



Direttive

inerenti al regolamento per l'esame di professione di

soccorritrice stradale/soccorritore stradale¹

Versione 1.0 del 23 dicembre 2021

Organo responsabile
Associazione RoadRanger

Segreteria d'esame
Trägerverein RoadRanger
Wölflistrasse 5, 3006 Bern
n. tel. 031 370 85 62,
office@roadranger.ch
www.roadranger.ch

¹ In un'ottica di leggibilità e scorrevolezza, all'interno del testo il genere maschile è impiegato per ambo i sessi.

Indice

1. Introduzione	3
1.1 Scopo delle direttive.....	3
1.2 Organo responsabile.....	3
1.3 Commissione d'esame, segreteria d'esame, contatti	3
2. Ammissione all'esame	4
2.1 Esperienza professionale.....	4
2.2 Equivalenza.....	4
2.3 Corsi di formazione	4
2.4 Compensazione degli svantaggi legati all'handicap	4
3. Parti d'esame e valutazione	5
3.1 Generalità.....	5
3.2 Parti d'esame / materia d'esame	5
3.3 Valutazione	7
3.4 Ausili consentiti	7
4. Organizzazione dell'esame	7
4.1 Scadenze	7
4.2 Pubblicazione.....	7
4.3 Verifica delle condizioni di ammissione	7
4.4 Iscrizione	7
4.5 Decisione in merito all'ammissione	8
4.6 Pagamento della tassa d'esame	8
4.7 Convocazione	8
4.8 Richiesta di ricusazione	8
4.9 Assicurazione infortuni.....	8
4.10 Risultati dell'esame	8
4.11 Modalità di ricorso alla SEFRI.....	8
4.12 Diritto di esaminare gli atti.....	8
5. Entrata in vigore e validità	9
6. Appendice	10
6.1 Tabella delle competenze operative	10
6.2 Livello dei requisiti richiesti per la professione.....	11

1. Introduzione

Visto il punto 2.21 lettera a del regolamento dell'esame di professione di soccorritore stradale, la commissione d'esame emana le seguenti direttive.

1.1 Scopo delle direttive

Le presenti direttive per l'esame di professione di soccorritore stradale completano il regolamento d'esame. Esse permettono ai candidati di prepararsi in modo accurato e con determinazione agli esami.

In caso di necessità, la commissione d'esame riesaminerà le presenti direttive adattandole alle esigenze.

1.2 Organo responsabile

L'organo responsabile è costituito dalla seguente organizzazione del mondo del lavoro:

- Associazione RoadRanger

Basi legali:

- Legge federale sulla formazione professionale (LFPr) del 13 dicembre 2002
- Ordinanza sulla formazione professionale (OFPr) del 19 novembre 2003

1.3 Commissione d'esame, segreteria d'esame, contatti

Tutti i compiti relativi al rilascio dell'attestato professionale federale sono affidati a una commissione d'esame. È composta da cinque a otto membri ed è eletto dall'Assemblea Generale dell'Associazione RoadRanger per un mandato di tre anni.

I compiti della commissione d'esame sono regolati secondo il punto 2.21 del regolamento d'esame.

La segreteria d'esame svolge tutti i compiti amministrativi connessi all'esame di professione e funge da contatto per richieste di informazioni.

Indirizzo della segreteria d'esame

Associazione RoadRanger
Wölflistrasse 5, 3006 Bern
n. tel.: 031 370 85 62, office@roadranger.ch
www.roadranger.ch

2. Ammissione all'esame

2.1 Esperienza professionale

Vedi punto 3.31 del regolamento d'esame.

Le formazioni professionali di base nei settori di cui al punto 3.31(a) comprendono:

- Meccanica di manutenzione per automobili AFC / Meccanico di manutenzione per automobili AFC
- Meccatronica d'automobili AFC / Meccatronico d'automobili AFC
- Meccanica di macchine edili AFC / Meccanico di macchine edili AFC
- Carrozziera verniciatrice AFC / Carrozziere verniciatore AFC
- Carrozziera lattoniera AFC / Carrozziere lattoniere AFC
- Fabbro di veicoli AFC / Fabbro di veicoli AFC
- Meccanica di motoleggere e biciclette AFC / Meccanico di motoleggere e biciclette AFC
- Meccanica di macchine agricole AFC / Meccanico di macchine agricole AFC
- Meccanica d'apparecchi a motore AFC / Meccanico d'apparecchi a motore AFC
- Meccanica di motoveicoli AFC / Meccanico di motoveicoli AFC

Osservazioni

Le candidate e i candidati devono possedere solide conoscenze pratiche del soccorso in caso di panne o d'incidente, siccome devono essere in grado anche di affrontare e risolvere situazioni di una certa complessità. Per l'ammissione all'esame di professione è pertanto richiesta un'esperienza professionale di almeno due anni in una delle professioni summenzionate (rami professionali), dei quali almeno 12 mesi in qualità di soccorritore stradale nell'indirizzo di approfondimento scelto. In caso di impiego a tempo parziale inferiore all'80%, la durata richiesta dell'esperienza professionale verrà prolungata proporzionalmente. La commissione d'esame decide in merito all'ammissione all'esame. Il certificato di Soccorritore di livello 1 IAS deve essere stato conseguito negli ultimi due anni.

