Guida per la 2° parte dell'esame «Simulazione di un caso (incl. debriefing)»

1. Informazioni generali sulla simulazione di un caso (incl. debriefing)

Durante la parte 2 d'esame "Simulazione di un caso (incl. debriefing)" vengono effettuate circa 3 situazioni pratiche concrete come simulazioni presso la centrale d'allarme. L'esame si svolge presso il luogo di lavoro del candidato. Pertanto, i candidati devono essere impiegati in una centrale d'allarme (da un ente di primo intervento) al momento dell'esame (o essere in grado di garantire un luogo di lavoro).

La parte d'esame 2 "Simulazione di un caso (incl. debriefing)" contiene gli argomenti dei campi di competenze operative 1-4, ovvero:

- Campo di competenze operative 1: mantenere la prontezza d'intervento nella centrale d'allarme e rispettare le condizioni quadro
- Campo di competenze operative 2: Valutare le situazioni e organizzare
- Campo di competenze operative 3: Durante l'intervento, offrire sostegno alle persone coinvolte
- Campo di competenze operative 4: Comunicare e collaborare adeguandosi agli interlocutori e alle situazioni

2. Svolgimento delle simulazioni e dei debriefing

Vengono simulate diverse situazioni di chiamata, simili alla situazione professionale di una chiamata d'emergenza di qualsiasi tipo. Questi possono differire per complessità e durata.

All'inizio della simulazione del primo caso, i candidati predispongono la loro postazione di lavoro e la preparano per l'intervento. I candidati rispondono alla chiamata d'emergenza per telefono e prendono le misure appropriate. Queste possono includere la gestione delle risorse necessarie, la cura della persona che chiama e/o la spiegazione delle misure di primo soccorso. Nel fare ciò, usano le risorse che sono a loro disposizione nella pratica.

Il caso viene chiuso quando l'esperto termina la simulazione del caso (ad es. quando i servizi di emergenza arrivano in un luogo d'intervento fittizio).

La singola situazione, il grado di complessità e le misure necessarie differiscono a seconda dell'oggetto del caso. La selezione delle tre situazioni circa à determinata dalla commissione d'esame nell'ambito dell singole organizzazioni degli esami.

Dopo il competamento della simulazione di un caso, ha luogo un debriefing con i periti, che viene incluso nella valutazione del team di esperti. I candidati effettuano un'autovalutazione un'auto-riflessione e desrcivono e giustificano la procedura scelta.

3. Durata della simulazione di un caso e del debriefing

Il tempo di esame per la simulazione di un singolo caso dipende dall'argomento e dura tra 10-25 minuti. La durata del debriefing dopo ogni simulazione del caso è di 15-20 minuti. La durata totale dell'esame è di circa 2 ore. Tuttavia, va notato che ci sono pause di circa 15 minuti tra le singole simulazioni di casi e tra una simulazione di casi e il relativo debriefing.

4. Valutazione

4.1 Note

Ogni caso di simulazione viene valutato e classificato in base ai criteri elencati di seguito.

Il criterio 1 " Mantenere la prontezza d'intervento nella central d'allarme e rispettare le condizioni quadro" viene valutato una sola volta (all'inizio della prima simulazione di caso).

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 Criteri di valutazione

Criteri		**Espressione**					**Giustificazione della deduzione**
		0	**1**	**2**	**3**	**4**	
1. Mantenere la prontezza d'intervento nella centrale d'allarme e rispettare le condizioni quadro *(*viene valutato una sola volta, all'inizio della prima simulazione di caso*)*							
Sistema gestionale							
1.1	È garantita la prontezza d'intervento di tutti i componenti rilevanti (ad es. telefonico, Polycom, sistema di pager, sistema di localizzazione, ecc.) per il sistema gestionale.						
1.2	Il candidato si muove senza errori nel sistema gestionale.						
Consegna							
1.3	La consegna si svolge in modo strutturato.						

Criteri		Espressione					Giustificazione della deduzione
		0	1	2	3	4	
1.4	Vengono citate le limitazioni relative al sistema.						
1.5	I mezzi impegati sono spiegati e i mezzi disponibili sono indicati.						
1.6	Vengono spiegate le particolarità di servizio (ad esempio nella programmazione dei turni di servizio, eventi pianificati).						
2. Valutare le situazioni e organizzare							
Posizione							
2.1	Il luogo dell'intervento viene determinato rapidamente.						
2.2	Il luogo dell'intervento è determinato in modo corretto.						
2.3	Le domande poste per determinare il luogo d'intervento sono utili.						
2.4	Il luogo dell'intervento è verificato (ricontrollare).						
Accessibilità ed accesso							
2.5	Viene chiarita l'accessibilità al luogo (paziente, oggetto).						
2.6	L'accesso viene chiarito (segnaletica, deviazioni, lavori stradali, strada forestale, ecc.).						
Aspetti rilevanti per la sicurezza							
2.7	I pericoli per le persone coinvolte e per le unità d'intervento vengono indagati sulla base specifica dell'evento (ad esempio, animali, fumo, traffico, rischio di crolli, elettricità, armi, ecc.).						
Problema principale							
2.8	Il problema principale viene identificato.						
2.9	L’interrogazione (acquisizione di informazioni) viene effettuata in modo sensato in base alla						

