seguito adottano le misure necessarie. Inoltre, durante l'intera operazione offrono il loro sostegno, garantiscono il coordinamento e lavorano in stretta collaborazione con partner quali i servizi di soccorso, i pompieri, la polizia, i soccorsi aerei, i *first responder* e i medici.

* In un'ottica di leggibilità e scorrevolezza, all'interno del testo il genere maschile è impiegato per ambo i sessi.

1.22 Principali competenze operative

Gli operatori di centrale d'allarme pongono alla persona che chiama domande mirate, in modo da ottenere le informazioni pertinenti per fare il punto della situazione e ottenere un quadro d'insieme del contesto. In base alla valutazione, allertano le forze d'intervento responsabili per il luogo dell'accaduto e indicano alla persona che ha chiamato come agire fino al loro arrivo, rispettando i principi etici e giuridici. Riconoscono tutte le difficoltà che sorgono nell'organizzazione dell'intervento e reagiscono in modo opportuno per garantire la prontezza operativa. In caso di avvenimenti pianificabili, analizzano il piano d'azione per le emergenze o i grandi eventi, ne valutano la fattibilità da parte della centrale d'allarme e inoltrano le richieste, le domande principali e i riscontri ai servizi pertinenti.

La comunicazione è un aspetto fondamentale del lavoro degli operatori di centrale d'allarme, che devono essere in grado di trovare il modo di comunicare adeguatamente con la persona che chiama, in modo da ottenere le informazioni necessarie per prendere le decisioni del caso. C'è poi la comunicazione in seno all'équipe, che è la chiave per la riuscita degli interventi. Gli operatori di centrale d'allarme devono infatti assicurare un flusso d'informazioni scorrevole sia con i colleghi della centrale sia con le forze d'intervento allertate.

Nel loro lavoro gli operatori di centrale d'allarme utilizzano vari supporti tecnici, come il sistema di aiuto alla condotta (un sistema informatico che aiuta nell'organizzazione dell'operazione e nella registrazione delle modalità d'intervento), i software di interrogazione, la registrazione e il riconoscimento delle chiamate, i sistemi d'informazione geografica, il GPS e i radiotrasmettitori. Gli operatori hanno familiarità con questi strumenti e riconoscono i guasti tecnici così da poterli risolvere per conto proprio o grazie all'intervento delle persone responsabili. A tale scopo necessitano di ampie competenze tecniche e conoscono tutte le applicazioni specialistiche. In caso di malfunzionamento del sistema devono inoltre essere in grado di lavorare in condizioni subottimali e di ricorrere a procedure e sistemi alternativi.

Oltretutto, gli operatori di centrale d'allarme contribuiscono alla garanzia della qualità riflettendo sugli interventi, discutendone come team e traendone delle conclusioni, o esercitandosi in complesse simulazioni di emergenza. Gli operatori devono reagire a chiamate con una forte carica emotiva nonché affrontare periodi caratterizzati da un carico di lavoro straordinario e da una forte pressione. Per mantenersi reattivi in tali situazioni senza danneggiare la propria salute a lungo termine, applicano strategie mirate.

Gli operatori sostengono attivamente gli interessi del proprio ambito professionale e lo sviluppo della professione.

1.23 Esercizio della professione

Gli operatori di centrale d'allarme lavorano in modo autonomo e sono responsabili dell'organizzazione dell'intervento per conto della centrale. Devono inoltre saper reagire in modo rapido a situazioni di estrema urgenza, in cui le persone, gli animali, l'ambiente o i beni materiali sono gravemente a rischio. Sanno prendere decisioni appropriate, che possono avere conseguenze di grande portata. Fungono da interfaccia tra le persone che cercano aiuto e le forze d'intervento, e forniscono le indicazioni necessarie fino all'arrivo dei soccorsi. Poiché il servizio va garantito 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno, gli operatori di centrale d'allarme lavorano a turni.

