



Verein Bildung Hörsystemakustik

Piano di formazione

relativo all'ordinanza sulla formazione professionale di base per

Tecnologa per sistemi uditivi AFC

Tecnologo per sistemi uditivi AFC

del 7 settembre 2015 (stato al 01 ottobre 2026)

N. professione 85505

Indice

Elenco delle abbreviazioni.....	3
1. Introduzione	4
2. Fondamenti pedagogico-professionali	5
2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative	5
2.2 Descrizione delle quattro dimensioni di ogni competenza operativa	6
2.3 Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione	7
2.4 Collaborazione tra i luoghi di formazione	8
3. Profilo di qualificazione	9
I. Profilo professionale	9
II. Tabella delle competenze operative.....	11
III. Livello richiesto per la professione	11
4. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione	12
Approvazione ed entrata in vigore.....	40
Modifiche al piano di formazione.....	41
Modifica al piano di formazione	42
Allegato 1: Elenco degli strumenti per promuovere la qualità della formazione professionale di base	43
Allegato 2: misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute	44
Glossario	49
Ulteriori approfondimenti sulle competenze operative	52

Elenco delle abbreviazioni

AFC	Attestato federale di capacità
CI	Corsi interaziendali
CSFO	Centro svizzero di servizio Formazione professionale Orientamento professionale, universitario e di carriera
CSFP	Conferenza svizzera degli uffici della formazione professionale
LFP	Legge federale sulla formazione professionale (legge sulla formazione professionale), 2004
ofor	ordinanza sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione)
OFPr	Ordinanza sulla formazione professionale, 2004
oml	organizzazione del mondo del lavoro (associazione professionale)
SECO	Segreteria di Stato dell'economia
SEFRI	Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione
Suva	Istituto nazionale svizzero di assicurazione contro gli infortuni
UFAM	Ufficio federale dell'ambiente
UFSP	Ufficio federale della sanità pubblica

1. Introduzione

In quanto strumento per la promozione della qualità¹ sulla formazione professionale di base, il piano di formazione per Tecnologa per sistemi uditivi / Tecnologo per sistemi uditivi con attestato federale di capacità (AFC) descrive le competenze operative che le persone in formazione devono acquisire entro la fine della qualificazione. Al contempo, il piano di formazione aiuta i responsabili della formazione professionale nelle aziende di tirocinio, nelle scuole professionali e nei corsi interaziendali a pianificare e svolgere la formazione.

Per le persone in formazione il piano di formazione costituisce uno strumento orientativo.

¹ cfr. art. 12 cpv. 1 lett. c dell'ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (OFPr) e l'articolo 9 dell'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor) Tecnologa per sistemi uditivi / Tecnologo per sistemi uditivi.

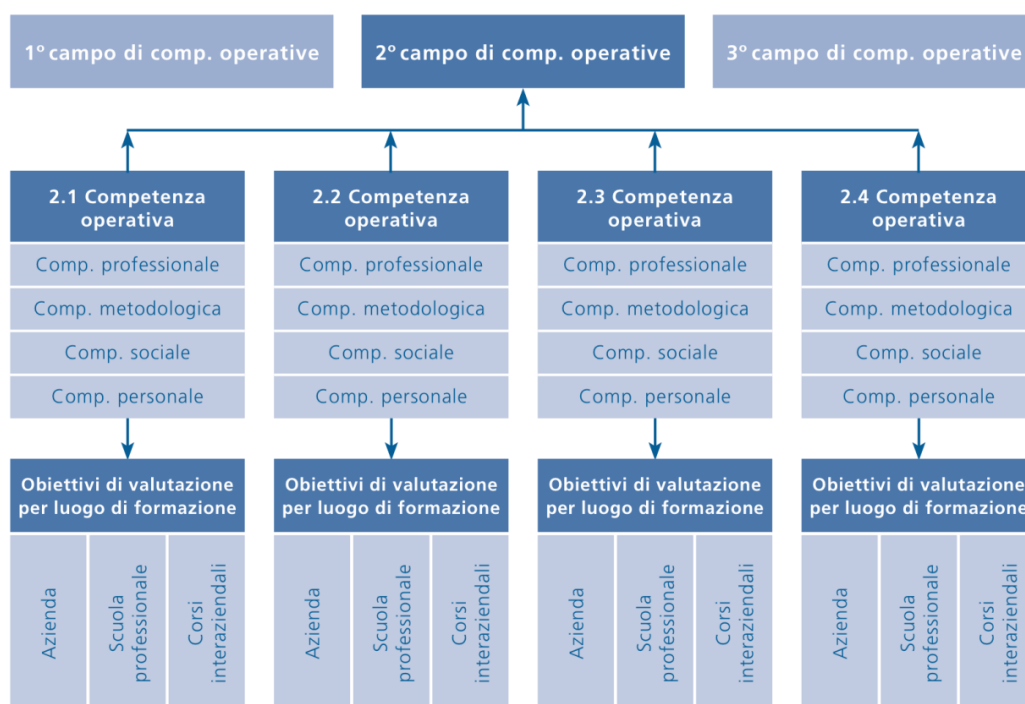
2. Fondamenti pedagogico-professionali

2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative

Il presente piano di formazione costituisce il fondamento pedagogico-professionale della formazione professionale di base di Tecnologa per sistemi uditivi/Tecnologo per sistemi uditivi. L'obiettivo della formazione professionale di base è insegnare a gestire con professionalità situazioni operative tipiche della professione. Per raggiungere quest'obiettivo, durante la formazione le persone in formazione sviluppano le competenze operative descritte nel piano di formazione. Tali competenze vanno intese e definite come standard minimi di formazione che verranno poi verificati nelle procedure di qualificazione.

Il piano di formazione enuncia concretamente le competenze operative da acquisire, rappresentate sotto forma di campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione.

Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione



La professione di Tecnologa per sistemi uditivi/Tecnologo per sistemi uditivi comprende due **campi di competenze operative** che descrivono e giustificano i campi d'intervento, permettendo di distinguerli uno dall'altro.

Esempio: Individuazione delle esigenze dei clienti e vendita di sistemi uditivi

Ogni campo di competenze operative comprende un determinato numero di **competenze operative**. Nel campo di competenze operative 1 (Individuazione delle esigenze dei clienti e vendita di sistemi uditivi) sono dunque raggruppate sei competenze operative. Queste ultime corrispondono a situazioni operative tipiche della professione e descrivono il comportamento che ci si aspetta dalle persone in formazione in tali casi. Ogni competenza operativa include quattro dimensioni: la competenza professionale, metodologica, sociale e personale (vedi 2.2); in quei contesti esse sono associate alle competenze operative.

Per garantire che l'azienda di tirocinio, la scuola professionale e i corsi interaziendali forniscano il proprio apporto allo sviluppo delle competenze operative, queste ultime vengono concretizzate in **obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione**. Ai fini di una cooperazione ottimale tra i luoghi di formazione, gli obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro (vedi 2.4).

2.2 Descrizione delle quattro dimensioni di ogni competenza operativa

Le competenze operative comprendono la competenza professionale, metodologica, sociale e personale. Affinché i tecnologi per sistemi uditivi² riescano ad affermarsi nel mercato del lavoro, durante la formazione professionale di base le persone in formazione acquisiscono tutte le competenze in tutti i luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale, corsi interaziendali). Il seguente schema sintetizza contenuti e interazioni delle quattro dimensioni di cui si compone una competenza operativa.

Competenza operativa



² Per favorire la fluidità del testo è stata utilizzata la forma maschile. Questa comprende esplicitamente anche le professioniste di sesso femminile.

2.3 Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom)

Ogni obiettivo di valutazione viene valutato tramite un livello tassonomico (livello C; da C1 a C6). Il livello C indica la complessità dell'obiettivo. Ecco i vari livelli nel dettaglio:

Livello	Definizione	Descrizione
C 1	Sapere	I tecnologi per sistemi uditivi ripetono le nozioni apprese e le richiamano in situazioni simili. <i>Esempio: i tecnologi per sistemi uditivi menzionano le prescrizioni assicurative e aziendali al momento della fatturazione e nei casi più delicati.</i>
C 2	Comprendere	I tecnologi per sistemi uditivi spiegano o descrivono le nozioni apprese con parole proprie. <i>Esempio: i tecnologi per sistemi uditivi spiegano le cause, il decorso tipico, i sintomi e le ripercussioni di malattie che compromettono la capacità uditiva.</i>
C 3	Applicare	I tecnologi per sistemi uditivi applicano le capacità/tecnologie apprese in diverse situazioni. <i>Esempio: i tecnologi per sistemi uditivi organizzano i locali di vendita secondo le direttive aziendali.</i>
C 4	Analizzare	I tecnologi per sistemi uditivi analizzano una situazione complessa scomponendo i fatti in singoli elementi e individuando la relazione fra gli elementi e le caratteristiche strutturali. <i>Esempio: i tecnologi per sistemi uditivi valutano i risultati del test del diapason secondo Weber e Rinne, per determinare se si tratta di ipoacusia trasmissiva o percettiva e impartiscono consigli affinché il paziente goda di una migliore capacità uditiva.</i>
C 5	Sintetizzare	I tecnologi per sistemi uditivi combinano i singoli elementi di un fatto e li riuniscono per formare un insieme. <i>Esempio: i tecnologi per sistemi uditivi comunicano con i clienti, i responsabili, terzi e collaboratori. Osservano che la comunicazione verbale e non verbale concordino.</i>
C 6	Valutare	I tecnologi per sistemi uditivi valutano un fatto più o meno complesso in base a determinati criteri. <i>Esempio: i tecnologi per sistemi uditivi valutano la qualità delle impostazioni, tenendo conto delle esigenze della clientela, ed effettuano le opportune regolazioni di precisione.</i>

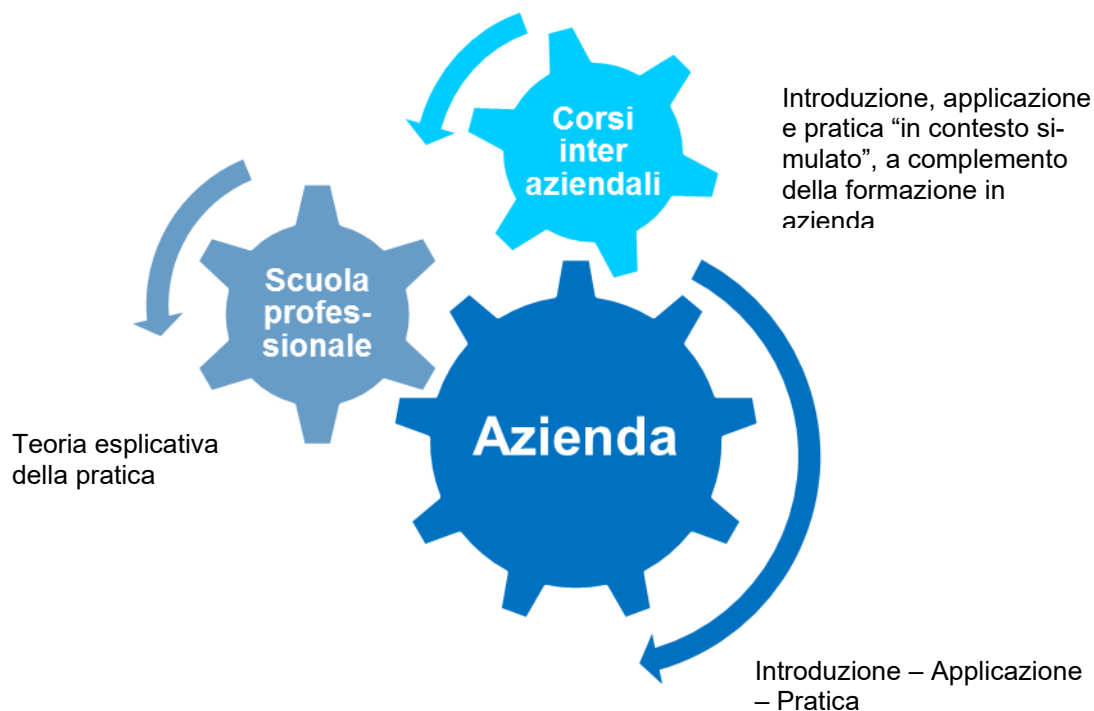
2.4 Collaborazione tra i luoghi di formazione

Il coordinamento e la cooperazione tra i luoghi di formazione quanto a contenuti, modalità di lavoro, calendario e consuetudini della professione sono un presupposto importante per il successo della formazione professionale di base. Per tutta la durata della formazione le persone in formazione vanno aiutati a mettere in relazione teoria e pratica. La cooperazione tra i luoghi di formazione è dunque essenziale e la trasmissione delle competenze operative rappresenta un compito comune. Ogni luogo di formazione fornisce il proprio apporto tenendo conto del contributo degli altri. Grazie a una buona collaborazione ognuno può verificare costantemente il proprio apporto e ottimizzarlo, aumentando così la qualità della formazione professionale di base.