Criteri		Espressione					Giustificazione della deduzione
		0	1	2	3	4	
	valutazione della situazione "critica" o "non critica".						
2.10	Le caratteristiche particolari del problema principale vengono esaminate (ad esempio, diverse persone ferite).						
Disposizione e allerta delle risorse							
2.11	Il numero e il tipo di mezzi impiegati sono adeguati.						
2.12	Le necessarie organizzazioni partner vengono impiegate.						
2.13	L'attribuzione dell'intervento (in base alla valutazione della situazione) viene effettuato in modo tempestivo e cronologico (ordine delle segnalazioni, priorità).						
Documentazione							
2.14	La possibilità di contatto con il luogo dell'intervento è assicurata.						
2.15	Le informazioni e le misure sono registrate direttamente e continuamente nel sistema gestionale. La documentazione riflette i fatti dell'intervento (registrazione).						
2.16	La documentazione del sistema gestionale è completa (disposizioni, orari).						
3. Durante l'intervento, offrire sostegno alle persone coinvolte							
Supporto alla persona che effettua la chiamata							
3.1	Le misure di sicurezza specifiche del caso sono istruite correttamente (ad esempio, la messa in sicurezza del luogo dell'incidente).						
3.2	Le istruzioni specifiche per l'auto-aiuto delle persone coinvolte vengono impartite correttamente (ad es. misure di primo soccorso, comportamento, auto-salvataggio).						

Criteri		Espressione					Giustificazione della deduzione
		0	1	2	3	4	
Guidare l'intervento e supportare i servizi di emergenza durante l'intera operazione							
3.3	Le decisioni, le azioni e il comportamento del candidato dimostrano una chiara strategia d'azione.						
3.4	L'assunzione del ruolo di leader nell'intervento è visibile.						
3.5	I pericoli identificati e gli aspetti rilevanti per la sicurezza vengono comunicati tempestivamente ai servizi di emergenza.						
3.6	Le informazioni rilevanti per le tattiche operative vengono trasmesse ai servizi d'intervento (ad esempio, accessibilità, risorse/partner mobilitati).						
Gestire le sfide nel contesto dell'assegnato d'intervento							
3.7	Le dinamiche d'intervento sono prese in considerazione nelle decisioni e nelle azioni.						
3.8	Il candidato è costantemente informato sulle risorse disponibili e sulla situazione tattica, rivaluta e reagisce di conseguenza.						
4. Comunicare e collaborare adeguandosi agli interlocutori e alle situazioni							
Comunicazione con la persona chiamante							
4.1	Si comporta in modo empatico e rispettoso: Il volume, la tonalità sono adattati e hanno un'influenza calmante. Comunicazione di pari livello, adeguata ai bisogni, formulazione comprensibile, considerazione degli aspetti linguistici, psicosociali e religiosi, contenuti autentici (nessuna falsa promessa).						
4.2	Comunica in maniera concreta: domande a circuito chiuso (Closed-loop), parafrasare, domande focalizzate sulla chiamata d'emergenza e domande mirate, evitando le doppie domande e domande suggestive.						

Criteri		Espressione					Giustificazione della deduzione
		0	1	2	3	4	
4.3	Utilizzare una struttura di dialogo logica: Prendere "il lead", domande dirette, domande aperte e chiuse, flusso di conversazione fluido, evitare inutili riempitivi e pause di conversazione.						
Comunicazione e cooperazione con i servizi d'intervento							
4.4	Comunica e collabora in modo efficiente e corretto con i servizi d'intervento (ad esempio, terminologia corretta, linguaggio tecnico, formulazione di testi d'ordine).						
5. Debriefing							
Presentazione dei fatti rilevanti e giustificazione delle procedure							
5.1	Presenta i fatti rilevanti (« red flags »).						
5.2	Le decisioni prese e le misure che ne derivano possono essere spiegate in modo comprensibile (ad esempio, perché non è stato effettuato un salvataggio in altezza o in profondità, numero/tipo di mezzi d'intervento, perché la polizia, deviazioni dagli standard).						
Autocritica/riflessione							
5.3	Enumera gli aspetti positivi e negativi del proprio comportamento.						
5.4	Spiega i suoi punti positivi e negativi in maniera comprensibile.						
5.5	Illustra come verranno sviluppati i futuri metodi di lavoro (ad esempio, proposte di ottimizzazione, mantenimento di metodi di lavoro positivi).						
Comportamento nella conversazione							
5.6	Coglie le domande/impulsi in modo corretto, il debriefing è correlato all'argomento e costruttivo.						

5. Calcolo del voto

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

$$\text{Voto (arrotondate al decimo)} = \frac{\text{Punteggio raggiunto} \times 5}{\text{punteggio massimo}} + 1$$

Il valore medio di tutti i circa 3 casi di simulazione fornisce il voto per la parte 2 dell'esame.