1.24 Contributo della professione alla società, all'economia, alla cultura e alla natura

Allo scopo di soddisfare il mandato secondo il quale la Confederazione e i Cantoni devono garantire la salute e la protezione della popolazione, la Svizzera necessita di una copertura totale del territorio a livello delle organizzazioni di salvataggio e delle rispettive centrali d'allarme.

Grazie al loro lavoro, gli operatori di centrale d'allarme fungono da importante punto di contatto tra le varie parti interessate dando un grande aiuto nelle situazioni di emergenza, e assicurano la massima protezione e sicurezza possibile per la popolazione. Agendo in modo rapido e mirato, forniscono inoltre un importante contributo alla protezione dell'ambiente e all'uso parsimonioso delle risorse e dell'energia.

1.3 Organo responsabile

1.31 L'organo responsabile è costituito dalle seguenti organizzazioni del mondo del lavoro:

- Forum Berufsbildung Rettungswesen (Forum BB RW)
- Organizzazione del Mondo del Lavoro Pompieri (OdMLP)

1.32 L'organo responsabile è competente per tutta la Svizzera.

2. ORGANIZZAZIONE

2.1 Composizione della commissione d'esame

2.11 Tutti i compiti relativi al rilascio dell'attestato professionale sono affidati a una commissione d'esame composta di 5-7 membri e nominata dall'organo responsabile per un periodo di 4 anni.

2.12 L'organo responsabile designa il presidente. Per il resto, la commissione d'esame si autocostruisce. Essa è in grado di deliberare se è presente la maggioranza dei membri. Le decisioni richiedono la maggioranza dei membri presenti. A parità di voti è il presidente a decidere.

2.2 Compiti della commissione d'esame

2.21 La commissione d'esame:

- a) previa approvazione dell'organo responsabile, emana le direttive inerenti al regolamento d'esame e le aggiorna periodicamente;
- b) previa approvazione dell'organo responsabile, stabilisce le tasse d'esame;
- c) stabilisce la data e il luogo d'esame;
- d) definisce il programma d'esame;
- e) predisporre la preparazione dei compiti d'esame e cura lo svolgimento dell'esame;
- f) nomina i periti, li forma per le loro funzioni e li impiega;
- g) decide l'ammissione all'esame e l'eventuale esclusione dallo stesso;
- h) decide il conferimento dell'attestato professionale;
- i) tratta le domande e i ricorsi;
- j) si occupa della contabilità e della corrispondenza;
- k) decide in merito al riconoscimento di altri titoli o prestazioni;
- l) rende conto della sua attività alle istanze superiori e alla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI);
- m) provvede allo sviluppo e alla garanzia della qualità, in particolare al regolare aggiornamento del profilo di qualificazione in conformità con le esigenze del mercato del lavoro.

2.22 La commissione d'esame può delegare compiti amministrativi a una segreteria.

2.3 Svolgimento non pubblico / Vigilanza

2.31 L'esame si svolge sotto la vigilanza della Confederazione e non è pubblico. In casi particolari, la commissione d'esame può concedere delle deroghe.

2.32 La SEFRI riceve tempestivamente l'invito all'esame e la relativa documentazione.

3. PUBBLICAZIONE, ISCRIZIONE, AMMISSIONE E SPESE

3.1 Pubblicazione

3.11 L'esame è pubblicato almeno sette mesi prima del suo inizio nelle tre lingue ufficiali.

3.12 La pubblicazione deve almeno indicare:

- a) le date d'esame;
- b) la tassa d'esame;
- c) l'ufficio d'iscrizione;
- d) il termine d'iscrizione;
- e) le modalità di svolgimento dell'esame.

3.2 Iscrizione

All'iscrizione devono essere allegati:

- a) un riepilogo del percorso professionale assolto e della pratica professionale svolta;
- b) le copie dei titoli e dei certificati di lavoro richiesti ai fini dell'ammissione;
- c) l'indicazione della lingua d'esame;
- d) la copia di un documento d'identità con fotografia;
- e) l'indicazione del numero di assicurazione sociale (numero AVS)¹.

