

DIRETTIVE

inerenti al

regolamento per l'esame di professione di specialista per sistemi uditivi

del **data**

In virtù del punto 2.2 del Regolamento d'esame (di seguito abbreviato in RE) concernente il rilascio dell'attestato professionale federale di specialista per sistemi uditivi del la commissione d'esame emana le seguenti direttive inerenti al citato regolamento d'esame.

Le direttive vengono emanate dalla commissione d'esame, che le verifica periodicamente e all'occorrenza le modifica.

1. INTRODUZIONE

1.1 Scopo delle direttive

Le direttive commentano e integrano il regolamento d'esame. Esse vengono emanate dalla commissione d'esame, che le verifica periodicamente e all'occorrenza le modifica.

1.2 Organo responsabile

L'organo responsabile dell'esame di professione di specialista per sistemi uditivi è l'Associazione per la formazione nel settore dei sistemi uditivi AFSU (punto 1.3 RE).

1.3 Commissione d'esame

Tutti i compiti relativi al rilascio dell'attestato professionale sono affidati dall'organo responsabile a una commissione d'esame. La composizione e i compiti della commissione d'esame sono descritti ai punti 2.1 e 2.2 RE.

1.4 Segreteria d'esame

In virtù del punto 2.22 RE la commissione d'esame può delegare compiti amministrativi a una segreteria. La segreteria d'esame svolge i compiti amministrativi legati agli esami di professione e ricopre la funzione di interlocutore per le relative questioni.

2. PROFILO PROFESSIONALE

Al punto 1.2 RE è descritto il profilo professionale di specialista per sistemi uditivi con attestato professionale federale.

3. ORGANIZZAZIONE DELL'ESAME

3.1 Pubblicazione e svolgimento dell'esame

3.11 L'esame è pubblicato almeno cinque mesi prima del suo inizio nelle tre lingue ufficiali sui siti Internet dell'AFSU e delle associazioni fondatrici.

3.12 La pubblicazione deve almeno indicare:

- a) le date e i luoghi d'esame;
- b) la tassa d'esame;
- c) l'ufficio d'iscrizione;
- d) il termine d'iscrizione;
- e) le modalità di svolgimento dell'esame.

La descrizione delle modalità di svolgimento dell'esame deve comprendere almeno:

- a) i campi di competenze operative oggetto delle parti d'esame
- b) i criteri di valutazione delle parti d'esame 1, 2, 5 e 7
- c) gli ausili e i materiali di lavoro autorizzati

3.2 Iscrizione

L'iscrizione deve essere inoltrata (per iscritto utilizzando l'apposito modulo d'iscrizione) alla segreteria d'esame. All'iscrizione devono essere allegati entro il termine prescritto i documenti e i certificati richiesti al punto 3.2 RE e nella pubblicazione relativa all'esame.

In virtù del punto 3.2 RE all'iscrizione devono essere allegati:

- a) un riepilogo del percorso professionale assolto e della pratica professionale svolta;
- b) le copie dei titoli e dei certificati di lavoro richiesti ai fini dell'ammissione;
- c) l'indicazione della lingua d'esame;
- d) la copia di un documento d'identità con fotografia;
- e) l'indicazione del numero di assicurazione sociale (numero AVS)¹.
- f) l'attestato di formatrice/formatore

¹ La base legale è contenuta nell'ordinanza sulle rilevazioni statistiche (RS 431.012.1; n. 70 dell'allegato). La commissione d'esame o la SEFRI rileva il numero AVS per conto dell'Ufficio federale di statistica e lo utilizza a fini puramente statistici.

3.3 Ammissione

3.31 L'ammissione all'esame è disciplinata dal punto 3.31 RE. Secondo tale punto è ammesso all'esame chi:

- a) è in possesso dell'attestato federale di capacità di tecnologa/tecnologo per sistemi uditivi o di una qualifica equivalente;
- b) può attestare almeno due anni di pratica professionale in qualità di tecnologa/tecnologo per sistemi uditivi con un grado di occupazione del 100%
oppure
è in possesso di un diploma di livello secondario II e può attestare almeno cinque anni di pratica professionale in qualità di tecnologa/tecnologo per sistemi uditivi (con un grado di occupazione di almeno l'80% o temporalmente comparabile);
- c) è in possesso dell'attestato di formatrice/formatore o di un riconoscimento cantonale equivalente.

È fatta riserva del pagamento entro i termini della tassa d'esame di cui al punto 3.41 RE e della consegna puntuale e completa del proprio caso di studio (parte d'esame 1). Il termine ultimo per versare la tassa d'esame sarà comunicato nella conferma di ammissione all'esame (punto 3.41 delle presenti direttive).

3.32 Le persone disabili possono richiedere una compensazione degli svantaggi legati all'handicap. Devono dimostrare di avere una disabilità. La domanda di compensazione deve essere presentata per iscritto alla commissione d'esame al più tardi contestualmente all'iscrizione al rispettivo esame. La procedura è descritta nell'attuale foglio informativo della SEFRI (foglio informativo «Compensazione degli svantaggi legati all'handicap nello svolgimento degli esami di professione e degli esami professionali superiori»), pubblicato sul sito web della SEFRI.

3.33 La decisione della commissione d'esame in merito all'ammissione all'esame è comunicata al candidato per iscritto dalla segreteria d'esame almeno tre mesi prima dell'inizio dell'esame. La decisione negativa deve indicare la motivazione e i rimedi giuridici (punto 3.32 RE).

3.4 Spese

3.41 Il candidato versa la tassa d'esame previa conferma dell'ammissione. L'ammontare della tassa d'esame sarà comunicato nella pubblicazione. Il termine di pagamento della tassa d'esame sarà comunicato con la conferma di ammissione. Le tasse di stampa dell'attestato professionale e di iscrizione nel registro dei titolari di attestato professionale nonché l'eventuale contributo alle spese per il materiale sono a carico dei candidati e vengono riscossi separatamente (punto 3.41 RE).

3.42 Ai candidati che, conformemente al punto 4.2 RE, si ritirano entro i termini prescritti o devono ritirarsi dall'esame per motivi validi viene rimborsato l'importo pagato, dedotte le spese sostenute (punto 3.42 RE). La commissione d'esame stabilisce il contributo per le spese sostenute. La segreteria d'esame emette una fattura corrispondente.

- 3.43 Chi non supera gli esami non ha diritto al rimborso della tassa (punto 3.43 RE).
- 3.44 La tassa d'esame per i candidati ripetenti è fissata dalla commissione d'esame caso per caso, tenendo conto delle parti d'esame da ripetere (punto 3.44 RE). La segreteria d'esame emette una fattura corrispondente.
- 3.45 Le spese di viaggio, vitto, alloggio e assicurazione durante gli esami sono a carico dei candidati (punto 3.45 RE).

4. SVOLGIMENTO DELL'ESAME

4.1 Convocazione

Lo svolgimento dell'esame è disciplinato nel regolamento d'esame (punto 4 RE). Questo include le norme relative alla pubblicazione (punto 4.11 RE), alla lingua d'esame (punto 4.12 RE), alla convocazione (punto 4.13 RE) e alle richieste di riconsuazione dei periti (punto 4.14 RE).

- 4.11 I candidati sono convocati dalla segreteria d'esame almeno sei settimane prima dell'inizio dell'esame (punto 4.13 RE). La convocazione contiene:
- a) il programma d'esame con l'indicazione precisa del luogo, della data e dell'ora dell'esame e degli ausili che il candidato è autorizzato a usare e a portare con sé;
 - b) l'elenco dei periti.
- 4.12 Le richieste di riconsuazione dei periti opportunamente motivate per iscritto devono essere presentate alla commissione d'esame almeno 14 giorni prima dell'inizio dell'esame (punto 4.14 RE). La commissione d'esame adotta le disposizioni necessarie e notifica la decisione al candidato per iscritto almeno sette giorni prima dell'inizio dell'esame.

4.2 Ritiro

Le regole di ritiro sono elencate nel regolamento d'esame (punto 4.2 e punto 6.42 RE).

