forum
berufsbildung rettungswesen

Organisation der Arbeitswelt Feuerwehr (OdAFW)
Organisation du Monde du Travail des Sapeurs-Pompiers (OMTSP)
Organizzazione del Mondo del Lavoro Pompieri (OdMLP)

DIRETTIVE

al regolamento d'esame per

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

Pubblicato il 11.05.2021

Con gli aggiustamenti dal
- 12.09.2022
- 10.07.2024
- 15.09.2026

Segreteria d'esame EP operatrice/operatore di centrale d'allarme
c/o bfb Büro für Bildungsfragen AG
Bahnhofstrasse 20
8800 Thalwil

Telefono: 043 3883 400
E-Mail: disponent@forum-bb-rw.ch

Indice

1 Introduzione 3

1.1 Scopo della direttive 3
1.2 Basi 3
1.3 Organi 3
1.3.1 Organo responsabile (p. 1.3 RE) 3
1.3.2 Commissione d'esame (p. 2.1 RE) 3
1.3.3 Direzione d'esame e periti (p. 4.4 RE) 3
1.3.4 Segreteria d'esame e interlocutore (p. 2.22 RE) 4

2 Condizioni di ammissione 4

2.1 Esperienza professionale secondo il punto 3.31 RE 4
2.2 Corso di formazione strutturato secondo il punto 3.31 RE 5

3 Esame finale 5

3.1 Oggetto d'esame 5
3.2 Parti d'esame (p. 5.1 RE) 5
3.3 Valutazione delle parti d'esame 7
3.4 Possibilità di ripetizione in caso di esame non superato (p. 6.5 RE) 7
3.5 Esame degli atti 8
3.6 Rimedi giuridici (p. 7.3 RE) 8

4 Organizzazione dell'esame 8

4.1 Pubblicazione e iscrizione (p. 3.1 e 3.2 RE) 8
4.2 Compensazione degli svantaggi legati all'handicap 8
4.3 Convocazione e ausili 9
4.4 Richiesta di ricusazione (p. 4.14 RE) 9
4.5 Tasse 9
4.5.1 Tasse d'esame 9
4.5.2 Ritiro, assenza, interruzione, mancato superamento 9

5 Emanazione 10

6 Allegato 11

6.1 Profilo professionale 11
6.2 Panoramica delle competenze operative per l'EP di Operatore/Operatrice di centrale d'allarme 13

1 Introduzione

Conformemente al punto 2.21 lettera a del regolamento d'esame 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 aprile 2021, previa approvazione dell'organo responsabile la commissione d'esame emana la seguente direttive. La direttive viene periodicamente riesaminata dalla commissione d'esame e, se necessario, adeguata. Eventuali modifiche sono approvate anche dall'organo responsabile.

1.1 Scopo della direttive

La direttive al regolamento d'esame si rivolge principalmente ai candidati all'esame, precisa il regolamento d'esame e contiene tutte le informazioni rilevanti per la preparazione e lo svolgimento dell'esame di professione.

1.2 Basi

- Legge federale del 13 dicembre 2002 sulla formazione professionale (Legge sulla formazione professionale, LFPr); RS 412.10
- Ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (OFPr); RS 412.101
- Regolamento per l'esame professione di Operatrice di centrale d'allarme / Operatore di centrale d'allarme con attestato professionale federale del 14 aprile 2021.

1.3 Organi

1.3.1 Organo responsabile (p. 1.3 RE)

Gli organi responsabili dell'esame di professione per Operatrice di centrale d'allarme con attestato professionale federale / Operatore di centrale d'allarme con attestato professionale federale sono:

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

1.3.2 Commissione d'esame (p. 2.1 RE)

Tutti i compiti relativi all'esame sono delegati dagli organi responsabili a una commissione d'esame, composta da 5-7 membri. L'organo responsabile nomina il presidente, la commissione d'esame si costituisce autonomamente ed è responsabile dello svolgimento dell'esame.

1.3.3 Direzione d'esame e periti (p. 4.4 RE)

La commissione d'esame nomina una direzione d'esame.

La commissione d'esame seleziona gli esperti, li forma a svolgere i loro compiti e li nomina (p. 2.21 lett. f RE).

Almeno due esperti valutano le prove d'esame scritte e pratiche. Almeno due esperti partecipano agli esami orali.

1.3.4 Segreteria d'esame e interlocutore (p. 2.22 RE)

La segreteria d'esame si occupa dei compiti amministrativi legati all'esame per conto della commissione d'esame ed è l'interlocutore in caso di domande.

Ulteriori informazioni possono essere richieste alla segreteria d'esame:

Segreteria d'esame EP operatrice/operatore di centrale d'allarme
c/o bfb Büro für Bildungsfragen AG
Bahnhofstrasse 20
8800 Thalwil

Telefono: 043 3883 400
E-Mail: disponent@forum-bb-rw.ch

2 Condizioni di ammissione

L'ammissione all'esame è concessa a coloro che soddisfano le condizioni previste dal regolamento per l'esame di professione degli operatori di centrale d'allarme (cfr. p. 3.31 RE).

2.1 Esperienza professionale secondo il punto 3.31 RE

È necessario dimostrare almeno due o tre anni di esperienza professionale in una centrale d'allarme di un'organizzazione di primo intervento. La prova può essere fornita sotto forma di certificati di lavoro.

I candidati devono fornire la prova dell'esperienza professionale richiesta entro il termine ultimo per l'iscrizione. Le interruzioni come le ferie ordinarie, la maternità, il servizio militare[1], la protezione civile e i corsi di formazione continua professionale contano come esperienza professionale. Altre interruzioni, come ad esempio i congedi non retribuiti, non sono generalmente conteggiate ai fini della pratica richiesta.

Ai sensi del punto 3.31 del regolamento d'esame, sono considerate esperienza professionale pertinente esclusivamente le attività svolte presso una centrale per le chiamate d'emergenza di un'organizzazione di primo intervento a luci blu, corrispondenti al profilo professionale di operatrice o operatore di centrale d'allarme. L'attività deve comprendere in particolare la ricezione regolare delle chiamate d'emergenza, l'interrogazione strutturata dei chiamanti, la valutazione della situazione nonché l'avvio delle attività di dispatch e allertamento delle risorse. [1]

L'esperienza professionale di cui al punto 3.31 RE richiede un grado di occupazione del 100%. L'esperienza professionale può essere acquisita anche a tempo parziale, in tal caso l'esperienza professionale richiesta sarà ampliata di conseguenza.