Il contributo specifico dei luoghi di formazione può essere sintetizzato come segue:

- azienda di tirocinio: nel sistema duale la formazione professionale pratica si svolge nell'azienda di tirocinio, in una rete di aziende di tirocinio, nelle scuole d'arti e mestieri, nelle scuole medie di commercio o in altre istituzioni riconosciute a tal fine, dove gli apprendisti possono acquisire le capacità pratiche richieste dalla professione;
- scuola professionale: vi viene impartita la formazione scolastica, che comprende l'insegnamento delle conoscenze professionali, della cultura generale e dello sport;
- corsi interaziendali: sono finalizzati alla trasmissione e all'acquisizione di capacità fondamentali e completano la formazione professionale pratica e la formazione scolastica laddove l'attività professionale da apprendere lo richiede.

L'interazione dei luoghi di formazione può essere illustrata come segue:



La realizzazione efficace della cooperazione tra i luoghi di formazione viene sostenuta con gli appositi strumenti di promozione della qualità della formazione professionale di base (vedi allegato).

3. Profilo di qualificazione

Il profilo di qualificazione contiene il profilo professionale e il livello richiesto per la professione, nonché la tabella delle competenze operative, raggruppate nei relativi campi, che una persona qualificata deve possedere per poter esercitare la professione in maniera competente al livello definito.

Oltre a concretizzare gli obiettivi di valutazione del piano di formazione, il profilo di qualificazione funge da base per la classificazione del titolo di formazione professionale rilasciato nel Quadro nazionale delle qualifiche (QNQ-CH), per l'elaborazione del supplemento al diploma e per la definizione della procedura di qualificazione.

I. Profilo professionale

Ambiti professionali

Gli ambiti professionali dei tecnologi per sistemi uditivi sono molteplici e abbracciano compiti diversi che spaziano dall'ambito tecnico-artigianale a quello sanitario e psicologico fino a comprendere mansioni specificamente orientate alla vendita.

I tecnologi per sistemi uditivi consigliano i clienti in base alle esigenze specifiche e offrono loro prodotti audio-logici su misura per ottimizzare la capacità uditiva e il comfort acustico. I prodotti menzionati comprendono: sistemi uditivi e relativi accessori, prodotti per la protezione uditiva, sistemi in ear monitor e altri servizi come allenamento uditivo, consulenza sull'acufene ecc. Attraverso diversi test e questionari i tecnologi per sistemi uditivi sono in grado di valutare la perdita uditiva del cliente. Tra i loro principali ambiti professionali vi è l'esecuzione di diverse misurazioni dell'udito e la regolazione dei sistemi uditivi in base alle esigenze individuali del cliente.

I tecnologi per sistemi uditivi sono in contatto con diverse assicurazioni sociali e con gli otorinolaringoiatri. I tecnologi per sistemi uditivi interpretano i rapporti degli otorinolaringoiatri, allestiscono una documentazione interna e, se necessario, stilano proposte e rapporti per le istituzioni coinvolte. I tecnologi per sistemi uditivi conoscono le diverse disposizioni legali vigenti in virtù del diritto delle assicurazioni sociali (LAI, LAVS, LAM, LAINF, LAMal).

In tutte le tappe che interessano la regolazione dei sistemi uditivi è necessario avvalersi di conoscenze approfondite di anatomia, patologia, fisiologia dell'organo dell'udito e psicologia. Dato che le tecniche di misurazione e la programmazione dei sistemi uditivi sono gestite tramite software, il computer rappresenta uno dei principali strumenti di lavoro di cui si avvalgono i tecnologi per i sistemi uditivi.

Principali competenze operative

Gli obiettivi di formazione sono articolati in due campi di competenze operative:

1. Individuazione delle esigenze dei clienti e vendita di sistemi uditivi
2. Regolazione di sistemi uditivi

I tecnologi per sistemi uditivi individuano le esigenze della clientela in diverse fasi. Esse comprendono la misurazione della capacità uditiva attraverso l'audiometria tonale e vocale, l'anamnesi e un approfondito colloquio di consulenza. In base ai dati raccolti sono proposte soluzioni uditive appropriate.

Se necessario i tecnologi per sistemi uditivi ordinano le impronte auricolari e i sistemi uditivi adatti. Dato che ci vuole un po' di tempo affinché tutti i singoli parametri siano regolati in base alla percezione uditiva individuale del cliente, spesso sono necessarie numerose sedute. Durante le regolazioni si controlla a intervalli regolari se il sistema uditivo selezionato ha successo. Terminata la regolazione si effettua un controllo finale e il risultato è documentato e archiviato.

I tecnologi per sistemi uditivi comunicano in modo consono ai destinatari e nel rispetto della filosofia aziendale. Attualmente è fondamentale potersi avvalere di locali di vendita e cabine di prova allestiti secondo le direttive aziendali e in grado di favorire le vendite. I tecnologi per sistemi uditivi curano la propria immagine, poiché l'orientamento alla clientela e la disponibilità trovano conferma anche nell'aspetto esteriore.

Esercizio della professione

Di regola, i tecnologi per sistemi uditivi lavorano in un team.

I negozi specializzati dispongono di dispositivi di misurazione audiologici (strumenti di misurazione).

Rilevanza della professione all'interno della società

I tecnologi per sistemi uditivi apportano un contributo sostanziale al miglioramento della qualità di vita delle persone che accusano disturbi uditivi, ottimizzandone l'integrazione professionale e sociale. In particolare, essi affiancano la clientela nella capacità di comunicazione e concorrono alla prevenzione dei danni all'udito causati dal rumore (p. es. tramite dispositivi di protezione uditiva creati su misura).

I negozi specializzati sottostanno a una continua trasformazione strutturale: le dimensioni aziendali cambiano, il lavoro dei tecnologi per sistemi uditivi è sempre interessante e impegnativo, in considerazione delle continue novità proposte dai fornitori e delle diverse esigenze nutrite dalla clientela.

Con la liberalizzazione del settore, il ramo degli apparecchi acustici si trova ora esposto all'andamento del mercato, sul piano nazionale e internazionale. I tecnologi per sistemi uditivi percepiscono la pressione della concorrenza e l'affrontano con professionalità e disponibilità, sempre al servizio del cliente.

I tecnologi per sistemi uditivi volgono al futuro uno sguardo ottimista. Il settore non subirà contrazioni, ciò in considerazione della sua forza innovativa (hardware), dell'elevata competenza in materia di servizi, dello sviluppo della piramide delle età che vede testimone la nostra società e della sempre maggiore affinità palesata anche dalle generazioni più mature nei confronti della tecnica.

II. Tabella delle competenze operative

Campi di competenze operative	Competenze operative professionali			
1 Individuazione delle esigenze dei clienti e vendita di sistemi uditivi	1.1 Individuare e analizzare le esigenze dei clienti	1.2 Eseguire gli esami dell'udito con l'ausilio del computer, valutarli e spiegare i risultati al cliente	1.3 Consigliare i clienti, svolgere colloqui di vendita ed effettuare impronte auricolari	1.4 Creare un dossier del cliente e svolgere attività amministrative secondo le direttive ricevute
	1.5 Comunicare in maniera adeguata con i singoli clienti	1.6 Sistemare e allestire i locali di vendita e le cabine di prova		
2 Regolazione di sistemi uditivi	2.1 Pianificare le tappe di lavoro e preparare gli appuntamenti con i clienti	2.2 Regolare con l'ausilio del computer i sistemi uditivi e i relativi accessori in base alle esigenze dei clienti e istruire i clienti	2.3 Misurare i miglioramenti ottenuti ed eseguire controlli a posteriori	2.4 Svolgere controlli del funzionamento e fornire servizi postvendita sul sistema uditivo
	2.5 Concludere il processo di consulenza e di vendita	2.6 Riconoscere i rischi, garantire la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute e dell'ambiente		

III. Livello richiesto per la professione

Il livello richiesto per la professione è fissato nel Piano di formazione tramite gli obiettivi di valutazione suddivisi in livelli tassonomici dettagliati (C1 – C6).

4. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione

In questo capitolo vengono descritte le competenze operative (raggruppate nei relativi campi) e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Gli strumenti per la promozione della qualità riportati in allegato sono un sostegno alla realizzazione della formazione professionale di base e alla cooperazione fra i tre luoghi di formazione.

Campo di competenze operative 1:

individuazione delle esigenze dei clienti e vendita di sistemi uditivi

Per offrire ai clienti una qualità elevata e una consulenza ottimale è molto importante individuarne le esigenze. I tecnologi per sistemi uditivi curano la propria immagine secondo la filosofia aziendale e allestiscono i locali di vendita e le cabine di prova in modo da soddisfare la clientela e favorire le vendite. Con un colloquio individuano le esigenze dei clienti, eseguono esami dell'udito in modo professionale e consigliano i clienti in modo competente in merito alla scelta del sistema uditivo adatto. Creano un dossier del cliente e svolgono attività amministrative.

Competenza operativa 1.1: individuare e analizzare le esigenze dei clienti

I tecnologi per sistemi uditivi individuano le esigenze e la situazione dei clienti con competenza e professionalità. Valutano i risultati ottenuti in modo mirato e traggono le prime conclusioni per la scelta di un sistema e per offrire consulenza ai clienti. Per farlo si avvalgono delle loro conoscenze di anatomia, patologia, fisiologia e psicologia.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
	1.1.1 Comprendere l'anatomia I tecnologi per sistemi uditivi spiegano l'anatomia delle seguenti parti del corpo: - cellule - sistema nervoso - via acustica - pelle - orecchio - testa (C2)	
	1.1.2 Comprendere la fisiologia I tecnologi per sistemi uditivi spiegano le funzioni (fisiologia) delle seguenti parti del corpo: - padiglione auricolare - condotto uditivo - orecchio medio	

	- orecchio interno - via acustica centrale e nervo acustico - pelle (C2)	
	1.1.3 Comprendere la patologia I tecnologi per sistemi uditivi spiegano le cause, il decorso tipico, i sintomi e le ripercussioni di malattie che compromettono la capacità uditiva. Si tratta di malattie o difetti che interessano: - padiglione auricolare - condotto uditivo - orecchio medio - orecchio interno - via acustica centrale e nervo acustico - pelle Attribuiscono le singole ipoacusie (trasmissiva, percettiva, retrococleare) in base al posto in cui si manifestano. Spiegano, attraverso degli esempi, che cosa occorre osservare nel caso di clienti affetti da Parkinson, diabete, demenza, problemi circolatori o SM. (C2)	
	1.1.4 Comprendere la psicologia I tecnologi per sistemi uditivi spiegano i motivi o le ragioni alla base di: - meccanismo di repressione / rifiuto - isolamento sociale - condizionamenti (visibilità) - paura della sordità - incomprensione Spiegano, con l'aiuto di esempi, in che modo comportarsi nei confronti di tali clienti e in che modo rafforzare le motivazioni positive. (C2)	
1.1.5 Rilevare la situazione del cliente durante il colloquio I tecnologi per sistemi uditivi rilevano la situazione del cliente in modo competente e consono al	1.1.5 Rilevare la situazione del cliente durante il colloquio I tecnologi per sistemi uditivi rilevano i seguenti aspetti relativi alla situazione del cliente:	