4.3 Mancata ammissione ed esclusione

La mancata ammissione e l'esclusione dagli esami sono disciplinate dal regolamento d'esame (punti 3.3 e 4.3 RE).

4.4 Sorveglianza degli esami, periti

La sorveglianza degli esami e i compiti dei periti sono descritti nel regolamento d'esame (punto 4.4 RE).

5. ESAME

5.1 Parti d'esame

5.11 L'esame è costituito dalle seguenti parti e dura:

Parte d'esame	Tipo d'esame	Durata	Ponderazione
1	Proprio studio di un caso	Studio scritto di un caso (redatto precedentemente) Presentazione orale e colloquio	1,0 h 20%
2	Studio di un caso predefinito	Studio di un caso predefinito, preparazione individuale seguita dalla presentazione orale e dal colloquio	1,5 h 20%
3	Prove audiometriche: studio di un caso	scritto	0,75 h 10%
4	Acufene e igiene dell'orecchio: studio di un caso	scritto	0,5 h 10%
5	Rilievo dell'impronta auricolare e prove funzionali dei sistemi uditivi e dei relativi accessori	pratico	0,5 h 10%
6	Gestione aziendale e amministrazione	scritto	3,0 h 20%
7	Formazione, conduzione e sviluppo del personale	orale	0,75 h 10%
Totale		8 h	100%

Descrizione delle parti d'esame

Parte d'esame 1: esame scritto e orale «Proprio studio di un caso»

Lo svolgimento dell'esame, i criteri di valutazione e gli ausili autorizzati sono definiti nella pubblicazione relativa all'esame. In particolare in essa sono comunicati i termini per la consegna, i requisiti formali e i criteri di valutazione relativi allo studio scritto del caso.

Prima dell'esame i candidati descrivono un caso complesso tratto dalla propria esperienza professionale conformemente ai requisiti e ai criteri descritti nella pubblicazione relativa all'esame. Sono casi complessi quelli che per la loro natura pongono particolari sfide e richiedono conoscenze approfondite ed esperienza.

Esempi di casi complessi sono riportati nelle presenti direttive (capitolo 10.2).

All'esame orale i candidati presentano questo caso ovvero la loro descrizione scritta del caso in 20 minuti. Dopo la presentazione si tiene un colloquio di 40 minuti vertente sulla descrizione del caso. Sono possibili domande interdisciplinari su altri campi di competenze operative.

Parte d'esame 2: esame orale «Studio di un caso predefinito»

Ai candidati viene sottoposto un caso di studio su cui lavorare individualmente per 30 minuti e prepararsi per il successivo colloquio. Nel colloquio i candidati presentano i risultati del proprio studio. Dopo la presentazione si tiene un colloquio vertente sulla descrizione del caso di studio e sull'interrelazione con altri campi di competenze operative. La presentazione e il colloquio hanno una durata complessiva di 60 minuti. Lo svolgimento dell'esame con i criteri di valutazione e gli ausili autorizzati sono definiti nella pubblicazione relativa all'esame.

Parte d'esame 3: esame scritto «Prove audiometriche»

Nella parte d'esame scritto 3 i candidati trattano lo studio di un caso (case study) sul tema «Prove audiometriche». Il caso di studio ha un'alta rilevanza pratica.

L'esame scritto ha una durata di 45 minuti e verifica le competenze operative nei campi «A - Consulenza ai clienti e vendita di sistemi uditivi» e «B - Esecuzione delle prove audiometriche».

Gli ausili autorizzati sono definiti nella pubblicazione relativa all'esame.

Parte d'esame 4: esame scritto «Acufene e igiene dell'orecchio»

Nella parte d'esame scritto 4 i candidati trattano lo studio di un caso (case study) sul tema dell'«acufene e igiene dell'orecchio». Il caso di studio ha un'alta rilevanza pratica.

L'esame scritto ha una durata di 30 minuti e verifica le competenze operative nel campo «B - Esecuzione delle prove audiometriche».

Gli ausili autorizzati sono definiti nella pubblicazione relativa all'esame.

Parte d'esame 5: esame pratico «Rilievo dell'impronta auricolare e prove funzionali dei sistemi uditivi e dei relativi accessori»

I candidati rilevano l'impronta del condotto uditivo esterno su un soggetto di prova.

Eseguono le prove funzionali del sistema uditivo e dei relativi accessori in base a criteri predefiniti. Lo svolgimento dell'esame con i criteri di valutazione e gli ausili autorizzati sono definiti nella pubblicazione relativa all'esame.

Parte d'esame 6: esame scritto «Gestione aziendale e amministrazione»

Nella parte d'esame scritto 6 i candidati trattano lo studio di un caso (case study) sul tema «Gestione aziendale e amministrazione». Il caso di studio ha un'alta rilevanza pratica.

L'esame scritto ha una durata di 3 ore e verifica le competenze operative nei campi «D - Gestione di un'impresa audioprotesica» e «G - Svolgimento di attività

amministrative». Sono possibili domande interdisciplinari su altri campi di competenze operative, ad esempio nei campi «E - Formazione del personale» ed «F - Sviluppo e conduzione del personale».

Gli ausili autorizzati sono definiti nella pubblicazione relativa all'esame.

Parte d'esame 7: esame orale «Formazione, conduzione e sviluppo del personale»

All'esame orale relativo alla formazione, conduzione e sviluppo del personale ai candidati vengono sottoposti casi di studio tratti dalla pratica professionale che vengono discussi nel colloquio insieme ai periti. La durata è di 45 minuti. I candidati vengono esaminati singolarmente. I casi di studio sono tratti dai campi di competenze operative «E - Formazione del personale» ed «F - Sviluppo e conduzione del personale». Sono possibili domande interdisciplinari su altri campi di competenze operative.

Gli ausili autorizzati sono definiti nella pubblicazione relativa all'esame.

6. VALUTAZIONE E ATTRIBUZIONE DELLE NOTE

Al punto 6 RE sono descritte la valutazione e l'attribuzione delle note. La valutazione delle singole parti d'esame e dell'esame viene espressa in note. Si applicano le disposizioni di cui ai punti 6.2 e 6.3 RE. Le note delle voci sono espresse con punti interi o mezzi punti. Le prestazioni sono valutate con note da 6 a 1. Il 4.0 e le note superiori designano prestazioni sufficienti. Non sono ammesse note intermedie diverse dai mezzi punti.

La nota di una parte d'esame corrisponde alla media, arrotondata a un decimale, delle note delle voci in cui la parte d'esame è suddivisa. Se il metodo di valutazione non contempla note di voci, la nota della parte d'esame viene calcolata direttamente in conformità con il punto 6.3 RE. La nota complessiva è data dalla media (ponderata) delle note delle singole parti d'esame. Essa è arrotondata a un decimale.

6.1 Condizioni per il superamento dell'esame e per il rilascio dell'attestato professionale

Al punto 6.4 RE sono descritte le condizioni per il superamento dell'esame e per il rilascio dell'attestato professionale.

6.2 Ripetizione

Al punto 6.5 RE sono disciplinate le possibilità di ripetere gli esami.

7. PROCEDURA DI RICORSO

Al punto 7.3 RE sono descritti i rimedi giuridici e la procedura di ricorso. Quest'ultima è descritta nel foglio informativo della SEFRI, che può essere scaricato dal sito web della SEFRI (sbfi.admin.ch).

8. DISPOSIZIONI FINALI

8.1 Entrata in vigore

Le presenti direttive entrano in vigore previa approvazione della commissione d'esame.

9. EMANAZIONE

[Luogo e data]

Associazione per la formazione nel settore dei sistemi uditivi

[Firma]

Stephanie Schneider, presidente

[Firma]

lic. rer. pol. Jürg Depierraz, amministratore delegato dell'AFSU

10. ALLEGATO

Nell'allegato le competenze operative sono raggruppate in campi di competenze operative e presentate in una panoramica, unitamente ai contenuti e agli argomenti da approfondire. I criteri legati alle prestazioni, anch'essi ivi elencati, descrivono ciò che i candidati dovranno dimostrare di sapere all'esame di professione. Inoltre vi sono elencate le competenze personali e sociali che gli specialisti per sistemi uditivi con attestato professionale federale dovrebbero possedere.