3.3 Ammissione

3.31 All'esame è ammesso chi:

- a) ha completato la formazione di soccorritore dipl. SSS, soccorritore assistente d'ambulanza con attestato professionale federale o pompiere professionista con attestato professionale federale e che può dimostrare almeno due anni di esperienza professionale pertinente in una centrale d'allarme con un grado di occupazione del 100%;

oppure

è in possesso di un'altra qualifica di livello terziario e che ha maturato un'esperienza professionale di almeno tre anni in una centrale d'allarme con un grado di occupazione del 100%;

oppure

¹ La base legale è contenuta nell'ordinanza sulle rilevazioni statistiche (RS 431.012.1; n. 70 dell'allegato). La commissione d'esame o la SEFRI rileva il numero AVS per conto dell'Ufficio federale di statistica e lo utilizza a fini puramente statistici.

ha completato un corso di formazione professionale di base (AFC) e che ha maturato un'esperienza professionale di almeno tre anni in una centrale d'allarme con un grado di occupazione del 100%.

- b) ha frequentato un corso di formazione strutturato accreditato dall'organo responsabile come operatore di centrale d'allarme e ha acquisito tutti i certificati delle competenze;
oppure
può dimostrare in un portfolio di aver acquisito tutte le competenze che figurano nell'allegato alle direttive.

È fatta riserva del pagamento entro i termini della tassa d'esame di cui al punto 3.41 e della consegna puntuale del lavoro di progetto completo.

- 3.32 La decisione in merito all'ammissione all'esame è comunicata al candidato per iscritto almeno cinque mesi prima dell'inizio dell'esame. La decisione negativa deve indicare la motivazione e i rimedi giuridici.

3.4 Spese

- 3.41 Il candidato versa la tassa d'esame previa conferma dell'ammissione. Le tasse di stampa dell'attestato professionale e di iscrizione nel registro dei titolari di attestato professionale nonché l'eventuale contributo alle spese per il materiale sono a carico dei candidati e vengono riscossi separatamente.
- 3.42 Ai candidati che, conformemente al punto 4.2, si ritirano entro i termini prescritti o devono ritirarsi dall'esame per motivi validi viene rimborsato l'importo pagato, dedotte le spese sostenute.
- 3.43 Chi non supera gli esami non ha diritto ad alcun rimborso.
- 3.44 La tassa d'esame per i candidati ripetenti è fissata dalla commissione d'esame caso per caso, tenendo conto delle parti d'esame da ripetere.
- 3.45 Le spese di viaggio, vitto, alloggio e assicurazione durante gli esami sono a carico dei candidati.

4. SVOLGIMENTO DELL'ESAME

4.1 Convocazione

- 4.11 L'esame ha luogo se, dopo la pubblicazione, almeno 10 candidati adempiono alle condizioni d'ammissione o almeno ogni due anni.
- 4.12 I candidati possono essere esaminati in una delle tre lingue ufficiali: italiano, francese o tedesco.
- 4.13 I candidati sono convocati almeno 6 settimane prima dell'inizio dell'esame. La convocazione contiene:
- a) il programma d'esame con l'indicazione precisa del luogo, della data e dell'ora dell'esame e degli ausili che il candidato è autorizzato ad usare e a portare con sé;
 - b) l'elenco dei periti.

4.14 Le richieste di riconsiliazione dei periti opportunamente motivate devono essere presentate alla commissione d'esame almeno 30 giorni prima dell'inizio dell'esame. La commissione d'esame adotta le disposizioni necessarie.

4.2 Ritiro

4.21 I candidati possono ritirare la propria iscrizione fino a 4 settimane prima dell'inizio dell'esame.

4.22 Trascorso questo termine, il ritiro deve essere giustificato da motivi validi. Sono considerati motivi validi:

- a) maternità;
- b) malattia e infortunio;
- c) lutto nella cerchia ristretta;
- d) servizio militare, civile o di protezione civile imprevisto.

4.23 Il candidato deve immediatamente notificare per iscritto alla commissione d'esame il suo ritiro allegando i documenti giustificativi.