destinatario, con le seguenti tappe: - creare un primo contatto e fissare un appuntamento - analizzare il rapporto medico (se disponibile) - effettuare anamnesi in base alle condizioni anatomiche, patologiche e fisiologiche. - chiarire esperienze fatte con sistemi uditivi - chiarire il contesto (hobby, lavoro, famiglia) - definire l'esigenza acustica personale Per farlo porre le domande opportune, utilizzare liste di domande e tecniche retoriche. (C5)	- rapporto medico - anamnesi - anatomia - patologia - fisiologia - psicologia - esigenze dei clienti - contesto sociale Durante i colloqui intrattenuti con i clienti ascoltano attivamente, applicano le adatte tecniche di retorica e impiegano le liste di domande opportune. (C5)	
1.1.6 Rilevare la situazione dell'orecchio esterno I tecnologi per sistemi uditivi rilevano la situazione dell'orecchio esterno in modo professionale, mediante un'otoscopia. Per farlo esaminano l'orecchio esterno (la parte posteriore dell'orecchio, il padiglione auricolare, il condotto uditivo, il timpano). Si attengono in modo coerente alle norme igieniche e di sicurezza. (C5)	1.1.6 Descrivere l'otoscopio I tecnologi per sistemi uditivi sono in grado di descrivere un otoscopio standard, ovvero: - struttura - funzionamento - impiego - pulizia / manutenzione - norme igieniche e di sicurezza Inoltre, essi sanno descrivere le particolarità dei seguenti strumenti: - video otoscopio - lampada frontale - microscopio binoculare (C2)	
1.1.7 Valutare i risultati e trarre le prime conclusioni I tecnologi per sistemi uditivi valutano i risultati e traggono le prime conclusioni in riferimento a: - modelli di apparecchi acustici - forma dell'otoplastica - scelta del materiale - venting Mettono per iscritto in modo chiaro e trasparente i risultati e	1.1.7 Spiegare i sistemi uditivi I tecnologi per sistemi uditivi descrivono le parti integranti di un sistema uditivo e la via acustica. Essi spiegano: - forma dell'otoplastica, accoppiamento acustico e rispettivi materiali, comprese le caratteristiche di trasmissione acustica - modelli di sistemi uditivi e relative caratteristiche - effetti provocati dal venting	

le prime conclusioni tratte, secondo le direttive aziendali. (C5)	I tecnologi per sistemi uditivi determinano il sistema uditivo adatto a un cliente standard, motivano la propria scelta, tenendo conto delle esigenze specifiche del cliente e illustrano i vantaggi e l'utilità del sistema. (C5)	
---	--	--

Competenza metodologica

- 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo
- 2.4 Strategie di apprendimento
- 2.5 Tecniche di presentazione
- 2.7 Comportamento economico

Competenza sociale

- 3.1 Capacità di comunicare
- 3.2 Capacità di gestire i conflitti
- 3.3 Capacità di lavorare in gruppo

Competenza personale

- 4.1 Capacità di riflessione
- 4.2 Autonomia e senso di responsabilità
- 4.3 Resistenza
- 4.5 Efficienza e attitudine al lavoro
- 4.6 Apprendimento permanente

Competenza operativa 1.2: eseguire gli esami dell'udito con l'ausilio del computer, valutarli e spiegare i risultati al cliente		
I tecnologi per sistemi uditivi eseguono esami dell'udito e li valutano correttamente. Allestiscono audiogrammi completi, effettuano audiometrie vocali, verificano i risultati degli esami ed eliminano possibili fonti di errore. Sulla base degli esami effettuati traggono conclusioni fondate e spiegano ai clienti i risultati che ne sono scaturiti. Per farlo si avvalgono delle loro conoscenze di acustica.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
1.2.1 Effettuare in modo professionale il test del diapason secondo Weber e Rinne I tecnologi per sistemi uditivi effettuano in modo professionale il test del diapason secondo Weber e Rinne e ne valutano i risultati per determinare se si tratta di ipoacusia percettiva o trasmissiva e impartiscono consigli affinché il paziente goda di una migliore capacità uditiva. Informano i clienti sui metodi relativi alle misurazioni, spiegano loro la procedura e li istruiscono in merito ai loro compiti. (C4)	1.2.1 Capire le basi di acustica I tecnologi per sistemi uditivi spiegano le seguenti basi e i nessi dell'acustica fisica: - onde con parametri - oscillazione con parametri - suono e misurazione del suono - via acustica in diversi mezzi - attenuazione al passaggio da via aerea a via ossea - risonanza - diversi risuonatori - suono nel tubo - interferenze di onde - attenuazione e riflessione - assorbimento - acustica ambientale Spiegano le seguenti basi e i nessi della psicoacustica: - percezione di: - rumori - altezza del suono - volume - capacità di risoluzione temporale - effetti di mascheramento Spiegano le seguenti basi e i nessi dell'acustica musicale: - teoria dei suoni - teoria dell'armonia - tipi, funzioni e impiego dei diapason	

	Eseguono i test del diapason secondo Weber e Rinne in modo professionale e ne valutano i risultati per determinare se si tratta di ipoacusia percettiva o trasmissiva e impartiscono consigli affinché il paziente goda di una migliore capacità uditiva. (C5)	
1.2.2 Eseguire un audiogramma tonale completo I tecnologi per sistemi uditivi effettuano a regola d'arte un audiogramma tonale completo ³ . Essi individuano un'eventuale percezione dello stimolo via osso dal lato opposto e lo eliminano mediante un adeguato mascheramento. Valutano i risultati per quanto riguarda tipo, grado, simmetria, dinamica ed eventuale causa della sordità e dell'andamento della curva uditiva. Informano i clienti sui metodi relativi alle misurazioni, spiegano loro la procedura e li istruiscono in merito ai loro compiti. (C5)	1.2.2 Eseguire un audiogramma tonale completo I tecnologi per sistemi uditivi effettuano a regola d'arte un audiogramma tonale completo ⁴ . Essi individuano un'eventuale percezione dello stimolo via osso dal lato opposto e lo eliminano mediante un adeguato mascheramento. Valutano i risultati per quanto riguarda tipo, grado, simmetria, dinamica ed eventuale causa della sordità e dell'andamento della curva uditiva. (C5)	
1.2.3 Eseguire un'audiometria vocale I tecnologi per sistemi uditivi eseguono in modo professionale un'audiometria vocale. Essi la valutano per quanto riguarda: - riduzione dell'intelligibilità della voce - perdita di discriminazione delle parole - tolleranza alla voce alta	1.2.3 Linguaggio e test vocale I tecnologi per sistemi uditivi spiegano le seguenti basi fondamentali del linguaggio: - formazione della voce - formazione del linguaggio - fonetica - spettri linguistici Eseguono il test vocale Friburgo ⁵ con mono- e bisillabi e lo valutano in merito a:	1.2.3 Eseguire un'audiometria diagnostica I tecnologi per sistemi uditivi effettuano i seguenti test in modo professionale: - audiometria tonale e vocale, mascheramento compreso; - almeno un test di comprensione orale nella corrispondente lingua nazionale, in situazione di silenzio e con un rumore disturbante.⁶

³ completo significa tre cose: (1) via aerea da 125 Hz a 8000 Hz min. in passi di 1 ottava. In caso di perdita ripida (*ski-slope*) anche frequenze intermedie; (2) via ossea da 500 Hz a 4000 Hz min. in passi di 1 ottava; (3) livello di fastidio da 500 Hz a 4000 Hz min. in passi di 1 ottava.

⁴ completo significa tre cose: (1) via aerea da 125 Hz a 8000 Hz min. in passi di 1 ottava. In caso di perdita ripida (*ski-slope*) anche frequenze intermedie; (2) via ossea da 500 Hz a 4000 Hz min. in passi di 1 ottava; (3) livello di fastidio da 500 Hz a 4000 Hz min. in passi di 1 ottava

⁵ Sinonimo nella lingua francese e italiana: test di Fournier o test di Bocca

⁶ Versione del 21 novembre 2017, entrata in vigore il 21 novembre 2017

- comprensione in un ambiente rumoroso Informano i clienti sui metodi relativi alle misurazioni, spiegano loro la procedura e li istruiscono in merito ai loro compiti. (C5)	- riduzione dell'intelligibilità della voce - perdita di discriminazione delle parole - tolleranza alla voce alta - comprensione in un ambiente rumoroso (C5)	Essi valutano i risultati in modo professionale e determinano la perdita uditiva. (C5)
1.2.4 Analizzare i risultati dei test ed eliminare eventuali fonti di errore I tecnologi per sistemi uditivi controllano costantemente i risultati dei test per quanto riguarda: - particolarità (soglia di percezione, dinamica) - coerenza dei test effettuati (plausibilità) - possibili fonti di errore In caso di risultati contrastanti adottano le misure adeguate per eliminare le fonti di errore quali: - acufene - rumore - velocità di misurazione - simulazione - aggravamento - istruzione sbagliata - audiometro difettoso (C5)	1.2.4 Descrivere le fonti di errore I tecnologi per sistemi uditivi illustrano quali effetti possono avere le seguenti fonti di errore sul risultato della misurazione: - acufene - rumore - velocità di misurazione - simulazione - aggravamento - istruzione sbagliata - audiometro difettoso - soglie di percezione - stato d'animo personale del cliente Essi spiegano come evitare le fonti di errore, ovvero come ottenere risultati pertinenti. (C2)	
1.2.5 Effettuare un riassunto personale e trarre le debite conclusioni I tecnologi per sistemi uditivi riassumono in modo pertinente i risultati globali e traggono le debite conclusioni. Per il colloquio e la consulenza con il cliente traggono le debite conclusioni per quanto riguarda: - scelta del lato - scelta del prodotto/modello	1.2.5 Trarre le conclusioni dall'esame dell'udito e dalle esigenze dei clienti I tecnologi per sistemi uditivi descrivono le regole e i principi per determinare la scelta del lato. Essi scelgono e motivano sulla base dei dati audiologici il sistema uditivo, accessori compresi, per i clienti tipici. (C5)	

- eventuali accessori (C5)		
1.2.6 Spiegare i risultati ai clienti I tecnologi per sistemi uditivi illustrano in modo comprensibile i risultati ai clienti nonché gli effetti sulla loro qualità di vita. Essi chiariscono i dubbi e le domande poste dai clienti. (C3)	1.2.6 Spiegare le conseguenze di una perdita dell'udito I tecnologi per sistemi uditivi spiegano le conseguenze e gli effetti dei diversi tipi di perdita dell'udito sull'udito, sulla comprensione e sulla qualità di vita. (C2)	

Competenza metodologica

2.1 Tecniche di lavoro

2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo

2.3 Strategie d'informazione e di comunicazione

Competenza sociale

3.1 Capacità di comunicare

3.2 Capacità di gestire i conflitti

3.3 Capacità di lavorare in gruppo

Competenza personale

4.2 Autonomia e senso di responsabilità

4.3 Resistenza

4.5 Efficienza e attitudine al lavoro

4.6 Apprendimento permanente

Competenza operativa 1.3: consigliare i clienti, svolgere colloqui di vendita ed effettuare impronte auricolari I tecnologi per sistemi uditivi consigliano i clienti e suggeriscono loro i sistemi uditivi adatti, spiegandone le ragioni. Illustrano i vantaggi forniti dagli accessori adatti, consigliano i clienti nella scelta e illustrano loro i servizi aziendali offerti. Sono in grado di effettuare impronte auricolari in modo professionale e competente.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
1.3.1 Consigliare il lato migliore per l'applicazione I tecnologi per sistemi uditivi consigliano ai clienti il lato migliore per l'applicazione in base ai risultati dell'audiometria e degli antecedenti. (C5)		
1.3.2 Presentare e consigliare i modelli I tecnologi per sistemi uditivi presentano ai clienti i vari modelli in modo pertinente ed efficace, tenendo conto delle esigenze del cliente. Spiegano le differenze, i vantaggi e gli svantaggi per il cliente, in particolare per quanto riguarda estetica, funzionalità, utilizzo, cura, affidabilità. Consigliano il modello adatto sulla base delle analisi e delle esigenze dei clienti. (C5)		
1.3.3 Spiegare e consigliare i livelli tecnologici I tecnologi per sistemi uditivi presentano, in modo pertinente ed efficace, i possibili e adeguati livelli tecnologici (caratteristiche di prestazione), tenendo conto delle esigenze del cliente, spiegando le differenze come pure i vantaggi e gli svantaggi che tali livelli tecnologici comportano. Essi consigliano ai clienti la migliore tecnologia sulla base delle analisi (anamnesi, esame dell'udito, budget) e forniscono aspettative realistiche in merito al miglioramento della capacità uditiva (C5).	1.3.3 Spiegare i livelli tecnologici dei sistemi uditivi I tecnologi per sistemi uditivi descrivono le caratteristiche acustiche nelle diverse situazioni uditive. Nelle tipiche situazioni uditive e a seconda della facoltà uditiva dei clienti, essi stabiliscono i seguenti punti: - tipi e funzioni delle proprietà dei sistemi uditivi - effetti delle proprietà sulle caratteristiche di trasmissione acustica - effetti delle proprietà sulla comodità - effetti delle proprietà sulla facoltà uditiva e la comprensione	

