Guida per la 3° parte dell'esame «Analisi del caso»

1. Informazioni generali sull'analisi scritta del caso

La parte d'esame «Analisi del caso» comprende una riflessione scritta sulla gestione di una chiamata d'emergenza durante la pratica professionale e le conseguenti attività di follow-up. La chiamata d'emergenza non deve essere più vecchia di due anni. L'attualità della chiamata di emergenza scelta deve essere documentata, ad esempio tramite protocolli o rapporti anonimizzati (in allegato al lavoro).

Lo scopo di questa analisi del caso è quello di analizzare in maniera approfondita le proprie azioni e il comportamento delle persone coinvolte, giungendo poi a delle conclusioni personali. Con la parte d'esame n. 3 «Analisi del caso», vengono esaminati tutti i campi di competenze operative.

Attraverso l'analisi scritta del caso, i candidati documentano di essere in grado di:

- affrontare un incarico complesso;
- esporre i fatti e le problematiche per iscritto;
- indicare ulteriori possibili soluzioni;
- giustificare tali soluzioni in maniera plausibile e su base professionale;
- riflettere sul proprio approccio e sui propri punti di forza, debolezze e limiti.

2. Criteri formali e organizzativi

2.1 Consegna, forma e presentazione

Data di consegna	L'analisi del caso viene redatta prima dell'esame. Per l'elaborazione dell'analisi del caso sono previsti 4 mesi a partire dalla decisione di ammissione. La segreteria d'esame stabilisce le scadenze, comunicando la data esatta di consegna sul sito web contestualmente all'annuncio dell'esame. L'analisi del caso deve essere consegnata **in un file Word e PDF** all'indirizzo: disponent@forum-bb-rw.ch La data di ricezione verrà considerata quale data di consegna.	
Entità e struttura	Da un minimo di 24.000 a un massimo di 32.000 caratteri (corpo del testo) compresi gli spazi (circa 10 - 15 pagine). Il numero di caratteri, compresi gli spazi **senza** titolo, indice, immagini, tabelle, riferimenti e appendici è determinante.	

	1. Introduzione 2. Descrizione del contesto (centrale per le chiamate di emergenza) 3. Illustrazione delle motivazioni che hanno spinto alla scelta dell'attuale chiamata d'emergenza durante la pratica professionale (complessità)	circa ¼ del lavoro
	4. Descrizione della chiamata di emergenza: Presentazione / descrizione della situazione, della gestione e della complessità dell'evento.	circa ¼ del lavoro
	5. Riflessioni e proposte di ottimizzazione: Individuare ulteriori soluzioni, riflettere sul proprio approccio / punti di forza / debolezze e limiti. 6. Conclusione con riferimento alle domande e agli obiettivi menzionati nell'introduzione	circa ½ del lavoro
Lingua	• Lo scritto verrà redatto nella lingua scelta dal candidato per l'esame (tedesco / francese / italiano). • La struttura delle frasi e l'ortografia dovranno prestarsi alla lettura e favorire la comprensibilità. • Particolare attenzione dovrà essere prestata alla parità di genere, ovvero si utilizzeranno denominazioni personali sia femminili che maschili (esempio: le impiegate e gli impiegati). Inoltre, ove possibile, si darà la precedenza a nomi neutri di persone (esempio: personale impiegato).	
Frontespizio	Il frontespizio conterrà le seguenti informazioni: • Titolo dell'analisi scritta del caso + Analisi scritta del caso ai fini del conseguimento dell'attestato di «Operatore / Operatrice alla centrale per le chiamate di emergenza» • Cognome, nome • Presentato il (giorno, mese, anno)	
Indice	Strutturato secondo un sistema di classificazione decimale (1.1; 1.1.1;...) con informazioni sulla numerazione delle pagine	