10.1 Panoramica delle competenze operative

La seguente tabella rappresenta una panoramica delle competenze operative professionali degli specialisti per sistemi uditivi con attestato professionale federale (APF). La tabella mostra le competenze operative professionali che sono determinanti per superare l'esame di specialista per sistemi uditivi con APF.

Nella panoramica delle competenze operative professionali ricorrono più volte i termini «caso complesso» e «casi complessi». Si tratta di situazioni di pazienti che, per la loro natura, pongono sfide particolari in termini di consulenza e adattamento dei sistemi uditivi e per le quali sono richieste agli specialisti per sistemi uditivi conoscenze approfondite ed esperienza.

Il capitolo 10.2 descrive questo argomento in modo più dettagliato.

Campi di competenze operative		Competenze operative professionali				
A	Consulenza ai clienti e vendita di sistemi uditivi	A1 Eseguire la consulenza e la vendita di sistemi uditivi in casi complessi *)	A2 Eseguire il servizio e il follow-up dei sistemi uditivi in casi complessi	A3 Sviluppare ed eseguire terapie di riabilitazione uditiva	A4 Consigliare le aziende in merito alla protezione dell'udito ed elaborare piani di protezione dell'udito	
B	Esecuzione delle prove audiometriche	B1 Analizzare l'anamnesi medica di casi complessi	B2 Selezionare e applicare metodi diagnostici audiometrici per misurare la capacità uditiva	B3 Analizzare i risultati ottenuti applicando i metodi diagnostici audiometrici per misurare la capacità uditiva	B4 Consigliare i clienti in merito all'igiene dell'orecchio	B5 Determinare le caratteristiche dell'acufene
C	Adattamento dei sistemi uditivi	C1 Rilevare l'impronta dell'orecchio o scansionare l'orecchio in casi complessi	C2 Adattare i sistemi uditivi in casi complessi	C3 Adattare gli accessori dei sistemi uditivi per l'assistenza a casi complessi	C4 Eseguire il controllo del successo uditivo in casi complessi	C5 Eseguire complesse prove funzionali sui sistemi uditivi e sui relativi accessori
D	Gestione di un'impresa audioprotesica	D1 Costituire un'impresa audioprotesica	D2 Gestire un'impresa audioprotesica in base ai principi di economia aziendale e in conformità alle disposizioni di legge	D3 Eseguire il controlling in un'impresa audioprotesica	D4 Definire il portafoglio di prodotti dell'impresa audioprotesica	D5 Pianificare ed eseguire attività di marketing nell'impresa audioprotesica
		D6 Implementare sistemi di gestione della qualità nell'impresa audioprotesica				

E	Formazione del personale	E1 Rispettare i requisiti legali rilevanti per la formazione professionale	E2 Pianificare e implementare il programma di formazione	E3 Reclutare gli apprendisti e condurre i colloqui di selezione	E4 Istruire e valutare gli apprendisti	
F	Sviluppo e conduzione del personale	F1 Reclutare il personale e risolvere i rapporti di lavoro	F2 Redigere i piani del personale e i piani di lavoro	F3 Condurre colloqui individuali con i dipendenti	F4 Guidare i dipendenti e delegare i compiti	F5 Identificare il fabbisogno di sviluppo professionale e le esigenze dei dipendenti e desumerne misure adeguate per la qualificazione
G	Svolgimento di attività amministrative	G1 Pianificare e svolgere attività amministrative	G2 Garantire la manutenzione delle attrezzature tecniche e del software	G3 Garantire la contabilità finanziaria dell'impresa audioprotesica	G4 Eseguire la fatturazione di casi complessi con le assicurazioni	G5 Garantire la sicurezza dei dati dei clienti e dei dati aziendali

10.2 Casi complessi

Nelle presenti direttive ricorre più volte il termine «casi complessi». Si tratta di situazioni di pazienti che, per la loro natura, pongono sfide particolari in termini di consulenza e adattamento dei sistemi uditivi e per i quali sono richieste agli specialisti per sistemi uditivi conoscenze approfondite ed esperienza.

Esempi concreti di casi complessi sono:

- deficit uditivi ereditari (congeniti)
- perdite uditive asimmetriche e al limite della sordità
- perdite uditive fluttuanti e neuronali
- acufene
- iperacusia (patologica ipersensibilità ai suoni)
- diplacusia (sdoppiamento della percezione dei suoni)
- anomalie anatomiche
- otite cronica
- follow-up audiologico post-operatorio
- cavità di radicale
- sistemi uditivi a conduzione ossea
- impianti dell'orecchio medio
- impianti cocleari
- disabilità multiple

10.3 Descrizione dei livelli tassonomici per i criteri legati alle prestazioni

Nel capitolo 10.4 «Descrizione dei campi di competenze operative» vengono formulati i criteri legati alle prestazioni per i vari campi di competenze operative. Tali criteri concretizzano le competenze operative e rispondono alle esigenze attuali dello sviluppo economico e sociale. Descrivono quali competenze i candidati dovranno dimostrare di possedere agli esami o nelle attestazioni delle competenze. I criteri legati alle prestazioni sono associati a dei livelli di prestazioni, i cosiddetti livelli C secondo la tassonomia di Bloom (1972). Il livello C indica la complessità dell'obiettivo di valutazione. In particolare, i livelli significano:

Livelli	Concetto	Descrizione
C 1	Conoscenza	Gli specialisti per sistemi uditivi con APF ripetono le nozioni apprese e le richiamano in situazioni simili.
C 2	Comprensione	Gli specialisti per sistemi uditivi con APF spiegano o descrivono le nozioni apprese con parole proprie.
C 3	Applicazione	Gli specialisti per sistemi uditivi con APF applicano le capacità/tecnologie apprese in diverse situazioni.
C 4	Analisi	Gli specialisti per sistemi uditivi con APF analizzano una situazione complessa scomponendo i fatti in singoli elementi e individuando la relazione fra gli elementi e le caratteristiche strutturali.
C 5	Sintesi	Gli specialisti per sistemi uditivi con APF combinano i singoli elementi di un fatto e li riuniscono per formare un insieme.
C 6	Valutazione	Gli specialisti per sistemi uditivi con APF valutano un fatto più o meno complesso in base a determinati criteri.

La delimitazione tra i singoli livelli di prestazione non è sempre univoca. I livelli C1 e C2 descrivono un livello di prestazione al quale i professionisti sono in grado di valutare le situazioni, di descrivere i fatti e di spiegare i nessi. Per raggiungere il livello di prestazione C3, i professionisti sono in grado di applicare le competenze acquisite per svolgere compiti ricorrenti e leggermente modificati e sono in grado di valutare il risultato. Infine i professionisti raggiungono i livelli da C4 a C6 quando sono in grado di analizzare nuovi problemi legati alla pratica professionale, di sviluppare soluzioni possibili e di motivare la soluzione e la procedura scelte sia sul piano teorico che sul piano tecnico-specialistico.

10.4 Descrizione dei campi di competenze operative

«Specialista per sistemi uditivi con attestato professionale federale» è la più alta qualifica professionale che i professionisti operanti nel settore audioprotesico possono raggiungere in Svizzera. I requisiti per l'ammissione all'esame sono descritti nel regolamento d'esame (punto 3.31 RE). Di seguito sono descritti, per i vari campi di competenze operative, le competenze operative professionali, le situazioni di lavoro, i contenuti e argomenti, i criteri legati alle prestazioni nonché le competenze personali e sociali. Le situazioni di lavoro descritte sono compiti esemplificativi tipici e frequenti che gli specialisti per sistemi uditivi devono essere in grado di gestire nella loro pratica professionale.