4.3 Mancata ammissione ed esclusione

4.31 I candidati che, in relazione alle condizioni di ammissione, forniscono deliberatamente indicazioni false o cercano in altri modi di ingannare la commissione d'esame non sono ammessi all'esame.

4.32 È escluso dall'esame chi:

- a) utilizza ausili non autorizzati;
- b) infrange in modo grave la disciplina dell'esame;
- c) tenta di ingannare i periti.

4.33 L'esclusione dall'esame deve essere decisa dalla commissione d'esame. Il candidato ha il diritto di sostenere l'esame con riserva fino al momento in cui la commissione d'esame non ha deliberato al riguardo.

4.4 Sorveglianza degli esami, periti

4.41 L'esecuzione dei lavori d'esame scritti e pratici è sorvegliata da almeno una persona competente nella materia d'esame la quale annota le proprie osservazioni.

4.42 La valutazione dei lavori d'esame scritti e pratici è effettuata da almeno due periti che determinano la nota congiuntamente.

4.43 Almeno due periti presenziano agli esami orali, prendono nota del colloquio d'esame e dello svolgimento generale, valutano le prestazioni e determinano la nota congiuntamente.

4.44 I periti recedono dall'incarico se sono parenti, superiori o ex superiori, collaboratori o colleghi del candidato, oppure suoi docenti nei corsi di preparazione. In casi eccezionali, i docenti dei corsi di preparazione possono fungere da periti. Tuttavia, solo uno dei periti può aver svolto il ruolo di docente nei corsi di preparazione frequentati dal candidato.

4.5 Riunione conclusiva per l'attribuzione delle note

- 4.51 La commissione d'esame delibera il superamento dell'esame in una riunione indetta al termine dello stesso. La persona che rappresenta la SEFRI è invitata per tempo alla riunione.
- 4.52 I parenti e i superiori o ex superiori, collaboratori o colleghi del candidato nonché i docenti dei corsi di preparazione da lui frequentati recedono dall'incarico per la delibera sul conferimento dell'attestato professionale.

5. ESAME

5.1 Parti d'esame

- 5.11 L'esame è costituito dalle seguenti parti e dura:

Parte d'esame	Tipo d'esame	Durata
1 Competenze specialistiche	scritto	3 h
2 Simulazione di un caso (incl. debriefing)	pratico / orale	2 h
3 Analisi di un caso	scritto	realizzato in precedenza
Totale		5 h

Parte d'esame 1: Competenze specialistiche

La parte d'esame «Competenze specialistiche» dura tre ore. Secondo l'allegato delle direttive, le domande possono includere argomenti di tutti i campi di competenze operative e richiedono di saper collegare diverse competenze operative. Le domande possono essere poste sotto forma di test a scelta multipla, testi con spazi da completare o domande aperte.

Il contenuto esatto (domande d'esame) e la relativa forma (p.es. scelta multipla, testi con spazi da completare, domande aperte) della parte d'esame «Competenze specialistiche» è stabilito dalla commissione d'esame per il singolo esame.

Parte d'esame 2: Simulazione di un caso (incl. debriefing)

La parte d'esame «Simulazione di un caso (incl. debriefing)» dura in totale due ore. Questa parte comprende 3 situazioni pratiche concrete sotto forma di simulazioni presso la centrale d'allarme. Dopo il completamento di ogni simulazione, ha luogo un debriefing con il team di periti. Questa parte è inclusa nella valutazione del team di periti. La parte d'esame «Simulazione di un caso (incl. debriefing)» contiene gli argomenti dei campi di competenze operative 1-4.

Il tempo a disposizione per ogni singola simulazione dipende dall'argomento e varia da 10 a 25 minuti. La durata del debriefing dopo ogni simulazione è di 15-20 minuti.

I criteri d'esame dettagliati sono stabiliti dalla commissione d'esame e sono resi noti con la pubblicazione del bando d'esame.