Secondo il punto 3.31 lettera a del regolamento d'esame, la commissione d'esame offre un'ammissione «sur Dossier» per i cambi di carriera nella professione di Operatore/Operatrice di centrale d'allarme. Queste persone devono tuttavia soddisfare almeno le seguenti condizioni:

- formazione professionale di base (AFC) o altra qualifica di livello terziario
- almeno tre anni di esperienza professionale in una centrale d'allarme (enti di primo intervento a luci blu[2])

[1] Aggiustamenti in base alla risoluzione della Commissione d'esame del 15.09.2026
[2] Il servizio militare svolto in ferma continuata non conta come esperienza professionale.

2.2 Corso di formazione strutturato secondo il punto 3.31 RE

L'organo responsabile accredita i fornitori dei corsi di formazione strutturati. I fornitori accreditati sono registrati e figurano sul sito Internet dell'organo responsabile.
Dal 2018 la partecipazione a un corso strutturato come preparazione agli esami è finanziata da contributi federali. Ulteriori informazioni sono disponibili presso la segreteria d'esame.
I candidati che hanno già acquisito le competenze operative elencate in allegato attraverso altri corsi di formazione e che quindi non frequentano il corso, devono documentarle in dettaglio con documenti o certificati presenti in un portfolio.

3 Esame finale

3.1 Oggetto d'esame

Durante l'esame di professione, diversi compiti vengono utilizzati per verificare se i candidati hanno acquisito tutte le competenze operative descritte nell'allegato 6.2 della presente direttive. Particolare importanza è attribuita alla messa in rete di queste competenze.

3.2 Parti d'esame (p. 5.1 RE)

L'esame è costituito dalle tre parti seguenti:

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

Le parti d'esame non sono suddivise in voci e sono ponderate in modo uguale.[3]

Parte d'esame 1: Competenze specifiche

La parte d'esame «Competenze specifiche» dura tre ore.

Le domande possono includere argomenti di tutti e sei i campi di competenze operative, vale a dire:

- 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
- campo di competenze operative 5: Contribuire alla garanzia della qualità
- campo di competenze operative 6: Praticare l'autogestione

Le domande possono richiedere una combinazione di diverse competenze operative. Le descrizioni dei campi e delle relative competenze operative figurano in allegato alla presente direttive.

[3] Aggiustamenti in base alla risoluzione della Commissione d'esame del 10.07.2024

Le domande possono essere poste sotto forma di compiti a scelta multipla, di testi da completare o di domande aperte. Il contenuto esatto (domande d'esame) e la relativa forma (p.es. scelta multipla, testi da completare, domande aperte) della parte d'esame «Competenze specifiche» è stabilito dalla commissione d'esame per il singolo esame.

La parte d'esame scritta 1 «Competenze specifiche» viene valutata da almeno due esperti che determinano congiuntamente la nota.

Parte d'esame 2: Casi di simulazione (incl. debriefing)

La parte d'esame « Casi di simulazione (incl. debriefing)» dura in totale due ore. Durante questa parte vengono effettuate 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 a luci blu) al momento dell'esame[4].

La parte d'esame 2 «Casi di simulazione (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

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 di ogni 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 disposizione 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 il perito termina la simulazione del caso (ad es. quando i servizi di emergenza arrivano in un luogo d'intervento fittizio).

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

Dopo il completamento della simulazione di un caso, ha luogo un debriefing con gli esperti. I candidati effettuano un'autovalutazione e descrivono e giustificano la procedura scelta.

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.

I criteri d'esame dettagliati sono stabiliti dalla commissione d'esame e sono messi a disposizione con la pubblicazione dell'esame.

Parte d'esame 3: Analisi di un caso

La parte d'esame «analisi di un caso» comprende una riflessione scritta sull'elaborazione di una chiamata di emergenza sulla base di un esempio pratico e sulle conseguenti attività

[4] Aggiustamenti in base alla risoluzione della Commissione d'esame del 12.09.2022

successive. L'obiettivo di questa analisi è quello di esaminare più da vicino le proprie azioni e il comportamento delle persone coinvolte e di riflettere. L'analisi del caso deve essere accompagnata da una dichiarazione di indipendenza con la quale i candidati forniscono la prova della loro indipendenza. Nella parte d'esame 3 «Analisi di un caso» vengono esaminati tutti i campi di competenze operative, 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
- campo di competenze operative 5: Contribuire alla garanzia della qualità
- campo di competenze operative 6: Praticare l'autogestione

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

Con questa analisi i candidati documentano di essere in grado di:

- gestire un compito complesso;
- presentare la situazione e il problema in forma scritta;
- illustrare altre possibili soluzioni per risolvere il problema;
- giustificarle in modo plausibile e su basi tecniche;
- riflettere sul proprio approccio e sui propri punti di forza nonché sulle proprie debolezze e sui propri limiti.

L'analisi del caso viene preparata e presentata prima dell' esame. Il caso descritto non deve risalire a più di due anni prima dell'avviso di ammissione[5]. Per preparare l'analisi del caso i candidati hanno 4 mesi di tempo dalla data di notifica dell'ammissione.

3.3 Valutazione delle parti d'esame

Le singole parti dell'esame sono classificate con punteggio pieno o mezzo punto utilizzando una scala di note da 1 a 6 (p. 6.3 RE).
Nella parte d'esame 2 (simulazione di casi), ogni simulazione di casi (compreso il debriefing) viene valutata con una nota arrotondato a un decimale. La media delle note dei tre casi di simulazione viene arrotondata a mezza nota e genera la nota di questa parte d'esame.[6]

L'esame è superato se nessuna nota di una parte d'esame è inferiore a 4,0 (p. 6.41 RE).

3.4 Possibilità di ripetizione in caso di esame non superato (p. 6.5 RE)

Le parti d'esame insufficienti possono essere ripetute al massimo due volte. In caso di ripetizione della parte d'esame 3, l'analisi di un caso presentata può essere rivista una sola volta. Questa revisione conta come prima ripetizione.
Se l'analisi è insoddisfacente una seconda volta dopo la revisione, è necessario scrivere una nuova analisi con un argomento diverso. In questo caso non sono più possibili revisioni.

