

Operatore/trice di centrale d'allarme APF

ascoltare, valutare, aiutare, istruire, rassicurare, disporre, coordinare

Gli operatori e le operatrici di centrale d'allarme sono le persone di riferimento per tutte le persone che compongono un numero di emergenza. A seconda del tipo di incidente, coordinano un intervento dell'ambulanza o dei vigili del fuoco.

Dato che le persone che chiamano sono di solito agitate, gli operatori e le operatrici hanno la calma necessaria per calmare le persone e allo stesso tempo ottenere un quadro chiaro della situazione nel più breve tempo possibile. Sanno esattamente quali domande fare e allertano subito i servizi di emergenza. Alle persone al telefono che cercano aiuto, danno istruzioni precise su come comportarsi nella situazione e come prendere misure immediate e di sicurezza prima dell'arrivo dei servizi di emergenza.

Sono anche disponibili come per-

sone di contatto per i servizi di emergenza, ad esempio se arrivano ulteriori informazioni importanti sull'evento dopo che l'allarme è stato lanciato. Lavorano con ausili tecnici come i sistemi di comando e controllo, la registrazione delle chiamate o le apparecchiature radio. Usano l'ID del chiamante o il GPS per la localizzazione e il software di interrogazione per le emergenze specifiche.

Per garantire che le misure siano adeguate alla situazione, l'autogestione e la gestione della qualità hanno un'alta priorità. Pertanto, si praticano sempre situazioni di emergenza fittizie o il riconoscimento di malfunzionamenti tecnici e si applicano strategie di difesa. Oltre alla centrale d'allarme, i professionisti sono anche chiamati a valutare concetti di emergenza, per esempio in occasione di grandi eventi.



©Schutz & Rettung Zürich

Cosa e per cosa?

- ▶ Affinché l'operatore di centrale d'allarme sia in grado di stimare il numero di personale di emergenza che deve impiegare in caso di incendio, chiede al chiamante la dimensione dell'incendio.
- ▶ Affinché l'operatrice di centrale d'allarme sia in grado di inviare un'operazione di salvataggio in un'area impraticabile, invia le forze di soccorso aereo sul luogo dell'incidente.
- ▶ Affinché, in caso di collisione sull'autostrada, le persone intrappolate possano essere liberate dai loro veicoli, l'operatore di centrale d'allarme allerta anche i vigili del fuoco.
- ▶ Affinché l'operatrice di centrale d'allarme si assicuri di prendere le decisioni giuste per ogni chiamata d'emergenza, si esercita in vari scenari d'emergenza con altri professionisti.

Fatti

Accesso All'inizio dell'esame:

- Soccorritore/trice SSS, soccorritore/trice assistente d'ambulanza APF o pompiere/a professionista APF e
- almeno 2 anni di esperienza professionale con un impiego al 100% in una centrale d'allarme o
- attestato federale di capacità (AFC) o un'altra qualifica e 3 anni di esperienza professionale pertinente, nonché
- attestazione di un corso di formazione di operatore/trice di centrale d'allarme e di tutte le competenze acquisite nel regolamento d'esame.

Formazione Corso di 1 anno a tempo parziale.

Nota: I costi del corso sono parzialmente coperti dalla Confederazione.

Gli aspetti positivi Gli operatori e le operatrici di centrale d'allarme sono

fondamentali per calmare le persone traumatizzate e in cerca di aiuto al telefono e prevenire il panico sul posto. Con le misure immediate che conoscono, si possono salvare delle vite.

Gli aspetti negativi In questa professione ci sono anche situazioni stressanti in cui l'aiuto richiede un grande sforzo. Per esempio, quando chi chiama è a malapena in grado di dare la propria posizione o descrivere la situazione.

Buono a sapersi Gli operatori e le operatrici di centrale d'allarme non hanno un lavoro ordinario. Ogni giorno e ogni notte è diverso, perché lavorano a turni e per una specifica regione geografica alla quale sono adde- ti. Tutto quello che decidono e avviano ha delle conseguenze. Spesso è una questione di secondi in cui devono essere avviate le misure giuste.

Profilo dei requisiti

	favorevole	importante	molto importante
capacità decisionale			
capacità di combinazione			
capacità di comunicare, espressività			
capacità di imporsi			
conoscenza delle lingue straniere			
empatia			
pensiero complesso, orientamento alla soluzione			
resilienza, disponibilità a fare uno sforzo			
senso di responsabilità			
talento organizzativo			

Percorsi di carriera

Economista aziendale SUP, infermiere/a SUP (Bachelor)

Quadro/a nell'ambito delle organizzazioni di salvataggio EPS (diploma federale)

Operatore/trice di centrale d'allarme APF

Soccorritore/trice assistente d'ambulanza APF, soccorritore/trice SSS o titolo equivalente (vedi ammissione)