	del linguaggio in diverse situazioni (C5)	
1.3.4 Presentare e consigliare i colori I tecnologi per sistemi uditivi presentano i colori desiderati dai clienti e consigliano i colori adatti sulla base di criteri estetici. (C5)		
1.3.5 Stabilire e consigliare l'accoppiamento acustico I tecnologi per sistemi uditivi stabiliscono l'accoppiamento acustico adatto in base a fattori estetici, utilizzo, anatomia e criteri audiologici e consigliano i clienti in modo convincente. (C5)		
1.3.6 Spiegare i vantaggi e consigliare gli accessori adeguati I tecnologi per sistemi uditivi spiegano ai clienti i vantaggi apportati dagli accessori adatti quali: - ausili acustici - impianti a induzione - sistemi di rilevazione della luce e delle vibrazioni - telefono - telecomando - accessori televisivi - accessori senza fili (p. es. Bluetooth) - materiale per la pulizia e la manutenzione - batterie e accumulatori Essi consigliano in modo pertinente gli accessori adatti in base all'analisi e al sistema uditivo. (C5)	1.3.6 Spiegare gli accessori I tecnologi per sistemi uditivi stabiliscono per situazioni uditive tipiche e a seconda della facoltà uditiva dei clienti i punti seguenti: - tipi e funzioni degli accessori e loro caratteristiche - effetti degli accessori sulla situazione e sulla qualità di vita dei clienti sulla base delle diverse caratteristiche di trasmissione - effetti degli accessori sulla facoltà uditiva e la comprensione del linguaggio in diverse situazioni (C5)	
1.3.7 Presentare e consigliare i sistemi uditivi I tecnologi per sistemi uditivi presentano diversi sistemi uditivi in modo pertinente, tenendo conto	1.3.7 Presentare e consigliare i sistemi uditivi I tecnologi per sistemi uditivi consigliano ai clienti un sistema udi-	

delle esigenze del cliente e dell'attuale assortimento. Essi consigliano ai clienti un sistema uditivo adeguato e tengono conto delle direttive aziendali. (C5)	tivo adeguato nell'ambito di un colloquio di consulenza e di vendita. (C5)	
1.3.8 Presentare e consigliare i servizi aziendali I tecnologi per sistemi uditivi presentano i servizi aziendali in modo efficace, tenendo conto delle esigenze dei clienti e dell'assortimento. Consigliano ai clienti i servizi adatti e tengono conto delle direttive aziendali. (C5)		
1.3.9 Eseguire un'impronta auricolare I tecnologi per sistemi uditivi effettuano se necessario le impronte auricolari osservando le seguenti tappe in modo igienico e sicuro: - eseguire un'otoscopia e assicurarsi che sia possibile effettuare l'impronta auricolare senza pericolo - collocare un tampone di protezione della misura adatta dietro alla seconda curva nel condotto uditivo - effettuare un'otoscopia per controllare il tampone di protezione; eventualmente collocare un nuovo tampone di protezione - selezionare il materiale adeguato per l'impronta, mescolare e applicare evitando la formazione di bolle d'aria - estrarre l'impronta indurita ventilando il canale uditivo ed effettuare un controllo finale tramite otoscopia - controllare se l'impronta auricolare può essere utilizzata (C5)		1.3.9 Realizzare e modificare otoplastiche I tecnologi per sistemi uditivi effettuano se necessario le impronte auricolari osservando le seguenti tappe in modo igienico e sicuro: - eseguire un'otoscopia e assicurarsi che sia possibile effettuare l'impronta auricolare senza pericolo - denominare i tipi di tamponi di protezione e crearli - collocare un tampone di protezione della misura adatta dietro alla seconda curva nel condotto uditivo - effettuare un'otoscopia per controllare il tampone di protezione; eventualmente collocare un nuovo tampone di protezione - spiegare le caratteristiche dei comuni materiali per l'impronta - mescolare diversi materiali per l'impronta e applicare evitando la formazione di bolle d'aria - estrarre le impronte indurite ventilando il canale uditivo ed effettuare un controllo finale tramite otoscopia - controllare se le impronte auricolari possono essere utilizzate e rifinirle Essi descrivono diversi processi di creazione di otoplastiche ed

		effettuano in modo autonomo riparazioni e modifiche all'otoplastica secondo le direttive. Dal pezzo grezzo fresano un'otoplastica funzionante, nel rispetto delle vigenti direttive sulla sicurezza sul lavoro. (C3)
--	--	---

Competenza metodologica

- 2.1 Tecniche di lavoro
- 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo
- 2.4 Strategie di apprendimento
- 2.5 Tecniche di presentazione
- 2.7 Comportamento economico

Competenza sociale

- 3.1 Capacità di comunicare
- 3.2 Capacità di gestire i conflitti
- 3.3 Capacità di lavorare in gruppo

Competenza personale

- 4.1 Capacità di riflessione
- 4.2 Autonomia e senso di responsabilità
- 4.5 Efficienza e attitudine al lavoro
- 4.6 Apprendimento permanente

Competenza operativa 1.4: creare un dossier del cliente e svolgere attività amministrative secondo le direttive ricevute I tecnologi per sistemi uditivi, documentano il proprio lavoro in modo chiaro e trasparente, creano un dossier del cliente, lo aggiornano e svolgono attività amministrative, secondo le direttive.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
1.4.1 Creare un dossier del cliente e documentare i valori misurati I tecnologi per sistemi uditivi creano un dossier del cliente osservando le seguenti tappe di lavoro: - registrare o completare i dati del cliente - documentare i risultati degli esami e le decisioni secondo le direttive e archivarli in modo pertinente - preparare un preventivo per il cliente - fissare gli appuntamenti e la loro durata Essi osservano le disposizioni aziendali e di legge relative alla protezione dei dati. (C3)		
1.4.2 Garantire l'amministrazione con i partner esterni I tecnologi per sistemi uditivi si occupano del lavoro amministrativo con i partner esterni secondo le direttive: - ordinare il sistema uditivo, l'accoppiamento acustico ed eventuali accessori (se non in stock) - controllare la ricezione dell'ordine - registrare nel sistema il prelievo dallo stock o l'ordine - se necessario redigere assieme ai clienti la richiesta di partecipazione ai costi all'attenzione dell'assicurazione - evadere la corrispondenza con altri interlocutori (medico, autorità) (C3)		

Competenza metodologica

- 2.1 Tecniche di lavoro
- 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo
- 2.3 Strategie d'informazione e di comunicazione
- 2.7 Comportamento economico

Competenza personale

- 4.2 Autonomia e senso di responsabilità
- 4.3 Resistenza
- 4.5 Efficienza e attitudine al lavoro

Competenza operativa 1.5: comunicare in maniera adeguata con i singoli clienti I tecnologi per sistemi uditivi si comportano in modo consono ai destinatari e comunicano con i clienti in modo adeguato.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
	1.5.1 Descrivere le esigenze e l'importanza dei vari interlocutori I tecnologi per sistemi uditivi descrivono le esigenze e l'importanza dei diversi gruppi di interlocutori interni ed esterni: - superiori - collaboratori - gruppi di clienti - terzi (soprattutto medici, fornitori, assicurazioni) Spiegano gli effetti dei diversi tipi di immagine sui loro clienti. Per mezzo di esempi spiegano l'importanza della prima impressione e mostrano come correggere una prima impressione negativa. (C2)	
1.5.2 Comunicare in modo adeguato con i vari interlocutori I tecnologi per sistemi uditivi comunicano in modo adeguato con clienti, superiori, terzi e collaboratori. Osservano che comunicazione verbale e non verbale concordino. Essi impiegano il linguaggio più adatto a seconda degli interlocutori e utilizzano il gergo professionale e la terminologia in modo comprensibile. (C5)	1.5.2 Comunicare in modo adeguato con i vari interlocutori I tecnologi per sistemi uditivi spiegano sulla base del quadrato della comunicazione i quattro livelli di una comunicazione armoniosa⁷: - contenuto - relazione - autorivelazione - appello Analizzano e valutano situazioni tipiche di comunicazione e tengono conto di:	

⁷ secondo Friedemann Schulz von Thun

	- malintesi - argomentazione corretta - contrasto o conformità della comunicazione verbale e non verbale Essi illustrano proposte di miglioramento per queste situazioni. (C6)	
--	---	--

Competenza metodologica

2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo

2.5 Tecniche di presentazione

Competenza sociale

3.1 Capacità di comunicare

3.2 Capacità di gestire i conflitti

3.3 Capacità di lavorare in gruppo

Competenza personale

4.1 Capacità di riflessione

4.2 Autonomia e senso di responsabilità

4.6 Apprendimento permanente

Competenza operativa 1.6: sistemare e allestire i locali di vendita e le cabine di prova I tecnologi per sistemi uditivi riconoscono l'importanza di allestire i locali di vendita e le cabine di prova in modo da favorire le vendite. Essi sistemano e allestiscono i locali di vendita, secondo le direttive aziendali.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
1.6.1 Sistemare i locali di vendita I tecnologi per sistemi uditivi svolgono i seguenti lavori secondo le direttive aziendali: - sistemare i locali e l'attrezzatura - controllare, esporre e se necessario ordinare gli opuscoli - controllare, esporre e se necessario ordinare gli accessori e i supporti di vendita - controllare, aggiungere e se necessario ordinare il materiale d'ufficio (C3)	1.6.1 Descrivere gli strumenti di promozione delle vendite I tecnologi per sistemi uditivi indicano gli obiettivi e gli strumenti di promozione delle vendite. Descrivono le caratteristiche e le particolarità dei locali di vendita e delle misure di promozione delle vendite della loro azienda di formazione e le documentano in forma comprensibile. (C2)	
1.6.2 Allestire i locali di vendita I tecnologi per sistemi uditivi allestiscono i locali di vendita secondo le direttive aziendali, segnatamente: - vetrine - vetrinette - ripiani - sala d'aspetto e ricezione - cabina di prova - pareti (C3)	1.6.2 Descrivere i principi per l'allestimento dei locali di vendita I tecnologi per sistemi uditivi spiegano i principi per l'organizzazione e l'allestimento di: - vetrine - vetrinette - ripiani - sala d'aspetto e ricezione - cabina di prova (C3)	

Competenza metodologica

2.1 Tecniche di lavoro

2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo

2.5 Tecniche di presentazione

2.6 Comportamento ecologico

Competenza personale

4.2 Autonomia e senso di responsabilità

4.3 Resistenza

4.5 Efficienza e attitudine al lavoro

Campo di competenze operative 2: regolazione di sistemi uditivi

Per poter offrire ai clienti una soluzione ottimale e conforme alla loro situazione uditiva, i sistemi uditivi devono essere regolati tenendo conto delle esperienze specifiche di ciascun cliente. I tecnologi per sistemi uditivi pianificano il proprio lavoro in vista dell'appuntamento con i clienti e regolano i sistemi uditivi e i corrispettivi accessori in linea con le esigenze della clientela e in modo professionale. Istruiscono i clienti, misurano i miglioramenti ottenuti, eseguono controlli a posteriori e forniscono servizi postvendita. I tecnologi per sistemi uditivi svolgono tutte le attività amministrative.