[5] Aggiustamenti in base alla risoluzione della Commissione d'esame del 12.09.2022, 10.07.2024
[6] Aggiustamenti in base alla risoluzione della Commissione d'esame del 10.07.2024

3.5 Esame degli atti

È previsto il diritto di esaminare gli atti. I candidati sono informati della data, dell'ora e del luogo dell'ispezione del loro esame non superato al momento dell'invio dei risultati dell'esame. Si prega di consultare l'opuscolo SEFRI «Memorandum concernente il diritto di esaminare gli atti», disponibile presso la segreteria d'esame e scaricabile dal sito Internet della SEFRI: https://www.sbfi.admip.ch/sbfi/it/home/formazione/fps/esami-federali/candidati-e-titolari-degli-attestati.html

3.6 Rimedi giuridici (p. 7.3 RE)

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. Ulteriori informazioni in merito si trovano nel memorandum della SEFRI «Ricorsi contro la non ammissione all'esame e il mancato rilascio dell'attestato professionale federale o del diploma federale». Questo opuscolo è disponibile presso la segreteria dell'esame e può essere scaricato dal sito Internet della SERFI: https://www.sbfi.admip.ch/sbfi/it/home/formazione/fps/esami-federali/candidati-e-titolari-degli-attestati.html

4 Organizzazione dell'esame

4.1 Pubblicazione e iscrizione (p. 3.1 e 3.2 RE)

L'esame è pubblicato sul sito Internet dell'organo responsabile in tutte e tre le lingue ufficiali almeno sette mesi prima del suo inizio. Le date, la tassa, l'ufficio d'iscrizione, il termine d'iscrizione e le modalità di svolgimento dell'esame sono indicati (p. 3.31 RE).

L'esame ha luogo se, dopo la pubblicazione, almeno 10 candidati adempiono alle condizioni d'ammissione o almeno ogni due anni (p. 4.11 RE).

Il regolamento d'esame, la direttiva al regolamento dell'esame, il modulo di iscrizione e tutti gli altri documenti rilevanti per l'esame possono essere scaricati dal sito Internet dell'organo responsabile o ottenuti dalla segreteria d'esame.

L'iscrizione deve essere effettuata sul modulo ufficiale e inviata per posta alla segreteria d'esame. Deve essere consegnata all'ufficio postale al più tardi entro la data indicata sul formulario d'iscrizione. Il timbro postale dell'invio presso un ufficio postale in Svizzera determina la data d'iscrizione.

Secondo il punto 3.2 RE, all'iscrizione devono essere allegati:

a) un riepilogo del percorso professionale e della pratica professionale svolti;
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 (punto AVS)[7];

4.2 Compensazione degli svantaggi legati all'handicap

Esiste un diritto alla compensazione degli svantaggi per le persone con disabilità. La domanda deve essere presentata al più tardi insieme all'iscrizione all'esame della commissione

[7] La base giuridica di questa rilevazione è contenuta nell'ordinanza sulle rilevazioni statistiche (RS **431.012.1**; n. 70 dell'allegato). Su incarico dell'Ufficio federale di statistica, la commissione d'esame o la SERFI rileva il numero AVS, che è utilizzato a fini puramente statistici.

d'esame. Si veda il foglio informativo della SEFRI «Compensazione degli svantaggi legati all'handicap», disponibile presso la segreteria d'esame e scaricabile dal sito Internet della SEFRI:
https://www.sbfi.admin.ch/sbfi/it/home/formazione/fps/esami-federali/candidati-e-titolari-degli-attestati.html

4.3 Convocazione e ausili

I candidati riceveranno il programma d'esame almeno sei settimane prima dell'inizio dell'esame, insieme ai dettagli sul luogo e l'ora dell'esame e l'elenco degli esperti (p. 4.13 RE). Il programma non contiene alcuna dichiarazione in merito al fatto che l'analisi di un caso sia stata superata o meno.

Tutti gli ausili ammessi che possono essere utilizzati per svolgere i compiti d'esame saranno indicati nella convocazione.

4.4 Richiesta di ricusazione (p. 4.14 RE)

Le richieste di ricusazione contro gli esperti devono essere presentate per iscritto e giustificate almeno 30 giorni prima dell'inizio dell'esame.

4.5 Tasse

4.5.1 Tasse d'esame

Le tasse d'esame si basano sul punto 3.4 RE. Le tasse per il rilascio dell'attestato professionale e l'iscrizione nel registro dei titolari di attestato professionale, nonché l'eventuale contributo alle spese per il materiale non sono inclusi nella tassa d'esame.

Con la conferma dell'ammissione all'esame, i candidati ricevono la fattura per il pagamento della tassa d'esame. L'importo della tassa d'esame sarà pubblicato con l'annuncio. Il pagamento puntuale della tassa d'esame è un prerequisito per l'ammissione (p. 3.31 RE).

La tassa d'esame per i candidati che ripetono l'esame viene stabilita dalla commissione d'esame caso per caso, tenendo conto della portata dell'esame (p. 3.44 RE).

4.5.2 Ritiro, assenza, interruzione, mancato superamento

Le seguenti disposizioni si applicano in caso di ritiro, assenza e interruzione dell'esame:

- i candidati possono ritirare gratuitamente l'iscrizione fino a quattro settimane prima dell'inizio dell'esame finale (p. 4.22 RE);
- in caso di un successivo ritiro scritto con motivi scusabili documentati secondo il punto 4.22 RE, ai candidati non verrà addebitata alcuna tassa d'esame, ma verrà addebitata una tassa di elaborazione di CHF 300.-;
- in caso di un successivo ritiro senza motivi scusabili secondo il punto 4.22 RE, i candidati devono pagare per intero la tassa d'esame o la tassa d'esame già pagata non sarà rimborsata;
- i candidati che non si presentano all'esame senza un ritiro scritto devono pagare per intero la tassa d'esame o non hanno diritto al rimborso della tassa d'esame;
- i candidati che interrompono l'esame senza motivi scusabili devono pagare per intero la tassa d'esame o non hanno diritto al rimborso della tassa d'esame;
- ai candidati che interrompono l'esame per un motivo giustificabile è addebitata una tassa di elaborazione di CHF 300.-;
- chi non supera l'esame non ha diritto al rimborso della tassa.

5 Emanazione

Direttiva emanata dalla commissione d'esame il 15.09.2026

La presidente: .....



6 Allegato

6.1 Profilo professionale

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.

6.1.1 Principali competenze operative professionali

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.

6.1.2 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.

6.1.3 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.