I campi di competenze operative rilevanti per l'esame di professione di specialista per sistemi uditivi con APF sono:

- A: Consulenza ai clienti e vendita di sistemi uditivi
- B: Esecuzione delle prove audiometriche
- C: Adattamento dei sistemi uditivi
- D: Gestione di un'impresa audioprotesica
- E: Formazione del personale
- F: Sviluppo e conduzione del personale
- G: Svolgimento di attività amministrative

10.41 Campo di competenze operative A: consulenza ai clienti e vendita di sistemi uditivi

Descrizione del campo di competenze operative A: consulenza ai clienti e vendita di sistemi uditivi

Gli specialisti per sistemi uditivi con APF consigliano i clienti con necessità particolari in merito all'adattamento e all'acquisto di sistemi uditivi. I clienti possono essere adulti o bambini. Alcuni di loro presentano problematiche impegnative e complesse. In tal caso vengono definiti «casi complessi».

Per la consulenza e la vendita di sistemi uditivi, gli specialisti per sistemi uditivi determinano i bisogni uditivi e le esigenze dei loro clienti. Su tale base, nell'ambito della consulenza illustrano le caratteristiche dei sistemi uditivi e i loro benefici, le relative prestazioni e funzionalità e i relativi accessori, agendo con empatia e abilità psicologica nei confronti dei loro clienti.

Una volta che i clienti hanno scelto il sistema uditivo ottimale, vendono loro sia il sistema che gli accessori adatti, mostrando loro quali costi possono sorgere e come le assicurazioni possono partecipare ai costi. Inoltre provvedono all'assistenza post-applicazione dell'apparecchio acustico e al follow-up dei clienti.

Gli specialisti per sistemi uditivi offrono terapie di riabilitazione uditiva che attuano con i loro clienti. Rientrano in questo campo lo sviluppo di un'immagine realistica di sé e l'apprendimento di strategie comportamentali appropriate per affrontare le impressioni uditive che a volte sono significativamente modificate dagli apparecchi acustici. Gli specialisti per sistemi uditivi sostengono i loro clienti nell'utilizzo ottimale di ausili di comunicazione complementari, in modo che possano partecipare alla vita sociale.

In relazione all'adattamento, gli specialisti per sistemi uditivi istruiscono i loro clienti sull'utilizzo dell'apparecchio acustico, sulle sue prestazioni e funzionalità e sui relativi accessori.

La loro offerta di servizi comprende anche la consulenza ad aziende che hanno bisogno di misure di protezione dell'udito. Per i dipendenti di tali aziende elaborano piani di protezione dell'udito.

Esempi di situazioni di lavoro tipiche

Situazione di lavoro 1

Una specialista per sistemi uditivi consiglia una cliente con una perdita uditiva asimmetrica di almeno 55 dB di differenza. Al fine di proporre alla cliente la migliore soluzione uditiva possibile, le offre tutte le prestazioni di assistenza e di servizio appropriate in base alle esigenze e ai risultati delle prove audiometriche e, se necessario, una terapia di riabilitazione uditiva.

Situazione di lavoro 2

Una specialista per sistemi uditivi riceve da un'impresa artigianale la richiesta di elaborare un piano di misure di protezione dell'udito. Per prima cosa valuta la situazione acustica nei locali di produzione utilizzando metodi di misurazione adeguati. Inoltre la specialista per sistemi uditivi analizza i risultati di misurazione ed elabora, sulla base dell'analisi, un piano di protezione dell'udito adatto all'azienda. Spiega il piano alla direzione, consiglia i dipendenti e vende il piano elaborato.

Competenze operative professionali	Criteri legati alle prestazioni nel campo di competenze operative A: Gli specialisti per sistemi uditivi sono in grado di...	Argomenti e contenuti
A1 Eseguire la consulenza e la vendita di sistemi uditivi in casi complessi	<ul style="list-style-type: none"> - condurre in modo mirato agli obiettivi un colloquio di vendita e di consulenza tenendo conto dei seguenti aspetti (livello C6): <ul style="list-style-type: none"> • situazione psicologica di un cliente • esigenze di comunicazione specifiche • tecniche di interrogazione appropriate e ascolto attivo • trasparenza e comprensibilità per il cliente • prestazioni di assistenza e di servizio • messa in evidenza dei vantaggi e benefici offerti dai sistemi uditivi, delle relative prestazioni, funzionalità e accessori in relazione ai bisogni e alle esigenze • argomentazione orientata ai bisogni e ai benefici e gestione delle resistenze - istruire i clienti sull'uso e la manipolazione dei sistemi uditivi (C3) 	<ul style="list-style-type: none"> - Modalità di svolgimento della consulenza - Determinazione dei bisogni del cliente - Caratteristiche e benefici dei sistemi uditivi - Prestazioni, funzionalità e accessori in relazione ai bisogni e alle esigenze - Svolgimento ed esecuzione di una terapia di riabilitazione uditiva - Costi e possibili partecipazioni ai costi - Prestazioni di assistenza e di servizio - Documentazione della consulenza - Ascolto attivo e tecniche di interrogazione - Esigenze di comunicazione specifiche in casi complessi - Psicologia dei clienti con problematiche uditive complesse - Argomentazione orientata ai bisogni e ai benefici e gestione delle resistenze
A2 Eseguire il servizio e il follow-up dei sistemi uditivi in casi complessi	<ul style="list-style-type: none"> - identificare l'entità del fabbisogno di servizio e di follow-up (C4) - comunicare ai clienti l'entità del fabbisogno di servizio e di follow-up (C3) - implementare misure appropriate per il servizio e il follow-up (C3) 	
A3 Sviluppare ed eseguire terapie di riabilitazione uditiva	<ul style="list-style-type: none"> - proporre, eseguire e affiancare una terapia di riabilitazione uditiva adeguata alla situazione specifica del cliente (C5) 	
A4 Consigliare le aziende in merito alla protezione dell'udito ed elaborare piani di protezione dell'udito	<ul style="list-style-type: none"> - eseguire misurazioni del rumore all'interno di ambienti e all'aperto (C3) - analizzare i risultati delle misurazioni del rumore sulla base delle disposizioni di legge vigenti in materia di protezione dal rumore e delle direttive aziendali interne (C4) 	<ul style="list-style-type: none"> - Esecuzione e analisi di misurazioni del rumore - Possibili applicazioni della protezione dal rumore - Stesura e presentazione di piani di protezione dal rumore

	<ul style="list-style-type: none">- sviluppare autonomamente un piano di protezione dal rumore adatto a un'azienda sulla base di date misurazioni del rumore (C6)- spiegare i vantaggi e gli svantaggi delle varie misure di protezione dal rumore in modo trasparente e orientato ai benefici (C3)	<ul style="list-style-type: none">- Assunzione dei costi da parte delle assicurazioni- Disposizioni di legge vigenti in materia di protezione dal rumore- Nesi tra le misurazioni del rumore e le misure di protezione dal rumore- Esigenze di comunicazione specifiche di enti esterni e aziende
Competenze operative da altri campi di competenze operative necessarie per affrontare le situazioni di lavoro relative al campo A		
B1	Analizzare l'anamnesi medica di casi complessi	
B2	Selezionare e applicare metodi diagnostici audiometrici per misurare la capacità uditiva	
B3	Analizzare i risultati ottenuti applicando i metodi diagnostici audiometrici per misurare la capacità uditiva	
B4	Consigliare i clienti in merito all'igiene dell'orecchio	
D4	Definire il portafoglio di prodotti dell'impresa audioprotesica	

Criteria personali e sociali nel campo di competenze operative A:	
Competenza personale:	<ul style="list-style-type: none">- mostrare orientamento agli obiettivi, perseveranza e tenacia- mostrare curiosità e automotivazione- essere autonomi e sicuri di sé e avere fiducia in se stessi- mostrare un comportamento competente e sicuro
Competenza sociale:	<ul style="list-style-type: none">- essere rispettosi e riguardosi nei confronti degli altri- essere empatici e capaci di gestire i conflitti- dimostrare competenza interculturale- interagire in modo appropriato con le persone con disabilità
Competenza metodologica:	<ul style="list-style-type: none">- riconoscere problemi o errori e risolverli con successo- pianificare i compiti- ragionare e agire in modo analitico, critico e in rete- istruire e impartire disposizioni in modo orientato all'apprendimento- creare nessi tra fabbisogno, bisogni e benefici

10.42 Campo di competenze operative B: esecuzione delle prove audiometriche

Descrizione del campo di competenze operative B: esecuzione delle prove audiometriche

Per essere in grado di offrire ai propri clienti una consulenza ottimale, gli specialisti per sistemi uditivi con APF analizzano le anamnesi mediche formulate dagli otorinolaringoiatri. Ne desumono adeguati metodi diagnostici audiometrici e li applicano. Gli specialisti per sistemi uditivi analizzano i risultati e valutano i reperti medici, i quali costituiscono la base della consulenza. Inoltre differenziano tra adulti e bambini.