Competenza operativa 2.1: pianificare le tappe di lavoro e preparare gli appuntamenti con i clienti

I tecnologi per sistemi uditivi organizzano la propria postazione di lavoro e il proprio lavoro in modo autonomo. Pianificano le tappe di lavoro in modo trasparente e si preparano all'appuntamento con il cliente.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
2.1.1 Pianificare le tappe di lavoro I tecnologi per sistemi uditivi pianificano la loro attività con cura secondo le esigenze del cliente in due tappe: - preparare i dati relativi al cliente (in forma elettronica, hardcopy) - analizzare i dati relativi al cliente e stabilire le prossime tappe di lavoro (C3)		
2.1.2 Preparare gli appuntamenti con i clienti I tecnologi per sistemi uditivi si preparano e allestiscono le cabine di prova per gli appuntamenti con i clienti, come segue: - predisporre il sistema uditivo e l'accoppiamento acustico - effettuare controlli di funzione - controllare il collegamento tra sistema uditivo e software di fitting Preparare inoltre il sistema uditivo secondo il software del produttore tenendo conto di: - risultati di misurazione - antecedenti e anamnesi - età del cliente, stile di vita e caratteristiche del contesto acustico		

- preparare gli accessori per il sistema uditivo - allestire le cabine di prova secondo le esigenze del cliente (C3)		
---	--	--

Competenza metodologica

2.1 Tecniche di lavoro

2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo

2.3 Strategie d'informazione e di comunicazione

2.7 Comportamento economico

Competenza personale

4.2 Autonomia e senso di responsabilità

4.3 Resistenza

4.5 Efficienza e attitudine al lavoro

Competenza operativa 2.2: regolare con l'ausilio del computer i sistemi uditivi e i relativi accessori in base alle esigenze dei clienti e istruire i clienti		
I tecnologi per sistemi uditivi sottopongono i clienti a controlli della capacità uditiva ed effettuano i necessari adattamenti e le opportune regolazioni di precisione dei sistemi uditivi e dei corrispettivi accessori. Istruiscono i clienti, in modo consono e adatto, su come utilizzare e maneggiare il sistema uditivo.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
2.2.1 Eseguire misurazioni e adeguamenti I tecnologi per sistemi uditivi misurano le caratteristiche di trasmissione del sistema uditivo, compreso l'accoppiamento acustico per mezzo di una sonda. Sintonizzano le curve di risposta del sistema uditivo per mezzo del software con le curve target. Applicano in base alle esigenze del cliente una classica misurazione in situ o un'analisi percentile. (C3)	2.2.1 Configurare e regolare i sistemi uditivi I tecnologi per sistemi uditivi spiegano nell'ambito della regolazione e configurazione dei sistemi uditivi i seguenti aspetti: - procedura della misurazione per mezzo di una sonda - elementi di un impianto in situ - caratteristiche degli algoritmi di fitting - analisi percentile - significato delle curve di misurazione - diversi fattori che influiscono sul comportamento di trasmissione (otoplastica e sistema uditivo) - procedura strutturata delle regolazioni di precisione - integrazione di eventuali esempi di suono - eventuali regolazioni di precisione in base alle dichiarazioni dei clienti e tramite liste di domande (C2)	2.2.1 Regolare i sistemi uditivi I tecnologi per sistemi uditivi utilizzano gli algoritmi di fitting in modo professionale. Effettuano le preimpostazioni tenendo conto dei criteri seguenti: - effetto Larsen - dati relativi al cliente - esperienza dei clienti con i sistemi uditivi - caratteristiche individuali dell'orecchio - audiometria in situ - accoppiamento acustico - accessori Sintonizzano con la curva target i sistemi uditivi in base all'algoritmo di fitting selezionato tramite misurazione per mezzo di una sonda. Valutano la qualità delle impostazioni e svolgono le regolazioni di precisione necessarie. (C6)
2.2.2 Eseguire regolazioni di precisione I tecnologi per sistemi uditivi determinano la sensazione soggettiva del cliente in merito ai seguenti punti: - volume - percezione del linguaggio e dei rumori - accettazione		

- simmetria - comodità Essi verificano la corrispondenza tra dati di misurazione, desideri del cliente e fattibilità tecnica. Regolano con precisione il sistema uditivo, compreso l'accoppiamento acustico, in base alla percezione soggettiva dei suoni del cliente. A tal fine utilizzano mezzi ausiliari adatti in base alla situazione e al cliente (esempi di ascolto, liste di controllo, questionari). Organizzano la documentazione sulla regolazione secondo le direttive aziendali. (C6)		
2.2.3 Impostare gli accessori/articoli supplementari in base al sistema I tecnologi per sistemi uditivi impostano gli accessori scelti secondo le esigenze del cliente e del sistema. Tra questi figurano: - ausili acustici - telefono - telecomando - accessori televisivi - accessori senza fili (p. es. Bluetooth) A seconda degli accessori li sintonizzano correttamente con il sistema uditivo. Organizzano il dossier del cliente secondo le direttive aziendali. (C3)		
2.2.4 Regolare i dispositivi di protezione uditiva in base alle esigenze del cliente I tecnologi per sistemi uditivi consigliano la clientela in merito ai dispositivi di protezione uditiva e li regolano in base alle esigenze specifiche di ciascun cliente. (C5)		
2.2.5 Istruire i clienti		

I tecnologi per sistemi uditivi istruiscono i clienti sui seguenti punti: istruzioni per l'uso del sistema uditivo e degli accessori, in particolare: - pulizia/manutenzione - tipi di batteria, sostituzione della batteria e funzionamento del caricabatterie - obiettivi, vantaggi e redazione di un diario d'utilizzo personale Essi spiegano ai clienti come comportarsi in situazioni acustiche difficili (strategia acustica). Fanno firmare la ricevuta dal cliente e la archiviano secondo le direttive aziendali. (C5)		
--	--	--

Competenza metodologica

- 2.1 Tecniche di lavoro
- 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo
- 2.3 Strategie d'informazione e di comunicazione
- 2.7 Comportamento economico

Competenza sociale

- 3.1 Capacità di comunicare
- 3.2 Capacità di gestire i conflitti
- 3.3 Capacità di lavorare in gruppo

Competenza personale

- 4.1 Capacità di riflessione
- 4.2 Autonomia e senso di responsabilità
- 4.5 Efficienza e attitudine al lavoro

Competenza operativa 2.3: misurare i miglioramenti ottenuti ed eseguire controlli a posteriori I tecnologi per sistemi uditivi misurano in modo professionale i miglioramenti ottenuti ed eseguono controlli a posteriori. Determinano la sensazione soggettiva del cliente, effettuano un'audiometria vocale, la valutano ed effettuano altre regolazioni di precisione al sistema uditivo. Eseguono controlli a posteriori e puliscono il sistema.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
2.3.1 Determinare la sensazione soggettiva dei clienti I tecnologi per sistemi uditivi valutano ripetutamente il grado di soddisfazione e la sensazione soggettiva del cliente in merito ai seguenti punti: - volume - percezione del linguaggio e dei rumori - accettazione - simmetria - comodità - funzionalità - eventuali risultati del diario d'utilizzo Essi documentano le informazioni importanti per il miglioramento della capacità uditiva e la soddisfazione dei clienti. (C3)		
2.3.2 Eseguire e valutare un'audiometria vocale I tecnologi per sistemi uditivi eseguono, in modo professionale e come controllo del miglioramento della capacità uditiva, i test di audiometria vocale prescritti legalmente e necessari al cliente quali: - riduzione dell'intelligibilità della voce - perdita di discriminazione delle parole - tolleranza alla voce alta - comprensione in un ambiente rumoroso Se necessario, effettuano altri test per controllare il miglioramento	2.3.2 Spiegare i criteri per il controllo del miglioramento della capacità uditiva I tecnologi per sistemi uditivi spiegano i criteri che permettono un adeguato adattamento dei sistemi uditivi, secondo i seguenti controlli del miglioramento della capacità uditiva: - test di comprensione del parlato (in silenzio e con rumore di fondo) - liste di domande - misurazione dell'intensità del suono - curva di guadagno funzionale (C2)	

della capacità uditiva del cliente, quali ad esempio liste di domande, curve di guadagno funzionali, misurazione dell'intensità del suono e test di provenienza del suono. (C5)		
2.3.3 Valutare i risultati ed effettuare altre regolazioni di precisione nel sistema uditivo I tecnologi per sistemi uditivi analizzano e valutano le percezioni ed esperienze di ascolto assieme ai clienti (possibili cause, conseguenze). Controllano la funzionalità dell'otoplastica e adattano forma e materiali conformemente alle esigenze del cliente. Se necessario eseguono nuove misurazioni ed effettuano le relative regolazioni di precisione (cfr. 2.2.1 e 2.2.2). Organizzano il dossier del cliente secondo le direttive aziendali. (C6)		
2.3.4 Eseguire controlli a posteriori e pulizia I tecnologi per sistemi uditivi controllano a posteriori il sistema uditivo e l'udito del cliente in modo professionale. Puliscono i sistemi uditivi con competenza. (C3)		

Competenza metodologica

2.1 Tecniche di lavoro

2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo

2.3 Strategie d'informazione e di comunicazione

2.7 Comportamento economico

Competenza personale

4.2 Autonomia e senso di responsabilità

4.3 Resistenza

4.5 Efficienza e attitudine al lavoro

Competenza operativa 2.4: svolgere controlli del funzionamento e fornire servizi postvendita sul sistema uditivo I tecnologi per sistemi uditivi verificano il buon funzionamento dei sistemi. Sulla base dei risultati raccolti e delle proprie competenze tecniche forniscono in modo professionale servizi postvendita sul sistema uditivo.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
2.4.1 Eseguire controlli del funzionamento I tecnologi per sistemi uditivi controllano il funzionamento dei sistemi uditivi e/o degli accessori per mezzo dei seguenti test: - controllo visuale - ascolto - misurazione nell'orecchio elettronico e confronto con la scheda dati (C4)	2.4.1 Leggere le schede dati ed effettuare misurazioni standard I tecnologi per sistemi uditivi descrivono la configurazione e le caratteristiche dei tipi di orecchi elettronici. Essi indicano le possibili fonti di errore nella misurazione. Leggono le schede dati e spiegano sulla base delle serie di dati le caratteristiche di un sistema uditivo. Eseguono misurazioni standard e valutano il funzionamento del sistema uditivo. (C6)	
2.4.2 Eseguire riparazioni e fornire un apparecchio sostitutivo I tecnologi per sistemi uditivi eliminano i difetti o inviano le parti difettose al fornitore per la riparazione. Eventualmente mettono a disposizione del cliente un apparecchio sostitutivo debitamente regolato e lo registrano nel sistema. Organizzano il dossier del cliente secondo le direttive legislative, assicurative e aziendali. (C5)		2.4.2 Effettuare analisi degli errori nei sistemi uditivi I tecnologi per sistemi uditivi eseguono le seguenti analisi degli errori nei sistemi uditivi mediante controlli visuali e ascolto. Individuano possibili fonti di errore e decidono se sono in grado di effettuare la riparazione in modo autonomo. Effettuano da soli le riparazioni standard. (C4)

Competenza metodologica

- 2.1 Tecniche di lavoro
- 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo
- 2.3 Strategie d'informazione e di comunicazione
- 2.7 Comportamento economico

Competenza personale

- 4.2 Autonomia e senso di responsabilità
- 4.3 Resistenza
- 4.5 Efficienza e attitudine al lavoro

Competenza operativa 2.5: concludere il processo di consulenza e di vendita I tecnologi per sistemi uditivi concludono il processo di consulenza e di vendita, emettendo la fattura e stilando il rapporto finale.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
2.5.1 Redigere e archiviare fatture I tecnologi per sistemi uditivi inoltrano le fatture ai clienti e/o all'assicurazione e le archiviano secondo le direttive aziendali. (C3)	2.5.1 Indicare le direttive di fatturazione I tecnologi per sistemi uditivi indicano le direttive delle assicurazioni e le direttive aziendali in tema di fatturazione. I tecnologi per sistemi uditivi descrivono le relative disposizioni legali vigenti in virtù del diritto delle assicurazioni sociali (LAI, LAVS, LAM, LAINF, LAMal). (C2)	
2.5.2 Redigere il rapporto finale I tecnologi per sistemi uditivi redigono il rapporto finale secondo le direttive aziendali, lo archiviano e lo inoltrano se necessario a medici o assicurazioni. (C5)		

Competenza metodologica

- 2.1 Tecniche di lavoro
- 2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo
- 2.3 Strategie d'informazione e di comunicazione
- 2.7 Comportamento economico

Competenza personale

- 4.2 Autonomia e senso di responsabilità
- 4.3 Resistenza
- 4.5 Efficienza e attitudine al lavoro