Parte d'esame 3: Analisi di un caso

La parte d'esame «Analisi di un caso» comprende una riflessione scritta sullo svolgimento di una chiamata di emergenza basata su un esempio pratico e sulle attività successive. L'obiettivo di questa analisi è esaminare più da vicino le proprie azioni e il comportamento delle persone coinvolte ed effettuare una riflessione a tal proposito. Con la parte d'esame 3 «Analisi di un caso» vengono esaminati tutti i campi delle competenze operative.

I criteri d'esame dettagliati sono stabiliti dalla commissione d'esame e sono resi noti con la pubblicazione del bando d'esame.

L'analisi di un caso viene preparata e presentata prima dell'esame. Con questa analisi i candidati dimostrano di essere in grado di:

- gestire un compito complesso;
- presentare la situazione e il problema in forma scritta;
- illustrare altre possibili soluzioni;
- giustificare le soluzioni proposte in modo plausibile e su basi tecniche;
- analizzare il proprio approccio, i punti di forza e quelli deboli nonché i propri limiti.

5.12 Ogni parte d'esame può essere suddivisa in voci. La commissione d'esame definisce questa suddivisione e la ponderazione delle voci nelle direttive inerenti al presente regolamento d'esame.

5.2 Requisiti per l'esame

5.21 La commissione d'esame emana le disposizioni dettagliate in merito all'esame direttive inerenti al presente regolamento d'esame (di cui al punto 2.21 lett. a).

5.22 La commissione d'esame decide l'equivalenza di parti d'esame o moduli di altri esami di livello terziario già conclusi e l'eventuale esonero dall'esame nelle corrispondenti parti previste dal presente regolamento. Non è consentito l'esonero dalle parti d'esame che, secondo il profilo professionale, rappresentano le competenze principali dell'esame.

6. VALUTAZIONE E ATTRIBUZIONE DELLE NOTE

6.1 Disposizioni generali

La valutazione delle singole parti d'esame e dell'esame viene espressa in note. Si applicano le disposizioni di cui ai punti 6.2 e 6.3 del regolamento d'esame.

6.2 Valutazione

6.21 Le note delle voci sono espresse con punti interi o mezzi punti, conformemente al punto 6.3.

6.22 La nota di una parte d'esame corrisponde alla media, arrotondata a un decimale, delle note delle voci in cui la parte d'esame è suddivisa. Se il metodo di valutazione non contempla note di voci, la nota della parte d'esame viene calcolata direttamente in conformità con il punto 6.3.

6.23 La nota complessiva è data dalla media delle note delle singole parti d'esame. Essa è arrotondata a un decimale.

6.3 Valore delle note

Le prestazioni sono valutate con note da 6 a 1. Il 4.0 e le note superiori designano prestazioni sufficienti. Non sono ammesse note intermedie diverse dai mezzi punti.

6.4 Condizioni per il superamento dell'esame e per il rilascio dell'attestato professionale

6.41 L'esame è superato se nessuna nota di nessuna parte d'esame è inferiore al 4.0.

6.42 L'esame non è superato se il candidato:

- a) non si ritira entro il termine previsto;
- b) si ritira dall'esame o da una parte d'esame pur non avendo motivi validi;
- c) si ritira dopo l'inizio dell'esame pur non avendo motivi validi;
- d) deve essere escluso dall'esame.

6.43 La commissione d'esame si basa esclusivamente sulle prestazioni fornite durante l'esame per decidere in merito al superamento di quest'ultimo. Chi supera l'esame ottiene l'attestato professionale federale.

6.44 La commissione d'esame rilascia a ogni candidato un certificato d'esame, dal quale risultano almeno:

- a) le note delle singole parti d'esame e la nota complessiva dell'esame;
- b) il superamento o il mancato superamento dell'esame;
- c) l'indicazione dei rimedi giuridici in caso di mancato rilascio dell'attestato professionale.