Esempio di una situazione di lavoro tipica

Un otorinolaringoiatra indirizza una cliente affetta da demenza e ipoacusia a uno specialista per sistemi uditivi e gli invia il rapporto medico. Lo specialista deve scegliere l'apparecchio acustico adatto alla cliente e adattarglielo. Lo specialista per sistemi uditivi controlla i condotti uditivi della cliente. Poi esegue a regola d'arte l'esame audiometrico volto a misurare la capacità uditiva della cliente utilizzando adeguati strumenti e metodi diagnostici audiometrici. Analizza e spiega i risultati alla persona che accompagna la cliente e la istruisce in merito alla necessaria igiene dell'orecchio.

Competenze operative professionali	Criteri legati alle prestazioni nel campo di competenze operative B: Gli specialisti per sistemi uditivi sono in grado di...	Argomenti e contenuti
B1 Analizzare l'anamnesi medica di casi complessi	<ul style="list-style-type: none"> - eseguire un'anamnesi (C3) - analizzare e documentare un'anamnesi (C4) - interpretare un'anamnesi (C6) - differenziare l'anamnesi degli adulti da quelle dei bambini (C4) 	<ul style="list-style-type: none"> - Rapporti medici - Anamnesi - Determinazione delle specifiche esigenze audiologiche in casi complessi - Analisi e interpretazione dei risultati ottenuti applicando i più svariati metodi audiometrici
B2 Selezionare e applicare metodi diagnostici audiometrici per misurare la capacità uditiva	<ul style="list-style-type: none"> - selezionare e applicare diversi metodi diagnostici audiometrici tenendo conto di situazioni particolari (C4) - distinguere i metodi diagnostici audiometrici per adulti da quelli per bambini (C3) 	<ul style="list-style-type: none"> - Consulenza in merito all'igiene dell'orecchio - Coinvolgimento di terzi
B3 Analizzare i risultati ottenuti applicando i metodi diagnostici audiometrici per misurare la capacità uditiva	<ul style="list-style-type: none"> - analizzare i risultati ottenuti applicando i metodi audiometrici (C4) - spiegare in modo comprensibile i risultati ottenuti applicando i audiometrici (C2) 	<ul style="list-style-type: none"> - Terminologia medica
B4 Consigliare i clienti in merito all'igiene dell'orecchio	<ul style="list-style-type: none"> - eseguire una consulenza in merito all'igiene dell'orecchio (C3) - coinvolgere nelle consulenze le persone che accompagnano i clienti (C3) 	
B5 Determinare le caratteristiche dell'acufene	<ul style="list-style-type: none"> - condurre un colloquio volto a valutare le caratteristiche dell'acufene (C3) - eseguire e analizzare un metodo di matching semplice in presenza di acufene tonale (C4) 	
Competenze operative da altri campi di competenze operative necessarie per affrontare le situazioni di lavoro relative al campo B		
A1 Eseguire la consulenza e la vendita di sistemi uditivi in casi complessi A2 Eseguire il servizio e il follow-up dei sistemi uditivi in casi complessi -		

Criteria personali e sociali nel campo di competenze operative B:	
Competenza personale:	<ul style="list-style-type: none">- valutare le conseguenze delle azioni- essere autonomi- superare situazioni inattese- essere in grado di lavorare a ritmi incalzanti e mantenere la calma- mostrare un comportamento competente e sicuro
Competenza sociale:	<ul style="list-style-type: none">- comunicare in modo adeguato all'interlocutore- essere rispettosi e riguardosi nei confronti degli altri- essere soccorrevoli
Competenza metodologica:	<ul style="list-style-type: none">- ragionare e agire in modo analitico, critico e in rete- riconoscere problemi o errori e risolverli con successo- definire obiettivi e priorità- seguire procedure di lavoro standardizzate

10.43 Campo di competenze operative C: adattamento dei sistemi uditivi

Descrizione del campo di competenze operative C: adattamento dei sistemi uditivi

Gli specialisti per sistemi uditivi con APF adattano i sistemi uditivi ai propri clienti. Realizzano anche in casi complessi impronte o scansioni del padiglione auricolare e del condotto uditivo esterno. Ciò può avvenire con metodi convenzionali, come ad es. impronte plastiche, oppure con metodi di rilevazione basati su software. Il calco o la scansione fornisce loro una base per il successivo adattamento del sistema uditivo.

Eseguono delle prove funzionali per adattare i sistemi uditivi e i relativi accessori. Poi regolano i sistemi uditivi e vi accoppiano gli accessori. Scelgono un'adeguata formula di fitting e regolano il sistema uditivo eseguendo misurazioni in situ (sonde intraauricolari). Per i clienti affetti da acufene regolano gli appositi mascheratori in modo appropriato secondo le necessità. Infine gli specialisti per sistemi uditivi eseguono un controllo del successo uditivo. Un adeguato adattamento avviene anche in maniera interdisciplinare in collaborazione con altri organi specializzati. Inoltre gli specialisti per sistemi uditivi differenziano tra adulti e bambini.

Esempi di situazioni di lavoro tipiche

Situazione di lavoro 1

Una specialista per sistemi uditivi adatta un apparecchio acustico a un cliente affetto da sordità monolaterale. Il cliente è stato operato all'orecchio. A causa dell'intervento chirurgico l'orecchio ha un'ampia cavità di radicale. La specialista per sistemi uditivi prende l'impronta dell'orecchio sordo operato per realizzare una chiocciola. Durante tale operazione bada al corretto posizionamento dell'otostop. Quindi la specialista per sistemi uditivi programma un sistema BiCROS mediante misurazione con sonda e confronto soggettivo. Se necessario, accoppia correttamente l'apparecchio acustico con gli accessori adatti e infine controlla audiometricamente il successo uditivo.

Situazione di lavoro 2

Uno specialista per sistemi uditivi adatta un idoneo mascheratore di acufeni a una cliente che avverte un fastidioso acufene a causa degli alti livelli di stress nel suo ambiente professionale e personale. Allo scopo sono disponibili tutti i dati dell'acufenometria, il rapporto medico e l'anamnesi.

Lo specialista per sistemi uditivi spiega e discute con la cliente le opzioni per quanto riguarda la tecnica, i costi, le difficoltà previste e la procedura esatta. Effettua la scansione dei condotti uditivi e li modella sul PC per fare produrre adeguate chioccioline acustiche. Ordina mascheratori di acufeni o sistemi uditivi idonei e li programma. In diverse sessioni verifica e regola le impostazioni di sistema in base a quanto dice la cliente e a considerazioni audiologiche. Allo stesso tempo è in stretto contatto con enti terzi.