6.2 Panoramica delle competenze operative per l'EP di Operatore/Operatrice di centrale d'allarme

↓ Campi di competenze operative		Competenze operative →			
1	**Mantenere la prontezza d'intervento nella centrale d'allarme e rispettare le condizioni quadro**	1.1 Mantenere costantemente la prontezza d'intervento nella centrale d'allarme e riconoscere i problemi che insorgono	1.2 Influire in modo costruttivo sull'impiego di tecnologie e sul loro impatto sulla centrale d'allarme.	1.3 Partecipare alla preparazione in vista di avvenimenti pianificabili	1.4 Rispettare le condizioni quadro ed eseguire correttamente le istruzioni sul lavoro
2	**Valutare le situazioni e organizzare**	2.1 Valutare in funzione delle circostanze la situazione descritta da chi chiama e prendere decisioni adeguate	2.2 Organizzare le risorse per l'intervento e informare	2.3 Preparare via via la documentazione relativa all'intervento e tenerla aggiornata	
3	**Durante l'intervento, offrire sostegno alle persone coinvolte**	3.1 In funzione delle circostanze, dare consigli, istruzioni e sostegno a chi chiama, affinché riesca a gestire l'emergenza	3.2 Dirigere l'operazione e sostenere le forze d'intervento	3.3 Gestire in modo professionale i problemi che sorgono nell'organizzazione dell'intervento	
4	**Comunicare e collaborare adeguandosi agli interlocutori e alle situazioni**	4.1 Comunicare in modo adeguato con la persona che chiama	4.2 In seno alla propria équipe della centrale d'allarme, comunicare e collaborare adeguandosi alle circostanze	4.3 Comunicare e collaborare con le forze d'intervento e le organizzazioni partner adeguandosi alle circostanze	
5	**Contribuire alla garanzia della qualità**	5.1 Collaborare alla garanzia della qualità nel proprio ambito di lavoro	5.2 Perfezionarsi costantemente con offerte formative adeguate e con lo studio individuale	5.3 Contribuire allo sviluppo della professione	
6	**Praticare l'autogestione**	6.1 Identificare situazioni di stress nel proprio lavoro e applicare metodi per superarle	6.2 Gestire situazioni emotivamente difficili nel lavoro quotidiano	6.3 Rispettare principi etici e disposizioni legali nell'ambito del lavoro	

Livello di competenze (criteri legati alle prestazioni)
Operatore/operatrice di centrale d'allarme

Di seguito vengono descritte nel dettaglio le competenze seguendo il modello IPRE. Il modello IPRE descrive le competenze operative nelle situazioni concrete di applicazione. L'acronimo sta per Informarsi, Pianificare/decidere, Realizzare, Esaminare/valutare, ossia le quattro tappe di un ciclo operativo completo. Le tappe IPRE sono in seguito state formulate sotto forma di criteri legati alle prestazioni.

Campo di competenze operative 1: mantenere la prontezza d'intervento nella centrale d'allarme e rispettare le condizioni quadro

1.1	**Mantenere costantemente la prontezza d'intervento nella centrale d'allarme e riconoscere i problemi che insorgono**
Situazione Quando entrano in servizio alla centrale d'allarme, gli operatori tengono conto di tutte le informazioni rilevanti, delle risorse disponibili e delle attività della giornata. Rispettano le istruzioni e le direttive aziendali, e riconoscono problemi e limitazioni nel proprio lavoro (p.es. perturbazioni tecniche, manifestazioni, mancanza di mezzi d'intervento, carenze di personale).	
In questa situazione gli operatori di centrale d'allarme dimostrano le loro competenze se...	
Criteri legati alle prestazioni – **I**	...ricevono tutte le informazioni rilevanti per il servizio (p.es. rapporti, attività della giornata, risorse impiegate e disponibili). ...riconoscono limitazioni o problemi nel sistema di aiuto alla condotta e nei sottosistemi, e appurano gli effetti che questi inconvenienti hanno sul loro lavoro. ...si informano su possibili alternative in caso di perturbazioni (processi, moduli...) e sugli effetti che esse hanno.
P	...verificano l'importanza dei problemi o delle limitazioni e stabiliscono priorità. ...ne deducono gli effetti rilevanti sul lavoro e sulla capacità di azione. ...stabiliscono strategie operative alternative adeguate e definiscono come procedere concretamente. ...nel farlo, rispettano le istruzioni e le direttive aziendali.
R	...attuano o avviano i provvedimenti alternativi necessari sulla base delle direttive aziendali vigenti. ...garantiscono sempre il flusso d'informazioni e la coordinazione con le forze d'intervento. ...confermano la propria prontezza operativa.
E	...verificano l'efficacia delle decisioni e delle misure adottate.

1.2		**Influire in modo costruttivo sull'impiego di tecnologie e sul loro impatto sulla centrale d'allarme.**
Situazione Nel loro lavoro quotidiano gli operatori di centrale d'allarme sono confrontati con nuove tecnologie che cambiano sempre e che possono influire sulla capacità di svolgimento delle mansioni. Gli operatori si familiarizzano con questi cambiamenti e li valutano, così da potervi reagire in modo proattivo. Mostrano di essere pronti a misurarsi con i cambiamenti e a pensare in maniera innovante.		
In questa situazione gli operatori di centrale d'allarme dimostrano le loro competenze se...		
Criteri legati alle prestazioni	**I**	...si informano sulle nuove tecnologie create o previste nei vari ambiti. ...si informano sull'utilità, gli sviluppi e i cambiamenti operativi che possono essere raggiunti con i nuovi mezzi tecnici. ...si informano sulle funzioni dei nuovi mezzi tecnici.
	P	...valutano l'influsso dei nuovi mezzi tecnici sul mandato della centrale d'allarme. ...descrivono le possibilità d'influsso e pianificano i provvedimenti necessari a tale scopo. ...prendono in considerazione le possibilità di applicazione dei nuovi mezzi tecnici.
	R	...impiegano i nuovi mezzi tecnici con sicurezza. ...impostano il loro lavoro in funzione dei nuovi mezzi tecnici e tengono conto dell'influsso, delle possibilità e dei limiti che questi mezzi hanno. ...rappresentano nei rispettivi enti gli interessi della centrale d'allarme per quanto riguarda l'impiego dei mezzi tecnici. ...mostrano le innovazioni tecniche e le loro possibilità d'impiego ai responsabili aziendali.
	E	...riflettono sull'impiego dei nuovi mezzi tecnici e forniscono ai superiori un feedback al riguardo. ...instradano nuovi sviluppi sulla base di quanto appreso.

1.3	Partecipare alla preparazione in vista di avvenimenti pianificabili	
Situazione Gli operatori si accertano che in caso di avvenimenti pianificabili la centrale d'allarme disponga delle informazioni necessarie e che le rispettive esigenze della centrale siano prese in considerazione. A tale scopo analizzano i piani d'urgenza e i piani per operazioni di ampia portata relativi agli avvenimenti pianificabili, identificano possibili criticità e inoltrano eventuali esigenze e riscontri al servizio responsabile.		
In questa situazione gli operatori di centrale d'allarme dimostrano le loro competenze se...		
Criteri legati alle prestazioni	**I**	...leggono e analizzano i documenti relativi all'avvenimento pianificabile. ...si informano su sfide specifiche con le quali la centrale d'allarme deve confrontarsi in caso di avvenimenti pianificabili.
	P	...analizzano criticamente il piano d'attuazione per quanto riguarda il punto di vista della centrale d'allarme. ...decidono qual è la miglior forma di feedback (corrispondenza, riunione ecc.) e come procedere.
	R	...contribuiscono con domande, riscontri o osservazioni nell'interesse della centrale d'allarme e inoltrano queste informazioni al servizio responsabile. ...prendono in conto gli interessi della centrale d'allarme e si accertano che siano rispettati.
	E	...verificano che eventuali proposte di cambiamento del piano siano ammissibili e ragionevoli. ...valutano l'attuazione del piano e ne traggono le conseguenze per altri avvenimenti pianificabili.