6.5 Ripetizione

6.51 Chi non ha superato l'esame può ripeterlo due volte.

6.52 La ripetizione si limita alle parti d'esame nelle quali è stata fornita una prestazione insufficiente.

6.53 Per la ripetizione si applicano le stesse condizioni d'iscrizione e d'ammissione valide per il primo esame.

7. ATTESTATO PROFESSIONALE, TITOLO E PROCEDURA

7.1 Titolo e pubblicazione

7.11 L'attestato professionale federale è rilasciato dalla SEFRI su richiesta della commissione d'esame e porta le firme della direzione della SEFRI e del presidente della commissione d'esame.

7.12 I titolari dell'attestato professionale sono autorizzati a portare il seguente titolo protetto:

- **Operatrice di centrale d'allarme con attestato professionale federale / Operatore di centrale d'allarme con attestato professionale federale**
- **Disponentin Notrufzentrale mit eidgenössischem Fachausweis / Disponent Notrufzentrale mit eidgenössischem Fachausweis**
- **Opératrice de centrale d'appels d'urgence avec brevet fédéral / Opérateur de centrale d'appels d'urgence avec brevet fédéral**

Per la versione inglese si usa la dicitura:

- **Emergency Dispatcher, Federal Diploma of Higher Education**

7.13 I nominativi dei titolari dell'attestato professionale sono iscritti in un registro tenuto dalla SEFRI.

7.2 Revoca dell'attestato professionale

7.21 La SEFRI può revocare un attestato professionale conseguito illegalmente con riserva di avviare una procedura penale.

7.22 Contro la decisione della SEFRI può essere interposto ricorso dinanzi al Tribunale amministrativo federale entro 30 giorni dalla notifica.

7.3 Rimedi giuridici

7.31 Contro le decisioni della commissione d'esame relative all'esclusione dall'esame o al rifiuto di rilasciare l'attestato professionale può essere inoltrato ricorso presso la SEFRI entro 30 giorni dalla notifica. Il ricorso deve contenere le richieste del ricorrente e le relative motivazioni.

7.32 In prima istanza, la decisione sui ricorsi spetta alla SEFRI. Contro la sua decisione può essere interposto ricorso dinanzi al Tribunale amministrativo federale entro 30 giorni dalla notifica.

8. COPERTURA DELLE SPESE D'ESAME

8.1 L'organo responsabile fissa su richiesta della commissione d'esame le tariffe secondo le quali vengono remunerati i membri della commissione d'esame e i periti.

8.2 L'organo responsabile si fa carico delle spese d'esame, nella misura in cui non sono coperte dalle tasse d'esame, dal contributo federale o da altre fonti.

8.3 Al termine dell'esame la commissione d'esame invia alla SEFRI, conformemente alle sue direttive², un rendiconto dettagliato. Su questa base la SEFRI stabilisce il contributo federale per lo svolgimento dell'esame.

9. DISPOSIZIONI FINALI

9.1 Disposizioni transitorie

Le persone che hanno superato l'esame dell'associazione prima dell'entrata in vigore del presente regolamento d'esame e che hanno ricevuto l'attestato di capacità di «Disponent Notrufzentrale mit Fähigkeitsausweis», rilasciato dal Forum Berufsbildung Rettungswesen e dall'Interassociazione di salvataggio, possono richiedere un esame di professione ridotto entro 5 anni dall'entrata in vigore del presente regolamento d'esame. In questo caso verrà svolta solo la parte d'esame 3 «Analisi di un caso».

9.2 Entrata in vigore

Il presente regolamento d'esame entra in vigore previa approvazione della SEFRI.

² «Directives du SEFRI concernant l'octroi de subventions fédérales pour l'organisation d'examens professionnels fédéraux et d'examens professionnels fédéraux supérieurs selon les art. 56 LFPr et 65 OFPr» (in francese e tedesco)

10. EMANAZIONE

Forum Berufsbildung Rettungswesen (Forum BB RW)

Zugo, 10. März 2021

Il presidente: Andreas Müller



Organizzazione del Mondo del Lavoro Pompieri (OdMLP)

San Gallo, 10. März 2021

Il presidente: Benno Högger



Il presente regolamento d'esame è approvato.

Berna, **14 APR 2021**

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



Rémy Hübschi

Vice-direttore

Capodivisione Formazione professionale e continua