Appendice	Include elementi supplementari come tabelle, moduli, questionari, protocolli e altri documenti relativi all'analisi del caso e necessari alla comprensione.
Bibliografia e riferimenti Internet Citazioni	Le fonti utilizzate sono elencate nella bibliografia e nei riferimenti Internet. Le regole di citazione a cui attenersi nell'analisi scritta del caso sono indicate nell'appendice del presente vademecum.
Dichiarazione dell'utilizzo dell'IA	Qualora siano stati utilizzati strumenti di intelligenza artificiale, questi devono essere elencati nell'allegato dell'analisi del caso in un elenco degli strumenti di IA utilizzati (strumento, versione, scopo dell'utilizzo; cfr. capitolo 6.1.2). I contenuti generati dall'IA ripresi letteralmente o parafrasati nel testo devono essere citati conformemente al capitolo 6.1. Se è stato utilizzato esclusivamente uno strumento di correzione ortografica, grammaticale o di traduzione, è sufficiente indicarlo nel registro degli strumenti di IA, senza citazione nel testo.
Note tipografiche	Carattere Arial Dimensione del carattere Pt.11 Interlinea 1,5 Margini di pagina 2,5 Numerazione delle pagine Intestazione e piè di pagina
Protezione dei dati	I dati personali devono sempre essere resi anonimi. Le aziende e le organizzazioni devono essere rese anonime solo se non si tratta di vigili del fuoco o servizi di pronto intervento. In caso di utilizzo di strumenti di IA si applicano inoltre le seguenti disposizioni: i protocolli delle chiamate d'emergenza, i registri o altri dati personali o particolarmente sensibili (ad es. dati sanitari, informazioni relative a persone interessate) possono essere inseriti in strumenti di IA pubblici o basati su cloud soltanto in forma anonimizzata. L'anonimizzazione deve essere effettuata prima di qualsiasi inserimento dei dati in uno strumento di IA.
Dichiarazione di originalità	L'autore conferma per iscritto che l'analisi del caso è stata elaborata autonomamente. Pertanto, non possono essere consegnati elaborati scritti già qualificati o redatti in altri contesti. È consentito il sostegno metodico.

	L’utilizzo di strumenti di IA a supporto del lavoro è consentito, purché venga dichiarato conformemente alle disposizioni della presente guida (capitoli 2.1 e 6.1). Qualsiasi utilizzo dell’IA non dichiarato è considerato una violazione della dichiarazione di lavoro autonomo. È necessario inserire e sottoscrivere le seguenti affermazioni in calce: *Dichiaro di aver redatto la presente analisi del caso in maniera autonoma. Il documento è stato elaborato esclusivamente ai fini dell'esame professionale per Addetto / addetta alla centrale per le chiamate di emergenza e non è stato altrimenti qualificato o presentato in precedenza. L’utilizzo di strumenti di intelligenza artificiale, qualora vi sia stato, è stato integralmente dichiarato conformemente alle disposizioni previste per l’analisi del caso (guida).*

3. Capitoli e contenuto

3.1 Introduzione
L'introduzione descrive i motivi che hanno portato all'analisi del caso, così come le domande e gli obiettivi di riflessione sorti in tale contesto.

3.2 Descrizione del contesto (centrale per le chiamate di emergenza)
Vengono illustrati brevemente l'ambiente o la centrale per le chiamate d'emergenza. Vengono riportate in maniera sommaria le informazioni generali sulla centrale per le chiamate d'emergenza e sulla prontezza operativa. Tuttavia, l'attenzione è focalizzata sulle condizioni quadro rilevanti per il caso. L'autore illustra le proprie funzioni e i propri compiti nel contesto della centrale per le chiamate d'emergenza.

3.3 Illustrazione delle motivazioni che hanno spinto alla scelta dell'attuale chiamata d'emergenza durante la pratica professionale
L'analisi scritta del caso descrive una chiamata d'emergenza attuale durante la pratica professionale. La chiamata d'emergenza non deve essere antecedente a un anno. Il candidato spiega brevemente le motivazioni che lo hanno spinto a scegliere questo caso.

3.4 Descrizione della chiamata di emergenza: Illustrare/ descrivere la situazione, la complessità e la gestione dell'evento
Il candidato descrive
- la situazione all'interno della centrale per le chiamate d'emergenza al momento della chiamata d'emergenza,
- la situazione d'emergenza al momento della chiamata,
- la procedura di chiamata d'emergenza e l'intervallo di risposta (organizzazione, informazione e documentazione),
- le modalità di consulenza e supporto delle persone coinvolte per affrontare la situazione, e
- la guida e il sostegno delle unità coinvolte nell'emergenza.