1.4	Rispettare le condizioni quadro ed eseguire correttamente le istruzioni sul lavoro.	
Situazione Il lavoro degli operatori di centrale d'allarme dipende dalle regole imposte da condizioni quadro e direttive specifiche. Gli operatori si accertano che nello svolgimento del lavoro tali regole vengano sempre osservate in funzione delle circostanze (raggruppamento omogeneo di diagnosi (DRG), direttive per gli interventi).		
In questa situazione gli operatori di centrale d'allarme dimostrano le loro competenze se...		
Criteri legati alle prestazioni	**I**	...reperiscono da varie fonti d'informazione le condizioni quadro e le direttive rilevanti per l'organizzazione degli interventi.
	P	...smistano le allerte e definiscono le priorità. ...decidono quali condizioni quadro e direttive devono essere osservate. ...decidono quali partner devono essere informati e a che momento.
	R	...eseguono l'organizzazione dell'intervento nel rispetto delle condizioni quadro e direttive. ...sono in grado di motivare e spiegare le decisioni prese, così da riconoscere per tempo e in modo proattivo eventuali conseguenze.
	E	...controllano regolarmente se le condizioni quadro e le direttive sono state rispettate.

Campo di competenze operative 2: valutare le situazioni e organizzare

2.1	Valutare in funzione delle circostanze la situazione descritta da chi chiama e prendere decisioni adeguate	
Situazione Gli operatori di centrale d'allarme prendono una chiamata in arrivo. Si sforzano di ottenere sistematicamente un quadro generale della situazione, riconoscono i rischi potenziali ed effettivi, e li valutano in considerazione delle risorse necessarie. Sulla base di questa valutazione delle circostanze decidono come procedere.		
In questa situazione gli operatori di centrale d'allarme dimostrano le loro competenze se...		
Criteri legati alle prestazioni	**I**	...rispondono alla chiamata d'emergenza entro il tempo prestabilito. ...rilevano le informazioni sulla situazione descritta da chi chiama servendosi di domande standardizzate e strutturate (p.es. luogo, tipo di incidente, persone coinvolte) e di mezzi tecnici (p.es. geoinformazioni, dati salvati ecc.). ...accertano qual è il ruolo della persona che chiama, di quali informazioni dispone e come si presenta globalmente la situazione in loco. ...si informano sulle condizioni in cui versa/versano la/le persona/persone coinvolte.
	P	...inseriscono nel sistema ed elaborano tutte le informazioni (geografiche, mediche, relative alla sicurezza ecc.) necessarie all'analisi della situazione. ...ponderano le informazioni ricevute e stabiliscono le priorità in funzione dell'intervento da organizzare. ...anticipano un potenziale acuirsi della situazione in funzione delle organizzazioni e dei mezzi d'intervento coinvolti. ...pianificano possibili mezzi d'intervento alternativi per la zona d'intervento.
	R	...stabiliscono qual è il tipo di intervento necessario (urgenza, intervento fissato in precedenza, intervento secondario ecc.) e a partire da questa decisione mettono in atto le operazioni. ...chiariscono se nel luogo in questione è già previsto e organizzato un intervento. ...in base a precisi criteri, valutano l'urgenza della situazione medica delle persone coinvolte (smistamento). ...decidono in tempo utile di quali cure necessita la/il paziente e quali risorse vanno mobilitate. ...adeguano il proprio modo di esprimersi in funzione dell'interlocutore.
	E	...verificano se sono disponibili tutte le informazioni necessarie alla presa di decisioni relativa all'organizzazione dell'intervento.

2.2	Organizzare le risorse per l'intervento e informare	
Situazione Gli operatori di centrale d'allarme organizzano in modo efficiente i mezzi d'intervento giusti con la priorità giusta in funzione della valutazione delle circostanze e delle risorse disponibili. Mobilitano le forze d'intervento necessarie e le informano sul caso in questione.		
In questa situazione gli operatori di centrale d'allarme dimostrano le loro competenze se...		
Criteri legati alle prestazioni	**I**	...sulla base della valutazione delle circostanze si fanno un'idea del grado di urgenza e delle risorse necessarie alla gestione dell'intervento. ...si informano sui mezzi d'intervento disponibili.
	P	...stabiliscono le risorse da dispiegare (polizia, ambulanza, elicottero, first responder, pompieri, servizio di rimozione veicoli, servizi ambientali ecc.) in base al grado di urgenza dell'intervento. ...nel farlo tengono conto di criteri di efficienza, p.es. la distanza o le competenze delle forze d'intervento.
	R	...predispongono i mezzi adeguati in funzione della decisione presa. ...dispiegano in modo ordinato i mezzi d'intervento necessari e informano i servizi e le organizzazioni partner in questione conformemente alle direttive.
	E	...si assicurano che le risorse mobilitate siano state notificate. ...verificano con la persona che chiama se ci sono nuove informazioni di cui tenere conto per l'intervento in questione. ...riflettono sull'efficienza dei provvedimenti adottati.

2.3	Preparare via via la documentazione relativa all'intervento e tenerla aggiornata	
Situazione Nell'esercizio delle loro funzioni, gli operatori di centrale d'allarme documentano le varie fasi degli interventi in modo comprensibile, completo, attendibile e oggettivo. Quanto documentato serve alla tracciabilità e alla garanzia della qualità.		
In questa situazione gli operatori di centrale d'allarme dimostrano le loro competenze se...		
Criteri legati alle prestazioni	**I**	...chiedono alla persona che chiama le informazioni rilevanti per l'intervento (p.es. luogo, tipo di incidente, persone coinvolte) e le altre indicazioni chiave (pericoli sul luogo d'intervento, allergie). ...si fanno dare altre informazioni dalle organizzazioni partner (polizia e pompieri). ...ottengono indicazioni sulla situazione (geodati, informazioni meteo ecc.) attraverso un canale d'informazione adeguato.
	P	...ponderano le informazioni raccolte e stabiliscono le priorità. ...procedono in maniera strutturata per determinare il contenuto e il volume delle informazioni necessarie per la documentazione.
	R	...documentano tutte le informazioni importanti relative all'intervento e alla comunicazione con le organizzazioni partner, in modo da garantire la tracciabilità e l'ulteriore elaborazione dei dati. ...documentano conformemente alle direttive e in modo comprensibile, completo, pertinente e oggettivo i contenuti nel sistema di aiuto alla condotta. ...utilizzano le possibilità di documentazione in modo avveduto ed efficiente.