La pratica professionale deve essere conclusa entro la data di chiusura dell'iscrizione all'esame.

2.2 Equivalenza

La commissione d'esame è competente per le decisioni concernenti le condizioni di equivalenza (vedi punto 5.22 del regolamento d'esame). Le domande, con la documentazione completa richiesta, vanno inoltrate per iscritto alla commissione d'esame. La commissione d'esame provvederà a rilasciare o rifiutare il certificato di equipollenza entro il termine di un mese.

2.3 Corsi di formazione

Le informazioni sulla formazione sono disponibili sul sito internet di RoadRanger (www.roadranger.ch). La partecipazione ai corsi non è ritenuta una condizione vincolante per l'ammissione.

2.4 Compensazione degli svantaggi legati all'handicap

In caso di restrizioni o handicap, può essere richiesta in forma scritta una compensazione, se motivata e sostenibile, da far pervenire al più tardi insieme all'iscrizione per l'esame. Ulteriori informazioni sulle pari opportunità sono disponibili sul foglio informativo della SEFRI «Compensazione degli svantaggi legati all'handicap nello svolgimento degli esami di professione e degli esami professionali superiori». Il foglio informativo è disponibile per download sul sito della SEFRI ([Link](#)). In questi casi la commissione d'esame verifica e decide individualmente e ai sensi del diritto alle pari opportunità.

3. Parti d'esame e valutazione

3.1 Generalità

L'esame di professione è finalizzato ad accertare che il candidato posseda le competenze operative necessarie per l'attività di soccorritore stradale all'interno dell'azienda. Indicazioni dettagliate circa le competenze operative (tabella delle competenze operative e livello dei requisiti richiesti per la professione) sono riportate nelle tabelle allegate alle presenti direttive.

Nell'ambito dell'esame si verifica, sulla base di situazioni aziendali pratiche, se il candidato è in grado di applicare le competenze professionali in funzione della situazione.

3.2 Parti d'esame / materia d'esame

L'esame professionale si basa sulla pratica professionale che è soggetta a costanti mutamenti. Viene data particolare importanza alla capacità di adattare quanto appreso a qualsiasi contesto professionale.

L'esame è costituito dalle seguenti parti e dura:

Parte d'esame	Tipo d'esame	Durata	Ponderazione
1. Soccorso stradale e sicurezza <i>oppure</i> Pronto intervento e sicurezza	pratico	225 min.	2
2. Studio di un caso	scritto	90 min.	1
3. Conoscenze professionali	scritto	60 min.	1
4. Colloquio tecnico	orale	45 min.	1
Totale		420 min.	

Le singole parti d'esame e la loro valutazione sono descritte qui di seguito. Di norma, nell'impostazione dei compiti da svolgere, i periti d'esame si basano sulle esigenze della pratica professionale. Domande e compiti d'esame verificano innanzitutto la capacità di applicare le conoscenze professionali in situazioni concrete e riferite alla pratica professionale di soccorritore stradale.

Parte d'esame 1: Soccorso stradale e sicurezza *oppure* Pronto intervento e sicurezza (pratico, 225 min.)

I candidati assolvono interventi realistici del soccorso in caso di panne o del soccorso in caso d'incidente nonché della sicurezza. Dimostrano la propria competenza professionale attuando il compito d'esame in modo conforme alla situazione. L'esame pratico comprende situazioni professionali pratiche e compiti relativi ai settori del soccorso in caso di panne o d'incidente. Le competenze operative valutate in questa parte d'esame sono contenute nei seguenti campi di competenze operative:

- Organizzazione dell'intervento e assistenza ai clienti
- Garanzia della sicurezza e salvataggio dei feriti
- Eliminazione di guasti ai veicoli risp. recupero di veicoli incidentati

Criteri di valutazione:

- correttezza tecnica
- capacità di comunicazione
- capacità organizzativa
- comportamento orientato ai clienti
- capacità di risolvere problemi, improvvisazione
- impressione generale

Parte d'esame 2: Studio di un caso (scritto, 90 min.)

I candidati elaborano per iscritto lo studio di un caso con una situazione complessa e realistica dell'attività quotidiana di soccorso stradale. Dimostrano di essere in grado, con le competenze operative professionali nei seguenti campi: organizzazione dell'intervento, assistenza dei clienti, sicurezza, salvataggio e soccorso in caso di panne o d'incidente, di analizzare e comprendere una situazione pratica predefinita e, partendo da quest'ultima, di sviluppare e giustificare una procedura professionale tenendo conto di tutti gli aspetti rilevanti.

