orientamento
.ch

Operatore di centrale d'allarme APF
Operatrice di centrale d'allarme APF

Economia, amministrazione, sicurezza

L’operatore e l’operatrice di centrale d’allarme ricevono le chiamate effettuate ai numeri di emergenza. Sono il primo punto di contatto per chi chiede aiuto, attivano le misure necessarie e dispongono l’intervento delle forze di sicurezza e di soccorso. Durante le emergenze supportano le squadre operative e contribuiscono a coordinare le attività di tutte le figure professionali coinvolte.

Attività

Gestione delle chiamate di emergenza

- rispondere alle chiamate, porre le domande adeguate e farsi un quadro della situazione
- valutare la situazione, adottare le misure necessarie e allertare i servizi competenti, come pompieri, ambulanza, polizia o soccorso aereo
- fornire istruzioni alle persone in difficoltà fino all’arrivo dei soccorsi
- utilizzare strumenti tecnici come sistemi di gestione degli interventi, software di interrogazione o GPS
- garantire un flusso di informazioni chiaro tra tutti i soggetti coinvolti

---

Supporto agli interventi

- valutare i piani di emergenza per interventi programmati, ad esempio durante grandi eventi, e preparare le misure necessarie
- fungere da punto di riferimento per i e le partecipanti e per le squadre operative
- coordinare la collaborazione tra le diverse forze di intervento e, se necessario, mobilitare risorse supplementari

---

Qualità e gestione personale

- individuare guasti tecnici, risolverli o incaricare le persone responsabili della loro risoluzione
- conoscere strumenti alternativi e utilizzarli in caso di problemi durante situazioni di emergenza
- garantire la qualità, analizzare gli interventi, discuterli in team e trarne insegnamenti
- svolgere esercitazioni con i colleghi e le colleghe, ad esempio simulando scenari di emergenza
- conoscere i propri limiti e applicare strategie adeguate dopo interventi difficili

Condizioni di lavoro

Gli operatori e le operatrici di centrale d’allarme assumono grandi responsabilità, poiché le loro decisioni possono avere conseguenze importanti. Lavorano presso la centrale, generalmente un ufficio dedicato, e sono responsabili di un’area geografica ben definita. La loro attività si svolge per lo più a turni, poiché le centrali d’emergenza sono operative 365 giorni all’anno, 24 ore su 24.

Questi professionisti e queste professioniste lavorano presso centrali di soccorso ed emergenza e rappresentano il primo punto di contatto per chi necessita aiuto e rispondono, ad esempio, alle chiamate effettuate ai numeri di emergenza 144, 118 e 117.

Attitudini e interessi

Attitudini

- Capacità di adattarsi a orari irregolari e notturni
- Empatia
- Equilibrio psico-affettivo
- Spirito decisionale
- Buona reattività in situazioni d'urgenza
- Resistenza allo stress
- Senso di responsabilità

Interessi

- Dirigere e assumersi delle responsabilità
- Lavorare in modo preciso
- Essere in contatto con altre persone
- Pianificare, organizzare

Formazione

Questa formazione è generalmente modulare e si acquisisce parallelamente all’esercizio della professione.

Corsi di formazione	Durata	Condizioni di ammissione
Tutte le offerte https://orientamento.ch/it/ricerca/formazioni?profession=128768	– 1 anno	– le condizioni di ammissione figurano nel **regolamento d’esame** (https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/download/11126)

Titolo

- attestato professionale federale (APF) di operatore o operatrice di centrale d’allarme

Formazione continua

Corso

- Corsi di formazione continua offerti dall’organizzazione **Coordinazione svizzera dei pompieri (CSP)** (https://www.feukos.ch/it/course/)

Diploma federale

- **Quadro delle organizzazioni di soccorso EPS** (https://orientamento.ch/it/professioni/quadro-delle-organizzazioni-di-soccorso-eps)

Professioni simili

Professione
Soccorritore/trice SSS

https://orientamento.ch/it/professioni/soccorritore-trice-sss

Professione
Pompiere/a professionista APF

https://orientamento.ch/it/professioni/pompiere-a-professionista-apf

Professione
Agente di polizia APF

https://orientamento.ch/it/professioni/agente-di-polizia-apf

Ulteriori informazioni

Numero Swissdoc

0.622.26.0

Link utili

Forum per la formazione professionale di salvataggio (https://www.forum-bb-rw.ch/fr/Home)

(in francese e tedesco)

Interassociazione di salvataggio (IAS) (https://www.144.ch/it/)

Organizzazione mantello del sistema di soccorso medico in Svizzera

Coordinazione svizzera dei pompieri (CSP) (https://www.feukos.ch/it/)

Federazione Cantonale Ticinese Servizi Ambulanze (FCTSA)

(https://www.fctsa.ch/it/ticino-soccorso-144/presentazione)

Basi legali (https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/45233?lang=de)