Competenza operativa 2.6: riconoscere i rischi, garantire la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute e dell'ambiente I tecnologi per sistemi uditivi sanno riconoscere i pericoli del lavoro, garantiscono la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute e dell'ambiente, conformemente alle norme in vigore e in modo autonomo, adottando le misure adeguate.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali <i>(gli obiettivi di valutazione del corso interaziendale relativo alla competenza operativa 2.6 costituiscono parte integrante di tutti e quattro i corsi interaziendali).</i>
2.6.1 Applicare le norme relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute I tecnologi per i sistemi uditivi individuano possibili cause che potrebbero mettere a repentaglio la sicurezza e la salute e ponderano le eventuali conseguenze. Al proposito osservano le regolamentazioni e le vigenti disposizioni legali e aziendali. (C5)	2.6.1 Spiegare le norme relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute I tecnologi per sistemi uditivi chiariscono le norme per la protezione della sicurezza e della salute, in base alle disposizioni, alle direttive e alle raccomandazioni vigenti. (C2)	2.6.1 Applicare le norme relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute I tecnologi per i sistemi uditivi individuano possibili cause che potrebbero mettere a repentaglio la sicurezza e la salute e ponderano le eventuali conseguenze. Al proposito osservano le regolamentazioni e le vigenti disposizioni legali e aziendali. (C5)
2.6.2 Adottare le misure tese a garantire la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute I tecnologi per sistemi uditivi proteggono attraverso misure adeguate vie respiratorie, occhi, orecchie, pelle e apparato motorio al fine di tutelare la propria sicurezza e quella dei loro collaboratori. (C3)	2.6.2 Spiegare le misure tese a garantire la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute I tecnologi per sistemi uditivi chiariscono le possibili misure per proteggere se stessi e l'ambiente circostante, in base alle disposizioni, alle direttive e alle raccomandazioni vigenti (C2).	2.6.2 Adottare le misure tese a garantire la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute I tecnologi per sistemi uditivi proteggono attraverso misure adeguate vie respiratorie, occhi, orecchie, pelle e apparato motorio. Si preoccupano per la salute delle altre persone in formazione. (C3)
2.6.3 Adottare le misure preventive tese a garantire la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute I tecnologi per sistemi uditivi osservano in modo coerente le istruzioni per l'uso, le indicazioni di pericolo, i manuali d'uso, le norme di sicurezza per quanto concerne:	2.6.3 Spiegare le misure preventive tese a garantire la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute I tecnologi per sistemi uditivi indicano le misure di prevenzione contro infortuni e malattie professionali. (C2)	2.6.3 Adottare le misure preventive tese a garantire la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute I tecnologi per sistemi uditivi osservano in modo coerente le istruzioni per l'uso, le indicazioni di pericolo, i manuali d'uso, le norme di sicurezza per quanto concerne:

- sostanze pericolose; - apparecchi; - attrezzi; - macchinari. In caso di dubbio chiedono consiglio al proprio responsabile. (C3)		- apparecchi; - attrezzi; - macchinari. In caso di dubbio chiedono consiglio al proprio responsabile CI. (C3)
2.6.4 Prestare le misure di primo soccorso I tecnologi per sistemi uditivi prestano misure di primo soccorso in caso di lesioni e infortuni. (C3)		2.6.4 Esercitare le misure di primo soccorso I tecnologi per sistemi uditivi mostrano come occorre comportarsi in caso di lesioni e infortuni. (C2)
2.6.5 Applicare le norme legali sulla tutela dell'ambiente I tecnologi per sistemi uditivi applicano coscientemente le norme legali e le direttive aziendali per la tutela dell'ambiente sul lavoro. (C3)	2.6.5 Spiegare le norme legali sulla tutela dell'ambiente I tecnologi per sistemi uditivi sono in grado di chiarire le disposizioni legali per la tutela ambientale sulla base di esempi concreti. Illustrano le conseguenze nel proprio ambito lavorativo. (C2)	2.6.5 Applicare le norme legali sulla tutela dell'ambiente I tecnologi per sistemi uditivi applicano coscientemente le norme legali e le direttive aziendali per la tutela dell'ambiente sul lavoro. (C3)
2.6.6 Adottare un comportamento sostenibile con i diversi materiali I tecnologi per sistemi uditivi evitano, riducono, separano o smaltiscono i rifiuti e le sostanze pericolose (in particolare batterie, accumulatori e altre componenti elettroniche) in modo coerente e corretto, ai sensi delle norme legali e delle direttive aziendali. (C3)	2.6.6 Adottare un comportamento sostenibile con i diversi materiali I tecnologi per sistemi uditivi mostrano, sulla base di esempi concreti, come sia possibile evitare la produzione di rifiuti e sostanze pericolose (in particolare batterie, accumulatori e altre componenti elettroniche) e come ridurli, smaltirli o separarli, ai sensi delle norme legali in vigore. (C2)	2.6.6 Adottare un comportamento sostenibile con i diversi materiali I tecnologi per sistemi uditivi evitano, riducono, separano o smaltiscono i rifiuti e le sostanze pericolose in modo coerente e corretto, ai sensi delle norme legali e delle norme sancite nell'ambito dei CI. (C3)

Competenza metodologica

2.1 Tecniche di lavoro

2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo

2.6 Comportamento ecologico

2.7 Comportamento economico

Competenza personale

4.1 Capacità di riflessione

4.2 Autonomia e senso di responsabilità

4.5 Efficienza e attitudine al lavoro

4.6 Apprendimento permanente

Approvazione ed entrata in vigore

Il presente piano di formazione entra in vigore il 1° gennaio 2016.

Berna, 3 settembre 2015

AFSU Associazione per la formazione nel settore dei sistemi uditivi

La presidente:

Il direttore:

Stephanie Schneider

Jürg Depierraz

Il presente piano di formazione viene approvato dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI, ai sensi dell'articolo 9 capoverso 1 dell'ordinanza del 7 settembre 2015 sulla formazione professionale di base per Tecnologa per sistemi uditivi/Tecnologo per sistemi uditivi con attestato federale di capacità.

Berna, 7 settembre 2015

SEGRETERA DI STATO PER LA FORMAZIONE, LA RICERCA E L'INNOVAZIONE

Capodivisione Formazione professionale di base e maturità

Jean-Pascal Lüthi

Modifiche al piano di formazione

Modifiche del 21 novembre 2017

Capitolo 4, pagina 17

Obiettivo di valutazione dei corsi interaziendali: **1.2.3 Eseguire un'audiometria diagnostica**

Modifiche:

I tecnologi per sistemi uditivi effettuano i seguenti test in modo professionale:

- audiometria tonale e vocale, mascheramento compreso;
- almeno un test di comprensione orale nella corrispondente lingua nazionale, in situazione di silenzio e con un rumore disturbante.

Invece di:

I tecnologi per sistemi uditivi effettuano i seguenti test in modo professionale:

- audiometria tonale e vocale, mascheramento compreso
- test ANL
- Basler Satztest
- Oldenburger Satztest

Il piano di formazione modificato entra in vigore il 21 novembre 2017

Berna, 16 novembre 2017

AFSU Associazione per la formazione nel settore dei sistemi uditivi

La presidente:

Il direttore:

Stephanie Schneider

Jürg Depierraz

La modifica apportata al piano di formazione è approvata dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI.

Berna, 21 novembre 2017

SEGRETERIA DI STATO PER LA FORMAZIONE, LA RICERCA E L'INNOVAZIONE

Capodivisione Formazione professionale di base e maturità

Jean-Pascal Lüthi

Modifica al piano di formazione

Le misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute (allegato 2) sono state riviste congiuntamente dalla oml firmataria assieme a uno specialista della sicurezza sul lavoro. Questa versione delle misure di accompagnamento sostituisce quella del 07 settembre 2015.

La SECO ha rilasciato la sua approvazione il 23 marzo 2026.

La modifica entra in vigore il 01 ottobre 2026.

Berna, 10 agosto 2026

Associazione per la formazione nel settore dei sistemi uditivi AFSU

La presidente

Il direttore

Stephanie Schneider

Jürg Depierraz

Dopo averlo esaminato, la SEFRI dà il suo consenso alla modifica del piano di formazione.

Berna, 12 agosto 2026.

Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SERFI

Rémy Hübschi

Direttore supplente

Capodivisione Formazione professionale e continua

Allegato 1:

Elenco degli strumenti per promuovere la qualità della formazione professionale di base

Documento	Fonte di riferimento
Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Tecnologa per sistemi uditivi/Tecnologo per sistemi uditivi AFC	<i>Versione elettronica</i> Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (www.sbf.admin.ch/bvz/berufe) <i>Versione cartacea</i> Ufficio federale delle costruzioni e della logistica (www.bundespublikationen.admin.ch)
Piano di formazione Tecnologa per sistemi uditivi / Tecnologo per sistemi uditivi AFC	Associazione per la formazione nel settore dei sistemi uditivi
Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale, incluso allegato (griglia di valutazione ed eventuale documentazione delle prestazioni nei corsi interaziendali e/o nella formazione professionale pratica)	Associazione per la formazione nel settore dei sistemi uditivi
Documentazione dell'apprendimento	Associazione per la formazione nel settore dei sistemi uditivi
Rapporto di formazione	Modello SDBB CSFO www.oda.berufsbildung.ch www.berufsbildung.ch
Documentazione della formazione di base in azienda	Modello SDBB CSFO www.oda.berufsbildung.ch www.berufsbildung.ch
Programma di formazione per le aziende di tirocinio	Associazione per la formazione nel settore dei sistemi uditivi
Dotazione minima dell'azienda di tirocinio	Associazione per la formazione nel settore dei sistemi uditivi
Programma di formazione per i corsi interaziendali	Associazione per la formazione nel settore dei sistemi uditivi
Regolamento per i corsi interaziendali	Associazione per la formazione nel settore dei sistemi uditivi
Programma di insegnamento per le scuole professionali	Associazione per la formazione nel settore dei sistemi uditivi
Regolamento Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità	Associazione per la formazione nel settore dei sistemi uditivi
Lista di professioni affini	Associazione per la formazione nel settore dei sistemi uditivi

Allegato 2:

misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute (Stato al 01 ottobre 2026)⁸

L'articolo 4 capoverso 1 dell'ordinanza 5 del 28 settembre 2007 concernente la legge sul lavoro (Ordinanza sulla protezione dei giovani lavoratori, OLL 5; *RS 822.115*) **proibisce in generale lo svolgimento di lavori pericolosi da parte dei giovani**. Per lavori pericolosi si intendono tutti i lavori che per la loro natura o per le condizioni nelle quali vengono eseguiti possono pregiudicare la salute, la formazione e la sicurezza dei giovani, come anche il loro sviluppo psicofisico. In deroga all'articolo 4 capoverso 1 OLL 5 le persone in formazione per la professione di Tecnologa per sistemi uditivi AFC/Tecnologo per sistemi uditivi AFC possono essere impiegate a partire dai 15 anni per i lavori pericolosi indicati sotto, in conformità con il loro stato di formazione, purché l'azienda di tirocinio osservi le seguenti misure di accompagnamento concernenti la prevenzione.

Deroghe al divieto di svolgere lavori pericolosi (documento di riferimento: Ordinanza del DEFR del 12 gennaio 2002 sui lavori pericolosi per i giovani, RS 822.115.2 (Stato 1° gennaio 2023))	
Articolo, lettera, numero	Lavoro pericoloso (definizione secondo l'ordinanza del DEFR RS 822.115.2)
art. 2 lett. a) n. 1	Carico psichico Lavori che superano a livello cognitivo o emotivo le capacità dei giovani, segnatamente: il lavoro a cottimo, i lavori che comportano costantemente ritmi serrati e i lavori che richiedono un'attenzione continua o implicano responsabilità eccessive.
art. 2 lett. b)	Lavori che implicano il pericolo di abusi fisici, psichici o sessuali, segnatamente la prostituzione, la produzione di materiale pornografico e la partecipazione a spettacoli pornografici.
art. 5 lett. a)	Agenti chimici con pericoli fisici Lavori con sostanze e preparati che, in base alle loro proprietà, sono classificati con almeno una delle seguenti indicazioni di pericolo (frasi H) secondo il regolamento (CE) n. 1272/2008 nella versione citata nell'allegato 2 numero 1 dell'ordinanza sui prodotti chimici (OPChim): liquidi infiammabili: H225
art. 6 lett. a)	Agenti chimici con pericoli tossicologici Lavori con sostanze e preparati che, in base alle loro proprietà, sono classificati con almeno una delle seguenti frasi H secondo il regolamento (CE) n. 1272/2008 nella versione citata nell'allegato 2 numero 1 OP-Chim: - sensibilizzazione delle vie respiratorie: H334; - sensibilizzazione della pelle: H317. (...)
art. 7 lett. a)	Agenti biologici

⁸ Versione del 12 agosto 2026, in vigore dal 1 ottobre 2026

	Lavori con oggetti che possono essere contaminati da virus, batteri, funghi o parassiti patogeni.
art. 8 lett. b)	Lavori con strumenti di lavoro pericolosi Lavori con strumenti di lavoro che presentano elementi mobili le cui parti pericolose non sono protette o sono protette solo da dispositivi di protezione regolabili, segnatamente punti di trascinamento, cesoimento, taglio, puntura, impigliamento, schiacciamento e urto.