Le competenze operative valutate in questa parte d'esame sono contenute nei seguenti campi di competenze operative:

- Organizzazione dell'intervento e assistenza ai clienti
- Garanzia della sicurezza e salvataggio dei feriti
- Eliminazione di guasti ai veicoli risp. recupero di veicoli incidentati

Criteri di valutazione:

- correttezza dal punto di vista dei contenuti e della professione
- capacità di giustificazione

Parte d'esame 3: Conoscenze professionali (scritto, 60 min.)

I candidati sono esaminati per iscritto in merito alle conoscenze professionali specifiche nei seguenti campi: organizzazione dell'intervento, assistenza dei clienti, sicurezza, salvataggio e soccorso in caso di panne o d'incidente. Nell'esame si verifica se i candidati dispongono delle necessarie conoscenze professionali specifiche per svolgere un'attività professionale nel soccorso stradale.

Le competenze operative valutate in questa parte d'esame sono contenute nei seguenti campi di competenze operative:

- Organizzazione dell'intervento e assistenza ai clienti
- Garanzia della sicurezza e salvataggio dei feriti
- Eliminazione di guasti ai veicoli risp. recupero di veicoli incidentati

Criteri di valutazione:

- correttezza dal punto di vista della professione

Parte d'esame 4: Colloquio tecnico (orale, 45 min.)

I candidati si confrontano con situazioni complesse e realistiche della vita lavorativa quotidiana dell'assistenza stradale. Dimostrano di essere in grado di analizzare e comprendere una determinata situazione pratica utilizzando le loro competenze professionali nei settori dell'organizzazione operativa, dell'assistenza ai clienti, della sicurezza, del soccorso e dell'assistenza stradale e di sviluppare e giustificare un approccio professionale tenendo conto di tutti gli aspetti rilevanti.

Le competenze operative valutate in questa parte d'esame sono contenute nei seguenti campi di competenze operative:

- Organizzazione dell'intervento e assistenza dei clienti
- Garanzia della sicurezza e salvataggio dei feriti
- Eliminazione di guasti ai veicoli risp. recupero di veicoli incidentati

Criteri di valutazione:

- comportamento orientato ai clienti
- capacità di risolvere i problemi
- pensiero interdisciplinare
- capacità di argomentazione e giustificazione
- capacità di comunicazione

Nell'allegato sono descritte in dettaglio le esigenze relative alla materia d'esame.

3.3 Valutazione

Le singole parti d'esame sono valutate secondo il capitolo 6 del regolamento d'esame.

3.4 Ausili consentiti

Con la convocazione all'esame i candidati ricevono precise istruzioni a proposito dei mezzi ausiliari. Tutti i mezzi ausiliari non espressamente menzionati nella convocazione non sono autorizzati. L'elenco dei mezzi ausiliari autorizzati è disponibile sul sito web di RoadRanger (www.roadranger.ch).

Esami pratici

Sono autorizzati tutti i mezzi didattici contenuti nel rispettivo elenco aggiornato. Tutti gli altri mezzi ausiliari non sono autorizzati.

Esami scritti

Sono autorizzati tutti i mezzi didattici contenuti nel rispettivo elenco aggiornato. Tutti gli altri mezzi ausiliari non sono autorizzati.

Esami orali

Gli eventuali mezzi ausiliari saranno forniti dai periti durante l'esame. Tutti gli altri mezzi ausiliari non sono autorizzati.

4. Organizzazione dell'esame

4.1 Scadenze

In relazione all'esame di professione valgono i seguenti termini.

6 mesi prima dell'esame	Pubblicazione
5 mesi prima dell'esame	Termine d'iscrizione
4 mesi prima dell'esame	Decisione in merito all'ammissione
2 mesi prima dell'esame	Ultima data per ritirare l'iscrizione
6 settimane prima dell'esame	Convocazione all'esame
30 giorni prima dell'esame	Termine per inoltrare la richiesta di rikusazione dei periti

4.2 Pubblicazione

L'esame di professione viene pubblicato secondo i punti 3.11 e 3.12 del regolamento d'esame sulla homepage di RoadRanger (www.roadranger.ch).

Il regolamento d'esame, le rispettive direttive nonché la documentazione e il modulo d'iscrizione ufficiale si possono scaricare gratuitamente dalla homepage di RoadRanger (www.roadranger.ch).

Le date degli esami ed il termine di iscrizione sono pubblicati sul sito web di RoadRanger. Le rispettive sedi d'esame si trovano sul modulo d'iscrizione.

4.3 Verifica delle condizioni di ammissione

I candidati verificano se soddisfano i requisiti di ammissione elencati al punto 3.3 del regolamento d'esame. Se tutte la documentazione richiesta è completa, la domanda potrà essere completata.

4.4 Iscrizione

Secondo il punto 3.2 del regolamento d'esame l'iscrizione deve essere inviata alla segreteria d'esame entro il termine stabilito utilizzando il modulo ufficiale e allegando tutti i documenti richiesti. L'iscrizione, compresi gli allegati, rimangono depositate presso la segreteria d'esame.