Competenze operative professionali	Criteri legati alle prestazioni nel campo di competenze operative C: Gli specialisti per sistemi uditivi sono in grado di...	Argomenti e contenuti
C1 Rilevare l'impronta dell'orecchio o scansionare l'orecchio in casi complessi	<ul style="list-style-type: none"> - eseguire correttamente il calco o la scansione del padiglione auricolare e del condotto uditivo esterno in casi complessi (C4) 	<p>Contenuti e argomenti relativi alla situazione di lavoro 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Scansione o calco del padiglione auricolare e del condotto uditivo esterno - Preparazione e taratura dei sistemi uditivi - Istruzione - Accoppiamento degli accessori - Controllo del successo uditivo
C2 Adattamento dei sistemi uditivi in casi complessi	<ul style="list-style-type: none"> - scegliere un'adeguata formula di fitting (C5) - eseguire e analizzare le impostazioni di fitting iniziale (C4) - eseguire e valutare le misurazioni in situ (C5) - applicare e analizzare metodi fisici e psicoacustici (C4) - apportare adattamenti sulla base delle misurazioni eseguite (C5) - mettere in pratica approfondite conoscenze tecniche e psicoacustiche (C3) - accoppiare correttamente gli accessori e controllarli (C3) - regolare il mascheratore di acufeni (C5) 	<ul style="list-style-type: none"> - Materiale e strumenti necessari per la presa dell'impronta auricolare <p>Contenuti e argomenti relativi alla situazione di lavoro 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anamnesi dell'acufene - Misurazioni acufenometriche - Adattamento dei mascheratori di acufeni - Istruzione sull'uso dei mascheratori di acufeni - Consulenza in materia di trattamento dell'acufene - Collaborazione con enti terzi
C3 Adattare gli accessori dei sistemi uditivi per l'assistenza a casi complessi	<ul style="list-style-type: none"> - preparare e adattare i sistemi uditivi e i relativi accessori (C3) - mostrare diverse applicazioni possibili di accessori e sistemi uditivi (C3) 	
C4 Eseguire il controllo del successo uditivo in casi complessi	<ul style="list-style-type: none"> - eseguire adeguati controlli del successo uditivo (C3) - valutare i risultati dei controlli del successo uditivo (C4) - apportare se necessario adeguate modifiche dopo aver eseguito e valutato i controlli del successo uditivo (C6) 	
C5 Eseguire complesse prove funzionali sui sistemi uditivi e sui relativi accessori	<ul style="list-style-type: none"> - eseguire prove funzionali sui sistemi uditivi e sui relativi accessori (C3) 	

Competenze operative da altri campi di competenze operative necessarie per affrontare le situazioni di lavoro relative al campo C

B1 Analizzare l'anamnesi medica di casi complessi

B3 Analizzare i risultati ottenuti applicando i metodi diagnostici audiometrici per misurare la capacità uditiva

B5 Determinare le caratteristiche dell'acufene

Criteria personali e sociali nel campo di competenze operative C:

Competenza personale:	<ul style="list-style-type: none">- lavorare in modo accurato e autonomamente- valutare le conseguenze delle azioni- mostrare un comportamento competente e sicuro
Competenza sociale:	<ul style="list-style-type: none">- comunicare con empatia e in modo adeguato all'interlocutore- essere capaci di comunicare e instaurare contatti
Competenza metodologica:	<ul style="list-style-type: none">- ragionare e agire in modo analitico, critico e in rete- riconoscere problemi o errori e risolverli con successo- istruire e impartire disposizioni in modo orientato all'apprendimento

10.44 Campo di competenze operative D: gestione di un'impresa audioprotesica

Descrizione del campo di competenze operative D: gestione di un'impresa audioprotesica

Gli specialisti per sistemi uditivi con APF possono lavorare come imprenditori autonomi o gestire un'impresa audioprotesica come dirigenti d'azienda.

Come imprenditori o dirigenti d'azienda, sono in grado di costituire e gestire un'impresa audioprotesica in base ai principi di economia aziendale e in conformità alle disposizioni di legge. Tramite sistemi di controlling e di gestione della qualità assicurano lo sviluppo a lungo termine dell'impresa audioprotesica, del settore audioprotesico e della piazza economica svizzera. Mettono in pratica le disposizioni e le norme di legge in modo corretto, accurato e sostenibile e soddisfano i requisiti di igiene, protezione dell'ambiente, sicurezza sul lavoro e sicurezza dei dati. Definiscono un portafoglio di prodotti adatto alla propria impresa e promuovono le vendite pianificando ed eseguendo adeguate attività di marketing.

Esempio di una situazione di lavoro tipica

Una specialista per sistemi uditivi apre e gestisce il proprio negozio specializzato in audioprotesi. Redige un piano di business, cerca dei locali idonei e si assicura il finanziamento. Allestisce l'infrastruttura in conformità alle prescrizioni di legge. Allo stesso tempo elabora un portafoglio di prodotti attuale unitamente a un piano di marketing e negozia le condizioni con i fornitori. Assicura la qualità dell'offerta di servizi e prodotti adottando idonee misure. Inoltre instaura contatti interdisciplinari (con medici, otorinolaringoiatri ecc.). Durante l'esercizio della propria attività tiene conto delle disposizioni di legge vigenti in materia di protezione dell'ambiente, igiene e sicurezza sul lavoro.

Competenze operative professionali	Criteri legati alle prestazioni nel campo di competenze operative D: Gli specialisti per sistemi uditivi sono in grado di...	Argomenti e contenuti
D1 Costituire un'impresa audioprotesica	<ul style="list-style-type: none"> - redigere un piano di business (C6) - aprire un negozio specializzato in audioprotesi attenendosi alle disposizioni di legge vigenti in materia (C4) 	<ul style="list-style-type: none"> - Piano di business - Arredamento dei locali - Portafoglio dei prodotti - Calcolo - Marketing
D2 Gestire un'impresa audioprotesica in base ai principi di economia aziendale e in conformità alle disposizioni di legge	<ul style="list-style-type: none"> - negoziare contratti idonei e condizioni in linea con il mercato (C5) - calcolare prezzi in linea con il mercato per servizi e prodotti (C4) - acquistare e gestire le infrastrutture necessarie nel rispetto del budget (C3) - organizzare procedure di lavoro efficienti (C5) - rispettare i requisiti legali per l'esercizio di un'impresa audioprotesica (C3) - rispettare i requisiti legali per la gestione delle risorse umane (C3) - definire i requisiti richiesti all'hardware e al software per l'amministrazione (C4) - selezionare l'hardware e il software per l'amministrazione (C4) - mettere in pratica e soddisfare in modo accurato e sostenibile le disposizioni di legge vigenti in materia di protezione dell'ambiente, igiene e sicurezza sul lavoro (C3) 	<ul style="list-style-type: none"> - Acquisizione di clienti - Controlling aziendale - Gestione della qualità - Direzione aziendale - Requisiti legali per la costituzione e l'esercizio di un'impresa - Disposizioni di legge vigenti in materia di protezione dell'ambiente, igiene e sicurezza sul lavoro
D3 Eseguire il controlling in un'impresa audioprotesica	<ul style="list-style-type: none"> - garantire il controlling dell'impresa sulla base di indici economico-aziendali (C3) - avviare adeguate misure sulla base dei risultati del controlling (C6) 	
D4 Definire il portafoglio di prodotti dell'impresa audioprotesica	<ul style="list-style-type: none"> - mettere insieme un portafoglio di prodotti attuale (C5) 	

D5 Pianificare ed eseguire attività di marketing nell'impresa audioprotesica	<ul style="list-style-type: none"> – elaborare un piano di marketing (C5) – avviare misure per l'attuazione di un piano di marketing (C5) 	
D6 Implementare sistemi di gestione della qualità nell'impresa audioprotesica	<ul style="list-style-type: none"> – attuare misure per l'assicurazione e lo sviluppo della qualità (C3) 	
<p>Competenze operative da altri campi di competenze operative necessarie per affrontare le situazioni di lavoro relative al campo D</p> <p>G1 Pianificare e svolgere attività amministrative</p> <p>G2 Garantire la manutenzione delle attrezzature tecniche e del software</p> <p>G3 Garantire la contabilità finanziaria dell'impresa audioprotesica</p> <p>G5 Garantire la sicurezza dei dati dei clienti e dei dati aziendali</p>		

Criteri personali e sociali nel campo di competenze operative D:	
Competenza personale:	<ul style="list-style-type: none"> – aspirare alla qualità, esigerla e valutarla – valutare le conseguenze delle azioni – essere sicuri di sé e avere fiducia in se stessi – mostrare un comportamento competente e sicuro
Competenza sociale:	<ul style="list-style-type: none"> – avere buone maniere – comunicare con empatia e in modo adeguato all'interlocutore – essere capaci di comunicare e instaurare contatti – essere capaci di gestire i conflitti
Competenza metodologica:	<ul style="list-style-type: none"> – ragionare e agire in modo analitico, critico e in rete – definire obiettivi e priorità – pianificare e organizzare in modo appropriato

10.45 Campo di competenze operative E: formazione del personale

Descrizione del campo di competenze operative E: formazione del personale

Gli specialisti per sistemi uditivi con APF si adoperano per la formazione delle giovani leve professionali e per la formazione e il perfezionamento professionale dei propri dipendenti. Pianificano la formazione professionale degli apprendisti e la eseguono a regola d'arte. Per apprendisti si intendono le persone che seguono una formazione professionale di base e gli specialisti con un fabbisogno di formazione o di perfezionamento professionale. A tale scopo reclutano gli apprendisti assumendoli conformemente alle disposizioni di legge vigenti in materia. Gli specialisti per sistemi uditivi guidano gli apprendisti e valutano le loro prestazioni.