Lavori pericolosi (sulla base delle competenze operative)	Pericoli	Articolo ¹⁰	Temi di prevenzione per la formazione/i corsi, l'istruzione e la sorveglianza	Misure di accompagnamento attuate dagli specialisti ⁹ in azienda						
				Formazione/corsi per le persone in formazione			Istruzione delle persone in formazione	Sorveglianza delle persone in formazione		
				Formazione in azienda	Supporto CI	Supporto SP			Costante	Frequente
Piano di formazione, campi di competenze operative: individuazione delle esigenze dei clienti, vendita e regolazione di sistemi uditivi. Lavori che superano le capacità psichiche dei giovani. Il mobbing, le discriminazioni e le molestie sessuali sono tre esempi di comportamenti problematici che possono condurre a violazioni dell'integrità personale.	Sollecitazioni psichiche - Situazioni di stress - Lavori svolti insieme alla clientela o a stretto contatto - Violenza sessuale, molestie sessuali - Carico emotivo - Sovraccarico lavorativo/ carico lavorativo insufficiente Le molestie sessuali possono essere commesse tramite parole, atti e gesti. Inoltre, possono assumere varie forme: - allusioni sessuali oppure osservazioni sprezzanti sull'aspetto fisico; - osservazioni sessiste e barzellette su caratteristiche, comportamenti oppure orientamenti sessuali; - esibizione, affissione o distribuzione di materiale pornografico sul posto di lavoro; - inviti indesiderati a sfondo sessuale; - contatti fisici indesiderati;	2a / 2b	All'interno dell'azienda, tutti conoscono le regole del gioco alla base della collaborazione. I collaboratori possono fidarsi del fatto che le norme sociali vengano rispettate. È comunicato in modo chiaro quali comportamenti sono tollerati e quali sono invece banditi. - Individuare e analizzare le esigenze dei clienti; - eseguire gli esami dell'udito con l'ausilio del computer, valutarli e spiegare i risultati al cliente; - consigliare i clienti, svolgere colloqui di vendita ed effettuare impronte auricolari; - comunicare in maniera adeguata con i singoli clienti; - regolare con l'ausilio del computer i sistemi uditivi e i relativi accessori in base alle esigenze dei clienti e istruire i clienti; - misurare i miglioramenti ottenuti ed eseguire controlli a posteriori; - concludere il processo di consulenza e di vendita; Ausili e documentazione SUVA LC 67010 Stress SUVA OP 88273 10 mosse per un tirocinio in sicurezza SUVA LC 67190 Tirocinio in sicurezza SUVA LC 67044 Comportamento sicuro	1° -3° AT			Istruzione, dimostrazione, fissare un limite, definire gli interlocutori Punti chiave: - riconoscere rischi e pericoli; - misure di protezione tecniche, organizzative e personali	1° AT	2° AT	3° AT

⁹ È considerato specialista il titolare di un attestato federale di capacità, di un certificato federale di formazione pratica o di una qualifica equivalente nel campo della persona in formazione (ordinanza in materia di formazione).

¹⁰ Articoli dell'ordinanza del DEFR del 12 gennaio 2002 sui lavori pericolosi per i giovani, RS 822.115.2 (Stato 1° gennaio 2023)

	- tentativi di avvicinamento con promesse di vantaggi o minacce di ritorsioni; «stalking» all'interno o all'esterno dell'azienda - abusi sessuali, coazione sessuale o stupro		Ufficio federale per l'uguaglianza fra donna e uomo UFU UFU. Molestie sessuali – Promemoria 209 Mobbing e altri comportamenti molesti - Tutela dell'integrità personale sul posto di lavoro n. d'ordinazione UFCL: 710.064							
Otosopia dell'orecchio del cliente Effettuare impronte auricolari	Contatto con virus, batteri, parassiti, funghi - Pericolo di nuocere a sé stessi nella manipolazione di microrganismi, attraverso il possibile contatto mediante diverse vie di esposizione - Messa in pericolo di terze persone - Inalazione di microrganismi - Contatto con microrganismi attraverso la pelle o gli occhi	7a	- Individuare e analizzare le esigenze dei clienti - Consigliare i clienti, svolgere colloqui di vendita ed effettuare impronte auricolari Ausili e documentazione SUVA LC 67091 Dispositivi di protezione individuale (DPI) SUVA OP 67149 Utilizzazione di microrganismi SUVA OP 1903 Valori limite sul posto di lavoro Organizzazione in caso di emergenza in azienda	1°-3° AT			Istruzione con verifica dell'apprendimento, dimostrazione e applicazione pratica. Punti chiave: - comportamento e misure in caso di evento; - organizzazione in caso di emergenza in azienda e primo soccorso; - direttive aziendali; - misure di protezione tecniche, organizzative e personali; - utilizzo dei DPI; - riconoscere pericoli e rischi dei microrganismi; - organizzazione, ordine e pulizia sul posto di lavoro.	1° AT	2° AT	3° AT
Effettuare impronte auricolari Lavorare con strumenti e attrezzature di lavoro pericolosi.	Rielaborazione di impronte auricolari Infortuni occorsi tagliando l'impronta (ferite da taglio)	8b	Consigliare i clienti, svolgere colloqui di vendita ed effettuare impronte auricolari Ausili e documentazione Libretto di istruzioni delle attrezzature di lavoro (basi per la prevenzione) Primo soccorso / Organizzazione in caso di emergenza in azienda	1° AT	CI 2		- Dimostrazione e applicazione pratica - Istruzioni su come curare correttamente una ferita - Indicare una farmacia di servizio	DF dal 1° AT	2° AT	3° AT
Regolare sistemi uditivi Rielaborare un'otoplastica (pezzo grezzo, modifica, riparazione)	Infortuni alle mani durante la fresatura del pezzo grezzo	6a 8b	Consigliare i clienti, svolgere colloqui di vendita ed effettuare impronte auricolari	1° AT	CI 2	1° AT	Istruzioni su come comportarsi con sostanze pericolose	DF dal 1° AT	2° AT	3° AT

	Infortuni alle dita durante la levigatura e la fresatura dell'otoplastica Lesioni agli occhi causate da frammenti di materiale proiettati durante la fresatura Inalazione di pulviscolo Pericolo per pelle e occhi durante l'utilizzo di colle a presa rapida		Ausili e documentazione Libretto di istruzioni delle attrezzature di lavoro (basi per la prevenzione) SUVA LC 44074: Protezione della pelle sul lavoro SUVA LC 67091 Dispositivi di protezione individuale (DPI) Direttiva CFSL 6512: attrezzature di lavoro Primo soccorso / Organizzazione in caso di emergenza in azienda				• Dimostrazione e applicazione pratica • Impiego dei DPI (in particolare occhiali di protezione, protezione delle vie respiratorie, guanti di protezione) • Istruzioni su come curare correttamente una ferita • Indicare una farmacia di servizio			
Regolare sistemi uditivi Effettuare analisi degli errori e riparazioni dei sistemi uditivi	Pericolo di arrecare danni all'udito se i sistemi uditivi sono ascoltati a volume troppo alto	8b	• Svolgere controlli del funzionamento e fornire servizi di postvendita sul sistema uditivo • Regolare con l'ausilio del computer i sistemi uditivi e i relativi accessori in base alle esigenze dei clienti e istruire i clienti Ausili e documentazione Libretto di istruzioni delle attrezzature di lavoro (basi per la prevenzione)	1° AT	CI 3 CI 4		Dimostrazione e applicazione pratica	DF dal 1° AT	2° AT	
Sistemare i locali di vendita e le cabine di prova Manipolare e stoccare sostanze chimiche	Contatto con sostanze pericolose/chimiche	5a 6a	• Sistemare e allestire i locali di vendita e le cabine di prova • Riconoscere i rischi, garantire la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute e dell'ambiente • Elenco delle categorie di pericolo delle sostanze chimiche e delle vie di esposizione sul posto di lavoro (orale, cutanea e inalatoria). • Conoscenze su come scegliere e utilizzare un adeguato dispositivo di protezione individuale (ad es. guanti, maschera, occhiali) • Obblighi e responsabilità dell'apprendista in materia di sicurezza e protezione (mezzi di prevenzione tecnica, DPI, sicurezza di terzi). • Conoscenza della responsabilità del datore di lavoro e della propria responsabilità come lavoratore, nell'ambito dell'obbligo di diligenza durante la manipolazione di sostanze chimiche Ausili e documentazione www.chematwork.ch	1° AT			Dimostrazione e applicazione pratica Istruzioni su come comportarsi con sostanze pericolose Impiego dei DPI (in particolare occhiali di protezione, guanti di protezione e protezione delle vie respiratorie)	DF dal 1° AT	2° AT	

			Scheda di dati di sicurezza delle sostanze chimiche utilizzate Opuscolo Suva 11030.i «Sostanze pericolose. Tutto quello che è necessario sapere». Etichettatura delle sostanze chimiche GHS / frasi H e P SUVA LC 67091 Dispositivi di protezione individuale (DPI) SUVA LC 44074:Protezione della pelle sul lavoro Divieti di stoccaggio congiunto (secondo le prescrizioni del produttore e le disposizioni legali) www.cheminfo.ch.								
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Legenda: CI: corsi interaziendali; SP: scuola professionale; DF dopo la formazione; AT: anno di tirocinio; DPI: dispositivi di protezione individuale

Glossario

(* vedi *Lessico della formazione professionale*, 3ª edizione rivista e aggiornata 2013, CSFO, Berna, www.less.formazioneprof.ch)

Azienda di tirocinio*

Nel sistema duale della formazione professionale, l'azienda formatrice è un'azienda di produzione o di servizi in cui avviene la formazione pratica professionale. A tale scopo le aziende devono disporre di un'autorizzazione a formare rilasciata dall'autorità cantonale competente.

Campi di qualificazione*

Nell'ordinanza sulla formazione professionale di base si distinguono tre campi di qualificazione: lavoro pratico, conoscenze professionali e cultura generale.

- **Lavoro pratico:** esistono due tipi di lavoro pratico; il lavoro pratico individuale (LPI) e il lavoro pratico prestabilito (LPP).
- **Conoscenze professionali:** l'esame delle conoscenze professionali è la parte teorica/scolastica dell'esame finale. La persona in formazione deve presentarsi a un esame scritto o a un esame scritto e orale. In casi motivati l'insegnamento e l'esame della cultura generale possono essere integrati nelle conoscenze professionali.
- **Cultura generale:** questo campo di qualificazione è composto dalla nota scolastica di cultura generale, dal lavoro d'approfondimento e dall'esame finale per la formazione professionale di base triennale e quadriennale. Se l'insegnamento della cultura generale avviene in modo integrato, viene valutato congiuntamente alle conoscenze professionali.

Campo di competenze operative

I comportamenti professionali, ovvero quelle attività che richiedono competenze simili o che appartengono a un processo lavorativo simile, vengono raggruppati in campi di competenze operative.

Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità

Ogni ordinanza sulla formazione professionale di base definisce nella sezione 10 una Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità per la rispettiva professione o il rispettivo campo professionale. La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità è un organo strategico composto dai partner con funzione di vigilanza, nonché un organismo orientato verso il futuro teso a garantire la qualità ai sensi dell'articolo 8 LFPr¹¹.

Competenze operative

La competenza operativa si esplica nella capacità di riuscire a gestire una situazione professionale concreta. Per farlo un professionista competente applica autonomamente una combinazione specifica di conoscenze, abilità e comportamenti. Durante la formazione le persone in formazione acquisiscono la necessaria competenza professionale, metodologica, sociale e personale relativa a ogni competenza operativa.

Corsi interaziendali (CI)*

I corsi interaziendali servono a trasmettere e a fare acquisire capacità pratiche fondamentali. Essi completano la pratica professionale e la formazione scolastica.