Il ritiro dall'esame deve essere inviato per iscritto alla segreteria d'esame che è anche a disposizione per eventuali informazioni.

4.5 Decisione in merito all'ammissione

La decisione in merito all'ammissione all'esame è comunicata al candidato per iscritto almeno quattro mesi prima dell'inizio dell'esame. L'ammissione è subordinata al tempestivo pagamento della tassa d'esame in conformità alla cifra 3.41. La decisione negativa deve indicare la motivazione e i rimedi giuridici.

4.6 Pagamento della tassa d'esame

Dopo aver ricevuto conferma dell'ammissione, il candidato provvede a versare la tassa d'esame. L'ammon-tare della tassa d'esame in vigore è pubblicato sulla homepage di RoadRanger. I candidati ripetenti beneficiano di una riduzione della tassa d'esame proporzionale al numero delle parti d'esame da ripetere.

Tasse in caso di ritiro dall'esame

I candidati che si ritirano dopo aver ricevuto la conferma d'ammissione all'esame 2 mesi prima dell'inizio dell'esame stesso oppure possono giustificare il ritiro per motivi validi, verranno rimborsati dalla tassa d'iscrizione, dopo deduzione delle spese sostenute. I candidati che si ritirano dall'esame senza motivi validi durante gli ultimi 2 mesi prima dell'inizio degli esami non hanno diritto al rimborso della tassa pagata (vedi punti 3.43 e 6.42 del regolamento d'esame).

4.7 Convocazione

La convocazione è fatta in conformità al punto 4.13 del regolamento d'esame.

4.8 Richiesta di ricusazione

In caso di conflitto di interessi nei confronti dei periti d'esame (ex o attuali dipendenti / superiori ecc.), i candidati possono presentare una richiesta di ricusazione alla commissione d'esame fino a 30 giorni prima dell'inizio dell'esame. La richiesta deve essere debitamente motivata.

4.9 Assicurazione infortuni

Spetta al candidato assicurarsi contro i rischi (infortunio, malattia, responsabilità civile, ecc.).

4.10 Risultati dell'esame

Entro un mese dopo l'esame la commissione d'esame decide l'assegnazione definitiva delle note nel corso di una riunione alla quale è invitato un rappresentante della SEFRI. Dopo la riunione, la segreteria degli esami invia i risultati a tutti i candidati. La segreteria degli esami ordina gli attestati professionali federali presso la SEFRI e li invia ai candidati che hanno superato l'esame di professione.

4.11 Modalità di ricorso alla SEFRI

Contro le decisioni della commissione d'esame relative all'esclusione dall'esame o al rifiuto di rilasciare l'attestato professionale può essere inoltrato ricorso presso la SEFRI entro 30 giorni dalla notifica. Il ricorso deve contenere le richieste del ricorrente e le relative motivazioni. In prima istanza, la decisione sui ricorsi spetta alla SEFRI. Contro la sua decisione può essere interposto ricorso dinanzi al Tribunale amministrativo federale entro 30 giorni dalla notifica. Il memorandum con la procedura di ricorso può essere scaricato dal sito Internet della SEFRI ([Link](#)).

4.12 Diritto di esaminare gli atti

La richiesta di esaminare gli atti dev'essere sottoposta alla commissione d'esame. Il candidato può farsi rappresentare durante la consultazione o comparire con il proprio rappresentante legale. L'autorità competente può esigere che quest'ultimo giustifichi il suo potere di rappresentazione con una procura scritta. Il diritto di esaminare gli atti esiste non solo durante il termine legale di ricorso, ma anche nell'intero corso della procedura di ricorso. Di principio, il momento e il luogo della consultazione sono fissati dalla commissione d'esame. Un candidato che ha superato gli esami non ha alcun diritto alla consultazione degli atti e dei documenti dell'esame, a meno di giustificare di un interesse giuridicamente protetto. La scheda informativa può essere scaricata dal sito web della SEFRI ([Link](#)).

5. Entrata in vigore e validità

Le presenti direttive sono state approvate il 26.01.2022 dalla commissione d'esame.

Per la commissione d'esame

Fredi Schneider
Presidente della Commissione d'esame

Patrik Müller
Membro della Commissione d'esame

6. Appendice

6.1 Tabella delle competenze operative

Il profilo professionale (basato sulle competenze operative), la tabella delle competenze operative (basate sull'analisi delle attività professionali) e il livello dei requisiti richiesti per la professione (descrizione dei campi di competenze compresi i criteri di prestazione) costituiscono il profilo di qualificazione.