Dovranno inoltre essere affrontati i seguenti punti:
- Complessità: Cosa ha reso complessa la chiamata d'emergenza? Quali sono state le criticità? Come sono state affrontate?
- Sostegno degli individui coinvolti nell'operazione: Come sono stati supportati gli individui coinvolti?
- Comunicazione e cooperazione in funzione del destinatario e della situazione: Come sono state la comunicazione e la cooperazione?

3.5 Riflessioni e proposte di ottimizzazione: Riflettere sul proprio approccio, i punti di forza, le debolezze e i limiti, indicando ulteriori soluzioni e aree di sviluppo
Il candidato o la candidata
- valuta e riflette sulla chiamata di emergenza descritta in base ai propri obiettivi (si veda 3.1 Introduzione),
- giustifica l'approccio scelto e lo esamina criticamente,
- descrive i punti di forza, le debolezze e i limiti dell'approccio scelto,
- descrive e giustifica soluzioni alternative, se del caso,
- affronta e risponde alla domanda introduttiva, se ne è stata fornita una nell'introduzione.

Dovranno inoltre essere affrontati i seguenti punti:

- Sulla base di tale riflessione, trae conclusioni e formula proposte di ottimizzazione per il futuro lavoro professionale.
- I temi affrontati riguardano le linee guida, le disposizioni legislative e i principi etici, così come la garanzia della qualità e l'autogestione (affrontare situazioni stressanti o impegnative dal punto di vista emotivo).

3.6 Conclusione

L'analisi del caso si chiude con una conclusione concisa e che fa riferimento all'obiettivo menzionato nell'introduzione.

3.7 Criteri formali

L'entità e la struttura dell'analisi del caso corrispondono alle specifiche. Il linguaggio tecnico è usato correttamente. Sono rispettate le regole di citazione.

4. Valutazione

4.1 Verifica

Viene redatta una relazione con una valutazione complessiva. L'analisi del caso si considera approvata se viene raggiunto un punteggio di almeno 4.0.
Una copia dell'analisi del caso e della relazione dell'esperto rimangono in possesso della commissione d'esame.

4.2 Legenda

I criteri individuali sono valutati da 0 a 4 punti.

4 = il criterio è pienamente raggiunto e di elevata qualità
3 = Il criterio ha piccole lacune / carenze
2 = Il criterio ha lacune / carenze significative
1 = Il criterio ha lacune / carenze molto significative
0 = Il criterio non è affatto soddisfatto, non è visibile

4.3 Valutazione complessiva del lavoro

Quali obiettivi ha raggiunto in particolare il candidato / la candidata?

4.4 Criteri di valutazione

Criteri		Espressione					Giustificazione della deduzione
		0	1	2	3	4	
1. Introduzione, descrizione dell'ambiente (centrale per le chiamate di emergenza) e motivazione della scelta di tale chiamata d'emergenza intercorsa e della pratica professionale.							
1.1	L'obiettivo e, se del caso, la problematica relativa al lavoro presentato sono riassunti e descritti in modo coerente.						
1.2	La descrizione dell'ambiente, delle condizioni quadro pertinenti e della prontezza operativa (centro per le chiamate d'emergenza) è informativa. Vengono menzionate le risorse, le possibilità e i limiti.						
1.3	La propria funzione e le attività ad essa correlate nel contesto dell'evento sono descritti in modo comprensibile.						
1.4	La scelta della chiamata d'emergenza è descritta in modo comprensibile.						
1.5	L'attualità della chiamata d'emergenza è rispettata.						
2. Descrizione della chiamata di emergenza							
2.1	La situazione e i fatti relativi alla chiamata di emergenza sono descritti in modo comprensibile e coerente.						
2.2	La procedura e l'organizzazione della chiamata di emergenza sono descritte in modo comprensibile.						
2.3	Le proprie azioni e la documentazione relativa all'evento sono discusse in modo appropriato.						
2.4	La complessità dell'evento è riconosciuta e descritta.						