Esempio di una situazione di lavoro tipica

Uno specialista per sistemi uditivi vuole offrire nel proprio negozio specializzato un posto di apprendistato per la qualifica professionale di tecnologa per sistemi uditivi/tecnologo per sistemi uditivi con attestato federale di capacità. A tale fine si registra come azienda formatrice presso l'ufficio cantonale della formazione professionale. Si assicura di rispettare tutte le prescrizioni e disposizioni di legge vigenti per un'azienda formatrice preposta alla formazione professionale di base. Lo specialista per sistemi uditivi recluta gli apprendisti adatti alla professione e trasmette loro i contenuti formativi durante i colloqui. Inoltre pianifica la formazione e il perfezionamento professionale dei dipendenti che dispongono già di una qualifica e di esperienza nel settore audioprotesico. Provvede alla formazione delle persone che seguono una formazione professionale di base e al perfezionamento professionale dei dipendenti qualificati. Dell'attività di formazione fa parte la valutazione delle prestazioni degli apprendisti.

Per la formazione definisce un programma di formazione specifico e lo attua con gli apprendisti.

Inoltre offre stage di orientamento professionale e guida gli stagisti secondo le linee guida per lo stage di orientamento da lui elaborato. In seguito allo stage di orientamento, lo specialista per sistemi uditivi conduce un colloquio di feedback con i candidati. Dà risposta positiva o negativa ai candidati per i posti di apprendistato e redige per i candidati assunti un contratto di apprendistato conforme alle disposizioni di legge.

Competenze operative professionali	Criteri legati alle prestazioni nel campo di competenze operative E: Gli specialisti per sistemi uditivi sono in grado di...	Argomenti e contenuti
E1 Rispettare i requisiti legali rilevanti per la formazione professionale	<ul style="list-style-type: none"> - organizzare la formazione professionale degli apprendisti del settore audioprotesico secondo le direttive legali o aziendali (C5) 	<ul style="list-style-type: none"> - Reclutamento degli apprendisti - Definizione dei cicli di formazione e di perfezionamento professionale - Pianificazione dei contenuti formativi in conformità al piano di formazione e al programma di formazione
E2 Pianificare e implementare il programma di formazione	<ul style="list-style-type: none"> - pianificare le direttive in materia di formazione e i contenuti formativi in modo appropriato alla situazione e con riferimento alla pratica professionale degli apprendisti nella formazione professionale (C4) - impiegare materiali e media didattici in modo mirato per la formazione (C4) - cooperare con partner di formazione (C4) 	<ul style="list-style-type: none"> - Svolgimento dei contenuti formativi in conformità al piano di formazione e al programma di formazione - Definizione di processi per l'interazione con gli apprendisti - Incentivazione olistica e individuale degli apprendisti
E3 Reclutare gli apprendisti e condurre i colloqui di selezione	<ul style="list-style-type: none"> - sviluppare ed eseguire il processo per il reclutamento degli apprendisti (C5) - condurre un colloquio di selezione con possibili apprendisti (C5) - concludere un contratto di apprendistato o un contratto di formazione (C3) 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisione e valutazione dei contenuti formativi in conformità al piano di formazione e al programma di formazione - Risoluzione dei rapporti di formazione con gli apprendisti
E4 Istruire e valutare gli apprendisti	<ul style="list-style-type: none"> - rivedere i contenuti formativi in conformità alle direttive formative (C4) - trasmettere i contenuti formativi in conformità alle direttive formative (C6) - incentivare gli apprendisti in modo mirato e individuale (C6) - valutare le prestazioni degli apprendisti (C6) - redigere un rapporto di formazione e discuterlo con gli apprendisti, dedicando particolare attenzione alla loro crescita professionale (C4) 	<ul style="list-style-type: none"> - Impiego di materiali e media didattici - Basi giuridiche della formazione professionale di base - Cooperazione con partner di formazione (altre aziende di tirocinio, scuola professionale, corsi interaziendali, uffici della formazione professionale)

Competenze operative da altri campi di competenze operative necessarie per affrontare le situazioni di lavoro relative al campo E

F1 Reclutare il personale e risolvere i rapporti di lavoro

F3 Condurre colloqui individuali con i dipendenti

G1 Pianificare e svolgere attività amministrative

Criteri personali e sociali nel campo di competenze operative E:

Competenza personale:	<ul style="list-style-type: none">- valutare le conseguenze delle azioni- essere autonomi- mostrare e destare curiosità e automotivazione- essere in grado di lavorare a ritmi incalzanti e mantenere la calma- mostrare la volontà di apprendere- mostrare un comportamento competente e sicuro- dare il buon esempio
Competenza sociale:	<ul style="list-style-type: none">- essere capaci di comunicare e instaurare contatti- essere rispettosi e riguardosi nei confronti degli altri- dimostrare competenza interculturale
Competenza metodologica:	<ul style="list-style-type: none">- ragionare in modo analitico e critico- riconoscere problemi o errori e risolverli con successo- istruire e impartire disposizioni in modo orientato all'apprendimento

10.46 Campo di competenze operative F: sviluppo e conduzione del personale

Descrizione del campo di competenze operative F: sviluppo e conduzione del personale

Gli specialisti per sistemi uditivi con APF si adoperano per lo sviluppo dei propri dipendenti. Nella loro funzione sono i superiori dei dipendenti e li guidano. Rientrano in questo campo la redazione di piani di lavoro e la delega di compiti e sfere di responsabilità. Gli specialisti per sistemi uditivi assumono dipendenti e li sostengono nel loro sviluppo professionale e personale. A tale fine identificano i bisogni e le esigenze di sviluppo dei loro dipendenti. Conducono periodicamente colloqui individuali con i dipendenti. Tra i loro compiti rientra la risoluzione di rapporti di lavoro.

Esempi di situazioni di lavoro tipiche

Situazione di lavoro 1

Una specialista per sistemi uditivi con proprio negozio prevede di assentarsi per tre settimane. Organizza con largo anticipo la programmazione dei turni dei propri dipendenti per garantire l'operatività dell'azienda durante la sua assenza. Delega quindi la direzione tecnico-professionale al suo collega, un tecnologo per sistemi uditivi AFC. Delega la responsabilità dei compiti amministrativi alla consulente alla clientela.

Situazione di lavoro 2

Uno specialista per sistemi uditivi apre una filiale e in un colloquio personale offre a una sua dipendente di lunga data l'opportunità di assumerne la direzione nell'ambito del suo ulteriore sviluppo professionale. Per poter continuare a gestire con successo il suo negozio principale, lo specialista per sistemi uditivi cerca un nuovo dipendente per occupare la posizione vacante.

Situazione di lavoro 3

Uno specialista per sistemi uditivi non è più soddisfatto delle prestazioni e del comportamento di un suo dipendente. L'inaffidabilità, gli errori e i modi bruschi nei confronti dei clienti lo portano a decidere di separarsi dal proprio dipendente. Lo specialista per sistemi uditivi conduce un colloquio finale e osserva attentamente le disposizioni di legge vigenti in materia di licenziamento.