	Campi di competenze operative	Competenze operative						
		1	2	3	4	5	6	7
A	Organizzazione dell'intervento e assistenza ai clienti	A1 Registrare la situazione di panne o d'incidente, comprendere e confermare l'ordine	A2 Organizzare l'intervento e, se necessario, coinvolgere altri specialisti	A3 Consultare i clienti e i loro parenti (incidente, intenzioni), assisterli e consigliarli				
B	Garanzia della sicurezza e salvataggio dei feriti	B1 Determinare e valutare la situazione sul luogo dell'intervento e adottare le misure necessarie	B2 Sul luogo dell'intervento collaborare con le organizzazioni di pronto intervento e altri partner	B3 Garantire la sicurezza di persone e veicoli sul luogo dell'intervento	B4 Adottare misure temporanee nelle situazioni di emergenza medica sul luogo dell'intervento	B5 Rispettare le prescrizioni di sicurezza sul lavoro e di protezione ambientale	B6 Arginare gli incendi di veicoli che si sviluppano sul luogo dell'intervento	B7 Guidare con sicurezza i veicoli d'intervento, eseguirne la manutenzione e ripristinarli
C	Eliminazione di guasti ai veicoli	C1 Svolgere semplici verifiche di funzionamento nonché diagnosticare la parte meccanica, idraulica ed elettrica del veicolo e spiegarne i risultati	C2 Eseguire semplici riparazioni ed eventualmente applicare misure d'emergenza	C3 Valutare la prontezza tecnica di guida dei veicoli in panne e consentire loro di riprendere la marcia	C4 Trainare o trasportare i veicoli in panne	C5 Eseguire lavori amministrativi per l'intervento in caso di panne		
D	Recupero di veicoli incidentati	D1 Preparare il recupero di veicoli incidentati sul luogo dell'intervento	D2 Recuperare i veicoli incidentati	D3 Trainare o trasportare i veicoli incidentati	D4 Consentire di riprendere la marcia in caso di incidenti di lieve portata	D5 Eseguire lavori amministrativi concernenti l'intervento di recupero di veicoli incidentati		

6.2 Livello dei requisiti richiesti per la professione

A. Organizzazione dell'intervento e assistenza ai clienti

<p>Descrizione del campo di competenze operative</p> <p>La preparazione precede l'intervento vero e proprio sul posto; durante la stessa si creano importanti condizioni per un efficace intervento sul posto: il soccorritore in caso di panne / in caso d'incidente deve comprendere l'incarico, effettuare gli accertamenti necessari, prendere le prime decisioni sulla procedura e sui mezzi d'intervento ed eventualmente fornire istruzioni comportamentali ai clienti.</p> <p>In seguito il soccorritore stradale guida in modo sicuro e sul percorso più diretto possibile verso il luogo d'intervento. Nella sua funzione di modello, osserva tutti i regolamenti della legge sulla circolazione stradale.</p> <p>Sul luogo dell'intervento, il soccorritore stradale sostiene il cliente e cerca di ridurre lo stress dovuto alla situazione insolita e involontaria. Per farlo, sono necessari una particolare capacità di immedesimazione e una profonda comprensione del servizio.</p> <p>La gestione del danno accompagna l'intero incarico e comprende consulenze e servizi a favore del cliente. La gestione del danno si estende per un tempo che può variare da poche ore fino ad alcuni mesi, durante il quale il soccorritore stradale è responsabile del veicolo.</p>	<p>Contesto</p> <p>Di norma, l'incarico viene conferito telefonicamente da un committente (assicurazione, organizzazione di pronto intervento, altre organizzazioni partner) oppure – più raramente – direttamente dal cliente. Il soccorritore stradale chiarisce la sua responsabilità ed entra in una relazione contrattuale.</p> <p>Durante l'intervento la sfida concerne la comunicazione e lo sviluppo dinamico della situazione. Ai soccorritori in caso di panne / in caso d'incidente è richiesta una comunicazione appropriata con il cliente anche nelle situazioni complesse e di tensione (pericolo, stress).</p> <p>Il soccorritore stradale lavora sia con il cliente, sia con altri attori come assicurazioni, polizia, commercianti di automobili e parenti del cliente. Per depositare e custodire correttamente i veicoli in panne e incidentati il soccorritore stradale necessita di un luogo sicuro.</p> <p>Competenze personali</p> <p>Il soccorritore stradale dispone di una capacità di rapida comprensione e di spiccate capacità comunicative che gli consentono di farsi un quadro della situazione nonostante le difficili condizioni (stress, problemi linguistici o di comprensione) e le scarse informazioni.</p> <p>A diretto contatto con il cliente il soccorritore stradale dimostra comprensione, prudenza e disponibilità. È in grado di esprimersi in modo comprensibile anche in situazioni difficili e trasmette una impressione di sicurezza ai clienti.</p> <p>Il soccorritore stradale soppesa equamente gli interessi del cliente, dell'assicurazione o del committente.</p>
--	---