Documentazione dell'apprendimento*

La documentazione dell'apprendimento è uno strumento che promuove la qualità della formazione professionale pratica. La persona in formazione aggiorna autonomamente la propria documentazione menzionando i principali lavori e le competenze operative da acquisire. Grazie alla documentazione, il formatore può vedere i progressi nella formazione e l'impegno personale dimostrato dalla persona in formazione.

¹¹ RS 412.10

Insegnamento delle conoscenze professionali

Con l'insegnamento delle conoscenze professionali nella scuola professionale la persona in formazione acquisisce alcune qualifiche specifiche. Obiettivi ed esigenze sono stabiliti nel piano di formazione. Le sei note semestrali relative all'insegnamento professionale confluiscono, sotto forma di nota relativa all'insegnamento professionale o di nota dei luoghi di formazione, nel calcolo della nota complessiva della procedura di qualificazione.

Lavoro pratico prestabilito (LPP)*

Il lavoro pratico prestabilito è l'alternativa al lavoro pratico individuale e viene controllato dai periti d'esame durante tutto il periodo di esame. Per tutte le persone in formazione valgono le opzioni d'esame e la durata d'esame prevista dal piano di formazione.

Luoghi di formazione*

Il punto di forza della formazione professionale duale sta nella sua stretta relazione con il mondo del lavoro, che si riflette nei tre luoghi di formazione che impartiscono la formazione professionale di base: l'azienda di tirocinio, la scuola professionale e i corsi interaziendali.

Obiettivi di valutazione

Gli obiettivi di valutazione concretizzano la competenza operativa e tengono conto delle esigenze attuali legate agli sviluppi economici e sociali. Gli obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro per favorire la cooperazione tra i luoghi di formazione. Solitamente aziende di tirocinio, scuole professionali e corsi interaziendali hanno obiettivi diversi, la cui formulazione può però essere identica, ad esempio per quanto concerne la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute o le attività manuali.

Obiettivi ed esigenze della formazione professionale di base

Gli obiettivi e le esigenze della formazione professionale di base sono stabiliti nell'ofor e nel piano di formazione. All'interno di quest'ultimo sono articolati in campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione per i tre luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale e corsi interaziendali).

Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor)

Ogni ofor disciplina nel dettaglio i seguenti aspetti: contenuto e durata della formazione professionale di base, obiettivi ed esigenze della formazione professionale pratica e della formazione scolastica, ampiezza dei contenuti della formazione e loro ripartizione tra i luoghi di formazione, procedure di qualificazione, attestazioni e titoli. Normalmente, l'oml chiede alla SEFRI di emanare un'ofor e la redige congiuntamente con i Cantoni e la Confederazione. L'entrata in vigore di un'ofor è stabilita d'intesa fra i partner, mentre l'emanazione spetta alla SEFRI.

Organizzazione del mondo del lavoro (oml)*

L'espressione collettiva «organizzazioni del mondo del lavoro» può indicare le parti sociali, le associazioni professionali e le altre organizzazioni competenti, nonché gli operatori della formazione professionale. L'oml competente per una data professione definisce i contenuti della formazione, organizza la formazione professionale di base e istituisce l'organo responsabile dei corsi interaziendali.

Partenariato*

La formazione professionale è compito comune di Confederazione, Cantoni e organizzazioni del mondo del lavoro. I tre partner uniscono i loro sforzi per garantire una formazione professionale di qualità e un numero sufficiente di posti di tirocinio.

Persona in formazione*

È considerata persona in formazione chi ha concluso le scuole dell'obbligo e ha stipulato un contratto di tirocinio per apprendere una professione secondo le disposizioni dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

Piano di formazione

Il piano di formazione integra l'ordinanza sulla formazione professionale di base e contiene, oltre ai fondamenti pedagogico-professionali, il profilo di qualificazione, le competenze operative raggruppate nei relativi campi e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Il contenuto del piano di formazione è di responsabilità dell'oml nazionale. Il piano di formazione viene emanato dall'oml e approvato dalla SEFRI.

Procedure di qualificazione (PQ)*

L'espressione «procedura di qualificazione» è utilizzata per designare tutte le procedure che permettono di stabilire se una persona possiede le competenze definite nella rispettiva ordinanza sulla formazione professionale di base.

Profilo di qualificazione

Il profilo di qualificazione descrive le competenze operative che una persona in formazione deve possedere alla fine della formazione. Il profilo di qualificazione viene redatto in base al profilo delle attività e funge da base per l'elaborazione del piano di formazione.

Quadro europeo delle qualifiche (QEQ)

Il Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (QEQ) punta a rendere comparabili a livello europeo le qualifiche e le competenze professionali. Al fine di mettere in relazione le diverse qualifiche nazionali con il QEQ e di confrontarle con quelle di altri Stati europei, ogni Paese sviluppa un proprio Quadro nazionale delle qualifiche (QNQ).

Quadro nazionale svizzero delle qualifiche (QNQ-CH)

Il quadro nazionale svizzero delle qualifiche (QNQ-CH) funge, a livello nazionale, da quadro di orientamento, e, a livello internazionale, da strumento per il posizionamento del sistema svizzero della formazione professionale. Al fine di rendere più trasparente e meglio comparabile il sistema svizzero della formazione professionale (in relazione con il QEQ), il QNQ è orientato alle competenze acquisite da una persona che ha conseguito un determinato titolo.

Rapporto di formazione*

Con il rapporto di formazione si documenta la verifica periodica dell'apprendimento svolto in azienda. Il rapporto viene compilato durante un colloquio che avviene tra formatore e persona in formazione.

Responsabili della formazione professionale*

Con il termine «responsabili della formazione professionale» si intendono tutti gli specialisti che durante la formazione professionale di base impartiscono alle persone in formazione una parte della formazione pratica o scolastica: formatori attivi nelle aziende formatrici, formatori attivi nei corsi interaziendali, docenti della formazione scolastica, periti d'esame.

Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI)

In collaborazione con i partner (Cantoni e oml), la SEFRI ha il compito di assicurare la qualità e il costante sviluppo dell'intero sistema della formazione professionale. La SEFRI inoltre provvede alla comparabilità e alla trasparenza delle offerte formative in tutta la Svizzera.

Ulteriori approfondimenti sulle competenze operative

Le quattro dimensioni delle competenze operative includono elementi specifici della professione, tra cui:

1. Competenza professionale

Le competenze professionali comprendono:

- la conoscenza di espressioni specialistiche (linguaggio tecnico), standard (di qualità), elementi, sistemi e della loro importanza nelle situazioni di lavoro;
- la conoscenza di metodi, procedimenti, strumenti di lavoro e materiali specifici e del loro utilizzo appropriato;
- la conoscenza di rischi e pericoli e delle relative misure precauzionali, preventive e di protezione, nonché la consapevolezza delle responsabilità connesse.

2. Competenza metodologica

2.1 Tecniche di lavoro

Per l'assolvimento dei compiti professionali i tecnologi per apparecchi acustici utilizzano metodi appropriati, attrezzature tecniche e strumenti d'ausilio, grazie ai quali mantengono l'ordine, fissano le priorità, individuano procedure sistematiche e razionali, garantiscono la sicurezza sul lavoro e rispettano le prescrizioni igieniche. Pianificano le fasi lavorative, lavorano in modo efficiente e valutano sistematicamente il lavoro effettuato.

2.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo

I tecnologi per sistemi uditivi considerano i processi aziendali nel loro insieme. Tengono conto delle fasi di lavoro che precedono e seguono la loro attività. Sono consapevoli degli effetti del loro lavoro sui prodotti, sui colleghi e sul successo dell'azienda.

2.3 Strategie d'informazione e di comunicazione

Nei negozi specializzati in apparecchi acustici e soluzioni uditive è importante l'applicazione dei mezzi d'informazione e di comunicazione: i tecnologi per sistemi uditivi ne sono consapevoli e contribuiscono a ottimizzare il flusso d'informazioni all'interno dell'azienda si procurano informazioni in modo autonomo utilizzandole nell'interesse dell'azienda e dell'apprendimento personale.

2.4 Strategie di apprendimento

Per aumentare l'efficacia dell'apprendimento possono essere utilizzate diverse strategie. I tecnologi per sistemi uditivi riflettono sul metodo da loro adottato adeguandolo a seconda delle situazioni, dei problemi e dei compiti assegnati. Poiché i metodi d'apprendimento differiscono da persona a persona, lavorano con strategie efficaci che rendono piacevole l'apprendimento, procurano loro successo e soddisfazione e rafforzano la loro disponibilità all'apprendimento autonomo e permanente.

2.5 Tecniche di presentazione

Il successo di un'azienda dipende fondamentalmente dal modo e dalla maniera con la quale prodotti e servizi sono proposti ai clienti. I tecnologi per sistemi uditivi conoscono e padroneggiano tecniche e mezzi di presentazione, utilizzandoli in maniera mirata in funzione della situazione.

2.6 Comportamento ecologico

I tecnologi per sistemi uditivi sono consapevoli della limitata disponibilità delle risorse naturali. Utilizzano con parsimonia materie prime, acqua ed energia e impiegano in maniera appropriata tecnologie, strategie e tecniche di lavoro.

2.7 Comportamento economico

Il comportamento economico è la base del successo aziendale. I tecnologi per sistemi uditivi sono consapevoli del costo di materie prime, materiali, strumenti, impianti e attrezzature ed eseguono i compiti loro assegnati con efficienza e sicurezza.

3. Competenza sociale

3.1 Capacità di comunicare

Per svolgere il proprio lavoro con competenza è molto importante comunicare in modo obiettivo. Per tale motivo i tecnologi per sistemi uditivi, nell'esercizio della professione, sanno comunicare e utilizzare le regole di base per la gestione di un colloquio. Adattano lingua e comportamento alle varie situazioni e alle necessità dell'interlocutore. Parlano con rispetto e stima al proprio interlocutore.

3.2 Capacità di gestire i conflitti

Nel lavoro quotidiano in azienda, in cui sono frequenti i contatti con persone di mentalità e opinioni diverse, insorgono spesso situazioni di conflitto. I tecnologi per sistemi uditivi ne sono consapevoli e reagiscono con calma e ponderazione. Partecipano alla discussione, accettano altri punti di vista, discutono in maniera obiettiva e cercano soluzioni costruttive.

3.3 Capacità di lavorare in gruppo

L'attività professionale viene svolta individualmente o in team. In molteplici situazioni il team si rivela la soluzione migliore. Se lavorano in team, i tecnologi per sistemi uditivi rispettano le regole per il successo del lavoro di squadra.

4. Competenza personale

4.1 Capacità di riflessione

I tecnologi per sistemi uditivi sono in grado di analizzare il proprio operato, riflettere sulle proprie esperienze personali e trasferire le conoscenze acquisite nell'attività professionale quotidiana. Sono inoltre capaci di comprendere, distinguere e gestire i valori, le regole e le aspettative proprie e altrui (tolleranza).

4.2 Autonomia e senso di responsabilità

Nell'attività professionale quotidiana i tecnologi per sistemi uditivi sono corresponsabili dei risultati di produzione e dei processi aziendali. Nella sfera di loro competenza prendono decisioni in maniera autonoma e scrupolosa e agiscono di conseguenza.

4.3 Resistenza

I tecnologi per sistemi uditivi sono in grado di sostenere le pressioni fisiche e psicologiche della professione, conoscono i propri limiti e chiedono sostegno per affrontare le situazioni impegnative.

4.4 Flessibilità

I tecnologi per sistemi uditivi sono in grado di adattarsi e di determinare attivamente cambiamenti e nuove situazioni.

4.5 Efficienza e attitudine al lavoro

In un ambiente competitivo solo le aziende con dipendenti efficienti e motivati riescono a sopravvivere. I tecnologi per sistemi uditivi s'impegnano al raggiungimento degli obiettivi aziendali. In azienda e a scuola sviluppano e consolidano la loro efficienza. L'attitudine al lavoro si manifesta attraverso la puntualità, la concentrazione, la scrupolosità, l'affidabilità e la precisione.

4.6 Apprendimento permanente

Il progresso tecnologico e le necessità della clientela in costante evoluzione richiedono continuamente nuove conoscenze e capacità, nonché la disponibilità all'apprendimento permanente. I tecnologi per sistemi uditivi sono aperti alle novità, si aggiornano grazie alle offerte dell'apprendimento permanente, rafforzando la propria personalità e posizione sul mercato.