	E	...verificano se la documentazione è completa e pertinente. Se necessario la correggono e/o completano. ...si procurano riscontri da parte dei colleghi, delle organizzazioni partner ecc., e completano la documentazione con queste informazioni.

Campo di competenze operative 3: durante l'intervento, offrire sostegno alle persone coinvolte

3.1	**In funzione delle circostanze, dare consigli, istruzioni e sostegno a chi chiama, affinché riesca a gestire l'emergenza**
Situazione Gli operatori di centrale d'allarme sono confrontati con situazioni gravi in cui è necessario agire con misure urgenti (pronto soccorso, mettere in sicurezza il luogo dell'incidente, offrire un sostegno psicologico a chi chiama). Adeguandosi alle circostanze e all'interlocutore, danno a chi chiama istruzioni sulle misure urgenti, in modo da evitare altri danni e proteggere o salvare vite.	
In questa situazione gli operatori di centrale d'allarme dimostrano le loro competenze se...	
Criteri legati alle prestazioni	**I** ...riconoscono la necessità delle misure urgenti. ...chiedono a chi chiama tutte le informazioni necessarie.
	P ...scelgono il modo adeguato di procedere in funzione del ruolo della persona a cui impartiscono le istruzioni. ...scelgono le direttive che corrispondono alla situazione d'emergenza (p.es. Basic Life Support (BSL) ecc.).
	R ...impartiscono istruzioni sulle misure urgenti formulate in modo adeguato all'interlocutore fino a quando arrivano sul posto le forze d'intervento. ...impartiscono istruzioni (p.es. sulla messa in sicurezza del sito, sulla rianimazione di base o sulla protezione dai pericoli) tenendo conto del tipo di intervento, del ruolo della persona in questione e delle direttive predefinite. ...informano la persona in questione sui provvedimenti della centrale d'allarme (p.es. dicendole quando le forze d'intervento stanno per arrivare). ...decidono il momento giusto per interrompere la telefonata sulla base della valutazione della situazione.
	E ...attraverso domande opportune verificano l'impatto delle misure instradate. ...conducono una rivalutazione continua della situazione. ...chiedono alla squadra d'intervento riscontri sulle misure instradate.

3.2	Dirigere l'operazione e sostenere le forze d'intervento	
Situazione Gli operatori di centrale d'allarme dirigono l'intervento fino al momento in cui le forze d'intervento arrivano sul posto (gestione dell'intervento). Coordinano le risorse dispiegate durante l'intera durata dell'intervento. Non appena le forze d'intervento arrivano sul posto, gli operatori di centrale d'allarme continuano a dirigere l'operazione internamente e sostengono le forze d'intervento fino alla fine (sostegno all'intervento). Ciò vale per tutti gli interventi, a prescindere dalla portata.		
In questa situazione gli operatori di centrale d'allarme dimostrano le loro competenze se...		
Criteri legati alle prestazioni	**I**	...sanno valutare la gravità della situazione sul posto a partire dalle informazioni fornite da chi chiama. ...si informano sulla disponibilità generale di risorse nell'area d'intervento. ...ricevono aggiornamenti sulla situazione da parte dei soccorsi e altri riscontri.
	P	...sulla base delle informazioni ricevute decidono quali misure urgenti vanno adottate. ...decidono quali circostanze vanno prese in considerazione per l'operazione e informano al riguardo le forze d'intervento (p.es. transenne, organizzazioni partner disponibili). ...hanno pronto un piano alternativo che consenta di reagire adeguatamente a eventuali cambiamenti.
	R	**Gestione dell'intervento** ...allertano le forze d'intervento e le informano sulla situazione sul posto. ...instradano altre misure e garantiscono il flusso d'informazioni con le forze d'intervento attive sul posto. **Sostegno all'intervento** ...ricevono incarichi o richieste di rinforzi da parte delle forze d'intervento e vi rispondono (informando le autorità ambientali, organizzando la fornitura di schiuma antincendio ecc.). ...aggiornano continuamente la documentazione sulle informazioni in arrivo e sulle misure avviate. ...all'occorrenza predispongono differimenti tattici. ...in caso di imprevisti, reagiscono secondo le direttive aziendali vigenti.
	E	...verificano la corretta attuazione delle misure avviate e l'impatto delle informazioni per confermare che si sia raggiunto il risultato auspicato. ...verificano che la documentazione sia completa e comprensibile. ...riflettono sull'intervento, ne traggono le dovute conclusioni e informano il servizio responsabile in caso di particolarità o anomalie.

3.3	Gestire in modo professionale i problemi che sorgono nell'organizzazione dell'intervento	
Situazione Gli operatori di centrale d'allarme sanno gestire adeguatamente la disponibilità variabile delle risorse e il mutare della situazione da un punto di vista tattico. Sono sempre consapevoli del fatto che l'organizzazione di un intervento può influire sulla prontezza operativa in caso di altri interventi e, se necessario, preparano misure alternative. Prendono decisioni tattiche e sono coscienti delle conseguenze che tali scelte possono avere in tutti gli ambiti dell'operazione organizzata.		
In questa situazione gli operatori di centrale d'allarme dimostrano le loro competenze se...		
Criteri legati alle prestazioni	**I**	...si informano costantemente sulla disponibilità delle risorse e sulla situazione dal punto di vista tattico. ...riconoscono per tempo quando la disponibilità delle risorse cambia. ...riconoscono quando è necessario prendere nuove decisioni tattiche.
	P	...prendono decisioni tattiche in base al mutare delle circostanze. ...decidono come procedere in caso cambino la disponibilità delle risorse o la situazione da un punto di vista tattico. ...stabiliscono quali persone sono colpite e vanno informate.
	R	...attuano l'intervento alternativo in maniera professionale e informano al riguardo tutte le persone coinvolte.
	E	...verificano l'effetto delle decisioni e misure tattiche, e procedono agli adeguamenti del caso. ...fanno tesoro di alternative per quanto riguarda i modi di procedere e le strategie, e ne traggono le dovute conclusioni per le operazioni future.