A. Organizzazione dell'intervento e assistenza dei clienti

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni
<p>A1 Registrare la situazione di panne o d'incidente, comprendere e confermare l'ordine</p>	<p>Registrazione degli incarichi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Registrare gli incarichi per iscritto o oralmente 2 Analizzare correttamente la situazione ponendo domande mirate al cliente 3 Creare e utilizzare liste di controllo e schede informative 4 Valutare lo stato emotivo dell'interlocutore durante il colloquio telefonico 5 In caso di conferimento dell'incarico definire la prestazione massima garantita da parte delle compagnie di assicurazione
<p>A2 Organizzare l'intervento e, se necessario, coinvolgere altri soccorritori</p>	<p>Organizzazione di specialisti</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Determinare la procedura, le misure e i mezzi d'intervento 2 Pianificare e attuare l'intervento 3 Informare il cliente sui tempi di attesa 4 Chiamare altri soccorritori, se necessario
<p>A3 Consultare i clienti e i loro parenti (incidente, intenzioni), assisterli e consigliarli</p>	<p>Comunicazione</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Spiegare il significato della comunicazione nell'esercizio della professione di soccorritore stradale 2 Descrivere i principi della comunicazione di successo e applicarli a diversi gruppi target 3 Riconoscere e utilizzare la comunicazione verbale e non verbale 4 Utilizzare l'ascolto attivo come efficace mezzo di comunicazione 5 Proporre e vendere sé stessi e la propria organizzazione in modo positivo e simpatico 6 Accogliere i reclami e adottare le misure necessarie 7 Riconoscere il potenziale di conflitto ed evitare i conflitti 8 Riconoscere i conflitti e contribuire alla loro risoluzione (principio win-win) <p>Autogestione</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Creare e interpretare il proprio profilo relativamente ai punti di forza e al rischio ai fini dell'autogestione e della comunicazione 2 Analizzare e indicare le proprie ragioni, le proprie opinioni e i propri modelli di motivazione 3 Comprendere i naturali punti di forza e i possibili limiti dell'attività di soccorritore stradale <p>Orientamento al cliente</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Indicare il significato e le differenze tra conoscenza di sé e conoscenza delle persone 2 Valutare e analizzare il comportamento dei clienti 3 Adattare l'argomentazione al cliente in maniera autentica 4 Orientare il proprio comportamento verso i principali gruppi di clienti 5 Spiegare l'importanza della soddisfazione del cliente 6 Analizzare i propri contatti con i clienti e individuare il potenziale di miglioramento della qualità del servizio

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni
	<p>7 Preparare le operazioni in modo appropriato e comportarsi in modo ottimale durante la trasferta verso il luogo dell'intervento</p> <p>8 Accostarsi al veicolo in panne o incidentato e al cliente in modo appropriato e premuroso</p> <p>9 Salutare i clienti in modo amichevole e individuale</p> <p>10 Comprendere la situazione sul luogo d'intervento e spiegare l'ulteriore procedura in maniera semplice e persuasiva</p> <p>11 Accudire i clienti a seconda della personalità e delle circostanze</p> <p>12 Concludere positivamente il contatto con il cliente anche in condizioni e circostanze complesse</p> <p>13 Formulare sintesi adeguate e trasmettere le informazioni necessarie</p> <p>14 Spiegare ai clienti i concetti tecnici come pure i risultati dei test e delle analisi in maniera semplice e comprensibile</p> <p>15 Riconoscere le caratteristiche e le cause di stress dei clienti</p> <p>16 Applicare misure pertinenti in situazioni di stress</p> <p>Mobilità e sistemazione delle persone</p> <p>1 Descrivere le opzioni per la mobilità e la sistemazione dei clienti</p> <p>2 Citare le disposizioni di legge per il rilascio di un veicolo di riserva (diverso dall'auto a noleggio)</p> <p>3 Spiegare al cliente un eventuale superamento dei costi della prestazione assicurativa già evidente</p> <p>4 Registrare e trasmettere informazioni sul veicolo e sulle prestazioni fornite</p> <p>5 Formulare lo schema del protocollo</p>

B. Garanzia della sicurezza e salvataggio dei feriti

<p>Descrizione del campo di competenze operative</p> <p>Il soccorritore stradale affronta le situazioni di pericolo e stress che si verificano sul luogo dell'intervento. Collabora direttamente con le organizzazioni di pronto intervento inserendosi nella loro rete e nei loro processi. Quando la situazione sul posto non richiede l'intervento delle organizzazioni di pronto soccorso, il soccorritore stradale organizza autonomamente le attività necessarie.</p>	<p>Contesto</p> <p>Il soccorritore stradale lavora in luoghi d'intervento molto diversi (autostrade, semiautostrade, strade in regioni abitate, strade principali e secondarie, strade di montagna, sentieri forestali, terreni privati ecc.) e con clienti altrettanto diversi (tutte le fasce d'età, professionisti, ramo dei trasporti, turismo ecc.). Le persone coinvolte e non coinvolte considerano il soccorritore stradale come attore responsabile e da lui attendono le necessarie competenze organizzative, comunicative e tecniche.</p>
--	---