Criteri		Espressione					Giustificazione della deduzione
		0	1	2	3	4	
2.5	La comunicazione e la cooperazione con l'individuo chiamante, il team e i partner sono presentati in modo comprensibile.						
3. Proposte di analisi, riflessione e ottimizzazione (punti di forza, debolezze, limiti, sviluppi)							
3.1	Il candidato esamina criticamente la procedura scelta.						
3.2	Il candidato trae conseguenze e conclusioni per il suo futuro lavoro professionale.						
3.3	Il candidato descrive e giustifica proposte di ottimizzazione legate alla situazione (ad esempio approcci e sviluppi alternativi).						
3.4	Il candidato valuta la gestione dello stress nel contesto dell'autogestione in modo comprensibile.						
3.5	I risultati della riflessione sono chiari e adeguati (cioè sono congruenti, coerenti e significativi) in termini di contenuto e funzione.						
3.6	I risultati della riflessione si riferiscono all'obiettivo preliminare e, se presente, alla domanda di ricerca del lavoro presentato.						
3.7	Viene condotta una discussione in merito alle linee guida, alle disposizioni legislative legali e ai principi etici.						
4. Criteri formali							
4.1	Il lavoro è conforme alle specifiche.						
4.2	La struttura è chiara e logica.						
4.3	Il linguaggio tecnico è usato correttamente.						
4.4	Le regole di citazione sono rispettate (citazioni, riferimenti, ...).						

5. Calcolo del voto

Il voto è calcolato in base alla formula seguente. I voti devono essere arrotondati per metà secondo le regole di arrotondamento accettate.

$$\text{Voto} = \frac{\text{Punteggio raggiunto} \times 5}{\text{punteggio massimo}} + 1$$

6. Appendice

6.1 Regole di citazione per l'analisi scritta del caso e schema di base per i riferimenti

La letteratura scientifica o i riferimenti possono essere inclusi nel lavoro, ma non devono esserlo necessariamente. Tuttavia, è importante che tutte le fonti utilizzate nell'analisi del caso siano presenti sia all'interno del testo che nella bibliografia e nei riferimenti Internet secondo le seguenti regole di citazione.

6.1.1 Informazioni all'interno del testo

Tutte le fonti utilizzate nell'analisi del caso devono essere elencate in modo trasparente e completo. I testi specialistici devono essere citati fedelmente oppure l'affermazione deve essere riprodotta nella sostanza. Per la citazione, così come per l'affermazione / riassunto, occorre inserire un breve riferimento nel testo. Per tali regole, seguiamo lo schema di citazione Harvard.

Citazioni

Le citazioni sono affermazioni riportate nel testo 1:1. La parte letterale della frase è contrassegnata da «virgolette» all'inizio e alla fine. Dopo la citazione, è posto tra parentesi un riferimento breve. Il riferimento breve ha la seguente struttura: Cognome, anno di pubblicazione, numero di pagina.
Esempio: «…» (Ziegenfuss, 2017, p. 126).
Le fonti Internet sono riferite in modo analogo.

Affermazione significativa

La fonte utilizzata è riprodotta con le stesse parole dell'autore. Con un riferimento breve "cfr." (= confronto) si indica la provenienza dell'affermazione. Il riferimento breve ha inoltre la seguente struttura: Cognome, anno di pubblicazione, numero di pagina.
Esempio: ... (cfr. Ziegenfuss, 2017, p. 126).

Le fonti Internet sono riferite in modo analogo.

Contenuti generati dall'IA

Quando un'affermazione proveniente da uno strumento di IA viene ripresa testualmente, essa viene trattata come una citazione: «...» (nome dello strumento, anno di pubblicazione).

Esempio: «...» (ChatGPT, 2026).

Quando un'affermazione proveniente da uno strumento di IA viene riformulata, si applicano le stesse regole previste per le parafrasi della letteratura specialistica: … (cfr. nome dello strumento, anno di pubblicazione).
I contenuti generati dall'IA non costituiscono una fonte scientifica e non sono equiparabili alla letteratura specialistica. Essi non possono sostituire la documentazione mediante fonti specialistiche. In ogni caso, l'autore o l'autrice rimane responsabile del contenuto dell'analisi del caso.

