

# 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.

### Durata

- 1 anno

## Condizioni di ammissione

---

- 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

## Professioni simili

## Ulteriori informazioni

### Numero Swissdoc

### 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>