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni
<p>B.1 Determinare e valutare la situazione sul luogo dell'intervento e adottare le misure necessarie</p>	<p>Organizzazione di specialisti</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Comprendere la situazione, dopo il conferimento dell'incarico e prima di raggiungere il luogo dell'intervento, decidere in merito a mezzi e possibilità di intervento nonché misure immediate necessarie e comunicare tali decisioni 2 Prendere autonomamente decisioni circa l'ulteriore procedura o chiedere l'intervento di altri soccorritori o delle organizzazioni di pronto intervento (polizia, vigili del fuoco, ambulanze o altre organizzazioni partner)
<p>B.2 Sul luogo dell'intervento collaborare con le organizzazioni di pronto intervento e altri partner</p>	<p>Collaborazione con le organizzazioni di pronto intervento</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Collaborare sul posto con diverse organizzazioni partner come il servizio di soccorso, i vigili del fuoco, il servizio di soccorso aereo 2 Valutare le possibilità di soccorso aereo in caso di incidenti stradali e sostenere il servizio di soccorso aereo 3 Presentare le caratteristiche e la collaborazione con le organizzazioni partner e di pronto intervento. 4 Spiegare la situazione sul posto alle organizzazioni di pronto intervento
<p>B.3 Garantire la sicurezza di persone e veicoli sul luogo dell'intervento</p>	<p>Sicurezza sul luogo dell'intervento</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Comunicare in maniera comprensibile ai clienti le misure di sicurezza che possono adottare autonomamente senza rischi, prima che sopraggiungano i soccorritori stradali o le organizzazioni di pronto intervento 2 Comprendere la situazione e la relativa evoluzione sul luogo dell'intervento, adottare o disporre autonomamente le misure necessarie a garantire la sicurezza di persone, oggetti e ambiente e a prevenire danni indiretti 3 Dotarsi dell'abbigliamento di segnalazione e dell'equipaggiamento di protezione necessari in base al tipo di intervento 4 Illustrare i possibili pericoli sul luogo dell'intervento e i particolari pericoli presenti sulle strade a grande percorrenza e adottare le misure necessarie per prevenirli 5 Spiegare in modo comprensibile ai clienti o al pubblico i possibili pericoli sul luogo dell'intervento 6 Comunicare o adottare direttamente le misure immediate volte a garantire la sicurezza sul luogo dell'intervento 7 Valutare correttamente le fonti di pericolo per persone, oggetti e ambiente sul luogo dell'intervento

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni
	<p>8 Prendere o disporre le misure volte a proteggere il luogo dell'intervento (es. segnalazione)</p> <p>9 Adottare autonomamente o per disposizione tutte le misure per sgomberare, pulire o incaricare di pulire i luoghi del danno</p> <p>Protezione delle tracce</p> <p>1 Valutare sul luogo dell'intervento, se la polizia deve essere chiamata o coinvolta per accertare i fatti</p> <p>2 Distinguere i tipi rilevanti di tracce e adottare in maniera corretta autonomamente o per disposizione della polizia le misure volte a proteggere le tracce</p> <p>3 Illustrare e attuare il comportamento necessario da tenere con i veicoli al fine di non comprometterne le condizioni attuali</p> <p>4 Spiegare e attuare ulteriori misure dopo il sequestro o la detenzione di veicoli da parte della polizia.</p>
<p>B.4 Adottare misure temporanee nelle situazioni di emergenza medica sul luogo dell'intervento</p>	<p>Salvataggio e rianimazione</p> <p>1 Applicare in diverse situazioni le misure di base per la rianimazione, compresa la defibrillazione automatica, nei bambini e negli adulti tenendo conto della propria sicurezza</p> <p>2 Fornire un quadro generale dell'evento</p> <p>3 Riconoscere i possibili pericoli per sé e per le persone coinvolte e adottare i rispettivi provvedimenti di protezione</p> <p>4 Descrivere le interfacce della catena di salvataggio e dare l'allarme in modo corretto nelle situazioni d'emergenza</p> <p>5 Applicare le capacità di base della rianimazione, massaggio cardiaco, respirazione</p> <p>6 Riconoscere le tipiche caratteristiche dell'arresto cardiovascolare, dell'arresto cardiaco e dell'ictus e illustrare le possibilità di prevenzione</p> <p>7 Eseguire il posizionamento di persone in stato d'incoscienza</p> <p>8 Spiegare le misure in caso di ostruzione delle vie respiratorie da parte di corpi estranei</p> <p>9 Confrontarsi con la propria motivazione a prestare aiuto</p> <p>10 Descrivere la gestione dei fattori inibitori del pronto soccorso</p> <p>Prime misure di natura medica</p> <p>1 Eseguire secondo un semplice schema la valutazione del paziente, la sorveglianza e l'assistenza</p> <p>2 Prendere i primi provvedimenti per mantenere o ripristinare le funzioni vitali</p> <p>3 Riconoscere le possibili situazioni di stress e reagire in funzione della situazione</p> <p>4 Citare gli aspetti giuridici del pronto soccorso nonché le rispettive fonti legali</p> <p>5 Citare le cause e i meccanismi delle lesioni alla colonna vertebrale</p> <p>6 Togliere il casco alle persone vittime di incidente</p> <p>7 Posizionare i pazienti con sospette lesioni della colonna vertebrale</p> <p>8 Applicare le tecniche di medicazione per l'emostasi e il trattamento delle ferite</p> <p>9 Descrivere i possibili rischi di ferite e infezioni durante le misure di pronto soccorso e menzionare le misure appropriate per proteggersi</p>