Campo di competenze operative 4: comunicare e collaborare adeguandosi agli interlocutori e alle situazioni

4.1 Comunicare in modo adeguato con la persona che chiama		
Situazione Gli operatori di centrale d'allarme trovano il modo di comunicare con la persona che chiama anche se questa ha difficoltà a esprimersi o non parla la stessa lingua. Grazie all'impiego di vari mezzi di comunicazione, per esempio liste di parole chiave nelle diverse lingue nazionali e in inglese o appositi questionari, riescono a ottenere le informazioni necessarie alla presa di decisione anche nelle situazioni comunicative più difficili.		
In questa situazione gli operatori di centrale d'allarme dimostrano le loro competenze se...		
Criteri legati alle prestazioni	**I**	...raccolgono le informazioni fornite da chi chiama. ...si rendono conto che le condizioni non consentono alla persona che chiama di comunicare in modo chiaro e oggettivo. ...riconoscono che la comunicazione con la persona che chiama può essere resa più difficile in caso di barriere linguistiche o dell'uso di una lingua straniera.
	P	...fanno capo a forme comunicative atte a instaurare una comunicazione efficace. ...prendono in considerazione i mezzi di comunicazione disponibili nell'azienda (p.es. liste di parole chiave in più lingue, questionari per interrogazioni ridotte, semplificate e limitate al luogo dell'incidente), in modo da superare le barriere linguistiche.
	R	...gestiscono la comunicazione in modo da venire incontro ai bisogni urgenti di chi chiama, anche in caso di difficoltà di comunicazione. ...impiegano i mezzi di comunicazione in modo mirato. ...utilizzano forme comunicative adeguate. ...comunicano tenendo conto delle esigenze e dei vari aspetti psicosociali, culturali e religiosi. ...prendono sempre sul serio la persona che chiama e rimangono oggettivi.
	E	...si accertano di avere rilevato perlomeno il luogo in cui è accaduto il fatto e il tipo di incidente. ...adeguano il proprio modo di comunicare alle reazioni di chi chiama. ...riflettono sulla qualità della comunicazione.

4.2	In seno alla propria équipe della centrale d'allarme, comunicare e collaborare adeguandosi alle circostanze	
Situazione La comunicazione in seno all'équipe è uno degli aspetti più importanti per riuscire un'operazione. Gli operatori di centrale d'allarme garantiscono un buon flusso d'informazioni con i colleghi e i responsabili presso la centrale di coordinamento, come pure con le forze d'intervento coinvolte nel lavoro, affinché siano evitati malintesi e conflitti tra le persone dell'équipe.		
In questa situazione gli operatori di centrale d'allarme dimostrano le loro competenze se...		
Criteri legati alle prestazioni	**I**	...si informano sui fattori che consentono di avere una comunicazione efficace ed efficiente con i colleghi e con le forze d'intervento. ...riconoscono l'importanza di cooperare o concertarsi in seno all'équipe. ...si informano sull'influsso dei fattori umani sul lavoro di squadra.
	P	...decidono quali informazioni vengono inoltrate a quale servizio. ...riflettono su come gestire al meglio la collaborazione.
	R	...collaborano in maniera efficiente con i colleghi e le forze d'intervento. ...nel farlo, tengono conto dell'importanza della comunicazione e utilizzano tecniche comunicative idonee. ...anticipano i problemi che possono sorgere in seno all'équipe e attuano strategie atte a evitarli o a reagirvi. ...mettono in atto il lavoro di squadra avvalendosi del *crew resource management* (principi di gestione dell'equipaggio). ...regolano e vivono attivamente l'interazione in seno all'équipe.
	E	...riflettono sulla comunicazione e sulla collaborazione in seno all'équipe, e all'occorrenza attuano adeguamenti. ...verificano se i problemi in seno all'équipe possono essere risolti o se è necessario parlarne con i superiori gerarchici.

4.3	Comunicare e collaborare con le forze d'intervento e le organizzazioni partner adeguandosi alle circostanze	
Situazione Gli operatori di centrale d'allarme assicurano una collaborazione efficiente e ben mirata con le organizzazioni partner. Tengono conto delle funzioni, dei diritti e dei doveri di queste organizzazioni e agiscono nel loro rispetto.		
In questa situazione gli operatori di centrale d'allarme dimostrano le loro competenze se...		
Criteri legati alle prestazioni	**I**	...riconoscono le situazioni intricate che richiedono una collaborazione particolare con i gruppi di riferimento (o le organizzazioni partner) coinvolti. ...si informano sui mezzi, sulle possibilità e sulle esigenze delle organizzazioni partner. ...raccolgono le informazioni necessarie per la collaborazione.
	P	...conducono un rilevamento dei problemi e decidono quali ulteriori provvedimenti sono necessari (p.es. cooperare con determinate organizzazioni partner). ...pianificano la ripartizione delle funzioni.
	R	...forniscono alle persone coinvolte le informazioni necessarie usando un linguaggio tecnico chiaro e preciso, sia nel parlato sia nello scritto. ...collaborano con queste persone in maniera critica ed efficiente, e si mettono d'accordo con loro sul da farsi. ...in caso di problemi di comunicazione, adottano provvedimenti adeguati.
	E	...riflettono sulla qualità della cooperazione e della comunicazione con le forze d'intervento e le organizzazioni partner, e all'occorrenza attuano adeguamenti.

Campo di competenze operative 5: contribuire alla garanzia della qualità

5.1	Collaborare alla garanzia della qualità nel proprio ambito di lavoro	
Situazione Gli operatori di centrale d'allarme analizzano e riflettono sugli interventi, in particolare su quelli più difficili o impegnativi che sono andati particolarmente bene, e discutono al riguardo nella forma adeguata. Usano le informazioni tratte da queste riflessioni e dalla riunione dell'équipe per sviluppare le proprie competenze professionali e migliorare costantemente il lavoro. Quando si presenta un'occasione, p.es. nei momenti tranquilli senza chiamate, ne approfittano per esercitarsi su interventi difficili, in modo da essere preparati qualora una situazione simile dovesse presentarsi davvero.		
In questa situazione gli operatori di centrale d'allarme dimostrano le loro competenze se...		
Criteri legati alle prestazioni	**I**	...ripensano agli interventi eseguiti e riflettono su quelli più difficili o impegnativi che sono andati particolarmente bene. ...inoltrano le informazioni su questi interventi scelti al proprio superiore e propongono di parlarne con l'équipe. ...si esercitano negli interventi rari per essere pronti qualora accadano e in quelli più frequenti per avere sempre fresco in memoria come vanno gestiti.
	P	...riflettono su questi interventi selezionati (a livello di tattica operativa, comunicazione e documentazione) e determinano quali sono gli aspetti rilevanti per la gestione della qualità che andrebbero discussi. ...fissano criteri di qualità allo scopo di ottenere un miglioramento continuo. ...raccolgono le informazioni ricavate dalle analisi in una forma che consenta ai colleghi dell'équipe di accedervi. ...pianificano le discussioni sui casi in seno all'équipe e preparano la presentazione con i mezzi adeguati. ...stabiliscono in che modo le informazioni ricavate debbano confluire nella pratica lavorativa.
	R	...presentano all'équipe la propria riflessione sulle operazioni, discutono sulle informazioni ricavate insieme ai colleghi e raccolgono proposte di miglioramento. ...dai risultati desumono provvedimenti per perfezionare la gestione di casi analoghi. ...attraverso metodi adeguati di allenamento come le simulazioni, esercitano e provano le strategie concepite, e individuano così anomalie o possibilità di perfezionamento.
	E	...verificano l'efficacia dei provvedimenti di ottimizzazione. ...traggono dalle simulazioni provvedimenti adeguati in vista del proprio sviluppo personale. ...controllano costantemente se il lavoro può essere perfezionato.