Competenze operative professionali	Criteri legati alle prestazioni nel campo di competenze operative F: Gli specialisti per sistemi uditivi sono in grado di...	Argomenti e contenuti
F1 Reclutare il personale e risolvere i rapporti di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> - sviluppare ed eseguire una procedura di reclutamento del personale (C5) - separarsi dai propri dipendenti (C4) - redigere un contratto di lavoro legalmente valido (C3) - risolvere un contratto di lavoro legalmente valido (C3) 	<p>Contenuti e argomenti relativi alla situazione di lavoro 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pianificazione del lavoro - Pianificazione del personale - Promozione delle competenze personali e professionali dei dipendenti - Delega di responsabilità - Istruzione dei dipendenti - Garanzia dell'operatività dell'azienda - Garanzia delle competenze
F2 Redigere i piani del personale e i piani di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> - redigere un piano di lavoro (C4) - redigere un piano del personale (C4) 	
F3 Condurre colloqui individuali con i dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> - redigere delle linee guida e approntare moduli per i colloqui individuali con i dipendenti (C4) - condurre i colloqui individuali con i dipendenti orientandosi alle specifiche linee guida (C3) 	<p>Contenuti e argomenti relativi alla situazione di lavoro 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ricerca e reclutamento di personale - Stesura di contratti di lavoro - Notifica dell'inizio dei rapporti di lavoro presso gli enti e soggetti interessati - Risoluzione dei rapporti di lavoro con i dipendenti - Individuazione del potenziale di sviluppo e derivazione di opportune misure - Colloqui individuali con i dipendenti - Motivazione dei dipendenti ad assumere nuovi compiti <p>Contenuti e argomenti relativi alla situazione di lavoro 3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Separarsi dai dipendenti - Scioglimento di contratti di lavoro
F4 Guidare i dipendenti e delegare i compiti	<ul style="list-style-type: none"> - ripartire i compiti aziendali tra i dipendenti secondo le competenze professionali e personali (C5) 	
F5 Identificare il fabbisogno di sviluppo professionale e le esigenze dei dipendenti e desumerne misure adeguate per la qualificazione	<ul style="list-style-type: none"> - identificare il fabbisogno di sviluppo professionale e le esigenze dei dipendenti (C4) - definire criteri per l'ulteriore sviluppo dei dipendenti (C5) 	

		- Notifica della cessazione dei rapporti di lavoro presso gli enti e soggetti interessati
Competenze operative da altri campi di competenze operative necessarie per affrontare le situazioni di lavoro relative al campo F		
D2 Gestire un'impresa audioprotesica in base ai principi di economia aziendale e in conformità alle disposizioni di legge		
D3 Eseguire il controlling in un'impresa audioprotesica		
D6 Implementare sistemi di gestione della qualità nell'impresa audioprotesica		
G1 Pianificare e svolgere attività amministrative		

Criteri personali e sociali nel campo di competenze operative F:	
Competenza personale:	<ul style="list-style-type: none"> - aspirare alla qualità, esigerla e valutarla - essere autonomi - mostrare un comportamento competente e sicuro
Competenza sociale:	<ul style="list-style-type: none"> - avere buone maniere - essere capaci di comunicare e instaurare contatti - essere soccorrevoli - essere capaci di gestire i conflitti - dimostrare competenza interculturale
Competenza metodologica:	<ul style="list-style-type: none"> - definire obiettivi e priorità - pianificare e organizzare in modo appropriato - istruire e impartire disposizioni in modo orientato all'apprendimento

10.47 Campo di competenze operative G: svolgimento di attività amministrative

Descrizione del campo di competenze operative G: svolgimento di attività amministrative

Gli specialisti per sistemi uditivi con APF organizzano i processi amministrativi nella propria impresa audioprotesica, tenendo conto delle disposizioni di legge vigenti in materia di amministrazione del personale. Rientrano in questo campo le procedure amministrative, i conteggi con le assicurazioni sociali e la garanzia della contabilità finanziaria. Inoltre gli specialisti per sistemi uditivi definiscono i requisiti richiesti all'hardware e al software per l'amministrazione e i compiti tecnici. Garantiscono la sicurezza dei dati dei clienti e dei dati aziendali.

Situazione di lavoro 1

Una specialista per sistemi uditivi prepara tutti i processi amministrativi per una nuova filiale analogamente a quelli per il negozio principale.

A tale fine fa installare sul nuovo server e sulle nuove postazioni di lavoro il collaudato software per l'ufficio e il settore audioprotesico, in modo che tutti i sistemi software e i dispositivi siano aggiornati e interconnessi. Per salvaguardare i dati organizza un backup quotidiano dei dati su un sistema di backup sicuro.

Situazione di lavoro 2

Dopo l'apertura di una nuova filiale, il capo della filiale, uno specialista per sistemi uditivi con APF, ha assunto l'assistenza a un paziente impiantato e può fatturare i suoi servizi all'ente assicuratore sociale. A tale scopo redige i rapporti necessari per gli enti terzi. Per contabilizzare i fatturati, lo specialista per sistemi uditivi consegna i dati corrispondenti alla sua fiduciaria, che procede alla registrazione contabile. Informa la sua superiore della transazione, in modo che lei possa controllare le entrate e la correttezza della registrazione contabile alla fine del mese successivo.

Competenze operative professionali	Criteri legati alle prestazioni nel campo di competenze operative G: Gli specialisti per sistemi uditivi sono in grado di...	Argomenti e contenuti
G1 Pianificare e svolgere attività amministrative	<ul style="list-style-type: none"> - definire processi amministrativi (C5) - eseguire processi amministrativi (C3) 	<p>Contenuti e argomenti relativi alla situazione di lavoro 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione dei processi amministrativi in un negozio audioprotesico - Messa a disposizione di hardware e software per applicazioni amministrative e tecniche - Verifiche funzionali dell'hardware e del software d'uso nel settore - Creazione di un protocollo di backup dei dati
G2 Garantire la manutenzione delle attrezzature tecniche e del software	<ul style="list-style-type: none"> - pianificare la manutenzione delle attrezzature tecniche (C4) - garantire la manutenzione delle attrezzature tecniche (C3) - pianificare la manutenzione del software (C4) - garantire la manutenzione del software (C3) 	
G3 Garantire la contabilità finanziaria dell'impresa audioprotesica	<ul style="list-style-type: none"> - organizzare i processi di contabilità finanziaria (C3) - preparare i documenti rilevanti per la contabilità finanziaria (C3) - organizzare le chiusure contabili (C3) 	<p>Contenuti e argomenti relativi alla situazione di lavoro 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redazione di rapporti a enti terzi - Criteri per i conteggi con gli enti di assicurazione sociale - Operazioni contabili delle imprese - Analisi e valutazione degli indici per la gestione aziendale - Esecuzione e analisi di misurazioni del rumore - Possibili applicazioni della protezione dal rumore - Stesura e presentazione di piani di protezione dal rumore - Assunzione dei costi da parte delle assicurazioni - Disposizioni di legge vigenti in materia di protezione dal rumore - Nesso tra le misurazioni del rumore e le misure di protezione dal rumore
G4 Eseguire la fatturazione di casi complessi con le assicurazioni	<ul style="list-style-type: none"> - fatturare i casi complessi con le assicurazioni (C4) 	
G5 Garantire la sicurezza dei dati dei clienti e dei dati aziendali	<ul style="list-style-type: none"> - redigere linee guida per un protocollo di backup dei dati (C4) - garantire il backup dei dati dei clienti e dei dati aziendali (C4) - rispettare e garantire le disposizioni di legge vigenti in materia di sicurezza dei dati (C3) 	

		– Esigenze di comunicazione specifiche di enti esterni e aziende
Competenze operative da altri campi di competenze operative necessarie per affrontare le situazioni di lavoro relative al campo G		
D3 Eseguire il controlling in un'impresa audioprotesica		
D6 Implementare sistemi di gestione della qualità nell'impresa audioprotesica		

Criteri personali e sociali nel campo di competenze operative G:	
Competenza personale:	<ul style="list-style-type: none"> – lavorare in modo accurato – mostrare orientamento agli obiettivi, perseveranza e tenacia – essere autonomi – essere in grado di lavorare a ritmi incalzanti e mantenere la calma
Competenza sociale:	<ul style="list-style-type: none"> – essere capaci di collaborare con altri
Competenza metodologica:	<ul style="list-style-type: none"> – pianificare e organizzare i processi in modo appropriato – ottimizzare i processi in modo orientato agli obiettivi – ragionare e agire in modo analitico e in rete