6.1.2 Bibliografia e riferimenti Internet

Tutte le fonti utilizzate nell'analisi scritta del caso sono elencate nella bibliografia e nei riferimenti Internet. La bibliografia e i riferimenti Internet sono menzionati come capitoli nell'indice. Le fonti

sono elencate in ordine alfabetico in base ai cognomi degli autori. Lo schema di base dell'elenco è il seguente:

Libro con autore
Cognome, nome (anno di pubblicazione): Titolo del libro. Sottotitolo. Luogo di pubblicazione, editore, edizione.

Esempio:
Ziegenfuss, Thomas (2017): Notfallmedizin. Berlino Heidelberg, Springer-Verlag, 7a edizione.

Testo tratto da un'antologia (indicazione come libro nel libro)
Cognome, nome (anno di pubblicazione): Titolo del testo, in: Cognome, nome (ed.): Titolo dell'antologia. Luogo di pubblicazione, editore, edizione, numero di pagine.

Esempio:
Leinisch Elke (2012): Kopfschmerzen bei Erwachsenen in Thomas Fleischmann (ed.): Klinische Notfallmedizin. Zentrale und interdisziplinäre Notaufnahmen. Monaco, Elsevier GmbH / Urban & Fischer Verlag, 1a edizione, p. 85.

Testo tratto da una rivista
Cognome, nome (anno di pubblicazione): Titolo del testo. Titolo della rivista, anno (numero), numero(i) di pagina.

Esempio:
Brühlmann, Daniel (2021): Geschwindigkeit ist keine Hexerei. Blue Light, 2021 (3), pp. 15-19.

Pubblicazione di un'organizzazione
Organizzazione (anno di pubblicazione): Titolo della pubblicazione, luogo di pubblicazione.

Esempio:
Deutscher Rat für Wiederbelebung - German Resuscitation Council GRC (2015): Linee guida del CER sulla rianimazione (in tedesco)

Fonti Internet
I dettagli delle fonti internet sono resi in maniera analoga a quelli del titolo di un libro, per quanto possibile, e completati dal percorso e dalla data di consultazione. Se non ci sono informazioni sull'autore, la fonte dovrebbe essere contrassegnata con una parola chiave.
I numeri di pagina spesso non sono presenti nei documenti internet – se presenti (ad esempio nei documenti Adobe) devono essere indicati.

Esempio:
http://www.chronik.ch/zitate.shtml ; 17.05.2021

Elenco degli strumenti di IA utilizzati

Tutti gli strumenti di IA utilizzati per l'elaborazione dell'analisi del caso devono essere riportati in un elenco separato, indipendentemente dalla bibliografia e dalla sitografia. Schema di base: Fornitore (anno di pubblicazione): nome dello strumento (versione). URL. – Scopo dell'utilizzo.

Esempio:
OpenAI (2026): ChatGPT (versione 5).
https://chat.openai.com

- Supporto nella formulazione dell'introduzione (pagine 2-3)
- Controllo ortografico (intero documento)

DeepL (2026): DeepL Translator. https://www.deepl.com/translator

- Traduzione di singoli termini tecnici (intero documento)

6.2 Riferimenti in tabelle e figure
La comprensibilità riguarda non solo citazioni e riferimenti, ma anche tabelle e figure. Tutte le illustrazioni, i grafici, le immagini, le tabelle devono essere etichettate e numerate in maniera indipendente e mostrare la fonte.

6.3 Plagio
Il plagio è l'adozione completa o parziale del lavoro di un altro individuo senza indicare le fonti e l'autore. Il plagio è una violazione del diritto d'autore.
Se il plagio è comprovato, ciò può comportare l'esclusione dall'esame.

È considerato plagio anche l'utilizzo non dichiarato di contenuti generati dall'IA (testo, struttura, argomentazione) nell'analisi del caso. Poiché l'utilizzo di strumenti di IA non può essere dimostrato con assoluta certezza, la responsabilità di una dichiarazione corretta e completa ricade sulla candidata o sul candidato. Qualora venga accertato un utilizzo dell'IA non dichiarato o dichiarato in modo fuorviante, questo sarà trattato come un plagio e può comportare l'esclusione dall'esame.