5.2	Perfezionarsi costantemente con offerte formative adeguate e con lo studio individuale	
Situazione Gli operatori di centrale d'allarme riflettono in modo autocritico sul loro lavoro. Riconoscono le proprie debolezze e sanno che hanno sempre bisogno di imparare e perfezionarsi. Frequentano corsi e leggono la letteratura specializzata per rimanere aggiornati.		
In questa situazione gli operatori di centrale d'allarme dimostrano le loro competenze se...		
Criteri legati alle prestazioni	**I**	...si informano attivamente sulle innovazioni nel proprio campo professionale. ...accettano riscontri che vengono dalle discussioni con i collaboratori e dal coaching. ...si informano sulle possibilità di formazione continua e di perfezionamento. ...definiscono le proprie esigenze di perfezionamento.
	P	...desumono dai riscontri ricevuti o da una riflessione critica sul proprio lavoro di che tipo di perfezionamento professionale e personale hanno bisogno. ...pianificano le formazioni a cui partecipare tenendo conto delle risorse umane e materiali.
	R	...seguono regolarmente formazioni e corsi di perfezionamento. ...si assicurano che quanto imparato confluisca nel lavoro quotidiano.
	E	...verificano l'utilità delle formazioni e dei corsi di perfezionamento frequentati. ...qualora necessario, prendono in considerazione possibilità di perfezionamento supplementari.

5.3	Contribuire allo sviluppo della professione	
Situazione La professione degli operatori di centrale d'allarme è soggetta a un rapido processo di professionalizzazione ed evoluzione. Questo processo evolutivo può servire da bussola per gli operatori, che possono anche contribuirvi.		
In questa situazione gli operatori di centrale d'allarme dimostrano le loro competenze se...		
Criteri legati alle prestazioni	**I**	...colgono gli sviluppi politici che interessano la professione in Svizzera e all'estero, e si informano al riguardo. ...ne traggono opportunità per fare evolvere la propria professione.
	P	...si impegnano in favore degli interessi del loro ambito professionale. ...pianificano la loro partecipazione allo sviluppo della professione.
	R	...si impegnano per lo sviluppo della professione, spinti dalla professionalità e dall'etica professionale.
	E	...riflettono sul proprio impegno per lo sviluppo della professione e se necessario rafforzano e/o migliorano tale impegno.

Campo di competenze operative 6: praticare l'autogestione

6.1	**Identificare situazioni di stress nel proprio lavoro e applicare metodi per superarle**	
Situazione Gli operatori di centrale d'allarme vivono momenti di straordinaria pressione sul lavoro, che va svolto in tempi strettissimi. Questo può avere conseguenze sul lavoro di squadra, sull'efficienza dell'organizzazione degli interventi e sulla propria salute. Gli operatori sanno gestire questo stress grazie all'impiego di misure adeguate.		
In questa situazione gli operatori di centrale d'allarme dimostrano le loro competenze se...		
Criteri legati alle prestazioni	**I**	...studiano possibili scenari e possibilità di agire in relazione con situazioni difficili. ...sanno riconoscere, su di sé e presso gli altri, tipici riflessi o errori dovuti allo stress. ...riconoscono i fattori che li mettono in una situazione di stress e le risorse di cui dispongono per resistere.
	P	...pianificano misure di sostegno o di riduzione dello stress che consentano di portare la situazione sotto controllo. ...consultano il loro superiore o una persona di fiducia in merito alle misure di gestione dello stress. ...decidono qual è il momento in cui le misure di sostegno e di gestione dello stress devono essere attuate.
	R	...attuano le misure di gestione dello stress pianificate. ...informano i superiori sulla propria situazione e sull'impatto che essa ha su di sé e/o sui colleghi. ...sanno gestire consapevolmente i fattori di stress che li colpiscono e le risorse di cui dispongono, in modo da raggiungere un equilibrio.
	E	...verificano costantemente gli effetti delle misure adottate. ...osservano l'evoluzione successiva di potenziali situazioni di stress e all'occorrenza instradano provvedimenti correttivi.

6.2 Gestire situazioni emotivamente difficili nel lavoro quotidiano		
Situazione Il lavoro degli operatori di centrale d'allarme è contrassegnato dall'imprevedibilità e dall'urgenza delle chiamate in arrivo. Sono telefonate che hanno inevitabilmente un forte impatto emotivo sugli operatori (p.es. minacce di suicidio).		
In questa situazione gli operatori di centrale d'allarme dimostrano le loro competenze se...		
Criteri legati alle prestazioni	**I**	...si informano sull'impatto emotivo che possono avere le chiamate d'emergenza. ...riconoscono che necessitano di strategie psicologiche per gestire il forte impatto emotivo di queste telefonate.
	P	...sviluppano e pianificano strategie psicologiche di autoaiuto da applicare nelle situazioni emotive. ...ricorrono a un sostegno esterno se necessario.
	R	...in caso di una situazione dal forte impatto emotivo, adottano le strategie previste, di modo da poter rimanere operativi. ...mantengono la conversazione con chi chiama focalizzata sui fatti.
	E	...riflettono sull'operazione e sulle misure attuate, e avviano altri provvedimenti. ...se necessario, chiedono un riscontro a chi lavora con loro.

6.3 Rispettare principi etici e disposizioni legali nell'ambito del lavoro		
Situazione Nel loro lavoro quotidiano gli operatori di centrale d'allarme hanno spesso a che fare con situazioni complesse. Le affrontano in modo confacente alle circostanze, rispettando i principi etici e legali, e trattando la persona che chiama con la dovuta dignità.		
In questa situazione gli operatori di centrale d'allarme dimostrano le loro competenze se...		
Criteri legati alle prestazioni	**I**	...si informano sui principi etici e sulle disposizioni di legge (p.es. in materia di protezione dei dati). ...hanno presenti le possibilità e i limiti d'intervento per agire in modo etico e legale nella situazione in questione. ...riconoscono i dilemmi etici che si pongono.
	P	...ne derivano modi di agire idonei. ...tengono conto della portata delle loro azioni.
	R	...agiscono conformemente a principi etici e legali. ...adottano un atteggiamento di stima e accettazione retto dalla considerazione e dal rispetto per le persone.
	E	...valutano le proprie azioni sulla base di principi etici e legali. ...riflettono sulle norme giuridiche e professionali, come pure sui principi etici.