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni
	<ul style="list-style-type: none"> 10 Riconoscere le proprie possibilità e i propri limiti in caso di misure di pronto soccorso 11 Citare i sintomi dello stress post-traumatico e descrivere le strategie di gestione e le offerte di aiuto 12 Illustrare l'importanza dell'autoprotezione e applicarla con coerenza 13 Citare le misure di pronto soccorso relative a frequenti situazioni d'emergenza di natura medica e traumatologica 14 Assistere i casi d'emergenza di natura psichiatrica 15 Assistere i casi d'emergenza di natura medica speciale (attacco epilettico / livello di glicemia, intossicazione da stupefacenti, reazioni allergiche, colpo di calore, epistassi / sangue dal naso) 16 Se necessario e secondo istruzioni, sostenere le organizzazioni partner nel loro lavoro
<p>B.5 Rispettare le prescrizioni di sicurezza sul lavoro e di protezione ambientale</p>	<p>Sicurezza sul lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 Eseguire le istruzioni della direzione dell'intervento senza esporsi a rischi evitabili 2 Riconoscere i pericoli dovuti ai sistemi di sicurezza e ai sistemi di propulsione alternativi e adottare misure (es. airbag, propulsione elettrica) 3 Riconoscere i pericoli legati alla corrente elettrica e attuare le misure necessarie 4 Riconoscere i pericoli di esplosione e attuare le misure necessarie 5 Utilizzare la scheda di salvataggio digitale a seconda della situazione <p>Merce pericolosa e identificazione dei pericoli</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 Riconoscere i pericoli sul luogo dell'intervento e proteggere sé stessi e gli altri dai pericoli 2 Spiegare le classi di pericolo e l'etichettatura 3 Nominare e rispettare le norme di sicurezza e le istruzioni comportamentali 4 Indicare i pericoli legati a gas e NBC (NBC = rischi nucleari, biologici e chimici) 5 Distinguere le procedure da seguire in caso di fuoco, fumo, pericoli per il carico e/o pericolo NBC e adottarle in maniera adeguata 6 Disporre misure immediate in caso di sintomi dovuti chiaramente all'inalazione di gas, polveri, vapori, fumo e aerosol oppure all'ingerimento o all'azione di sostanze sulla pelle o sugli occhi, e fornire autonomamente i primi soccorsi 7 Interpretare il significato delle etichette di pericolo (numero di pericolo e numero ONU / numero di sostanza, trasporto a collettame) e le relative indicazioni 8 Spiegare il significato delle designazioni delle cisterne e dei segnali di pericolo, nonché le relative implicazioni in termini di pericoli, rischi e comportamento 9 Informare organizzazioni partner e altri soggetti coinvolti nell'operazione in merito all'applicazione di norme di imballaggio e trasporto di merce pericolosa <p>Gestione di liquidi pericolosi</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 Precisare l'esistenza e l'importanza delle zone di protezione I, II e III delle acque sotterranee 2 Indicare i pericoli in relazione alla carica elettrostatica (collegamento equipotenziale)

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni
	<ol style="list-style-type: none"> 3 Contenere e raccogliere i liquidi fuoriusciti con i materiali adeguati 4 Addensare i liquidi fuoriusciti con le apposite sostanze addensanti 5 Tamponare le perdite con i mezzi adeguati 6 Coprire un eventuale pozzo con mezzi semplici <p>Smaltimento dei rifiuti</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Utilizzare contenitori idonei per lo smaltimento 2 Predisporre un dispositivo di smaltimento dei rifiuti 3 Applicare i presupposti legali e operativi della tutela ambientale nello smaltimento dei rifiuti e dei materiali di scarto (manuale di tutela ambientale)
<p>B.6 Arginare gli incendi di veicoli che si sviluppano sul luogo dell'intervento</p>	<p>Combattere i focolai d'incendio</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Indicare i pericoli causati da fuoco e fumo per le persone e l'ambiente 2 Applicare le norme di sicurezza adeguate alla situazione 3 Illustrare i pericoli per i veicoli con sistemi di propulsione alternativi 4 Informare dei pericoli per la salute derivanti dai gas di combustione e della rapida propagazione e intensità dei fumi di combustione (in galleria e nei tratti aperti) 5 Spiegare gli elementi del triangolo del fuoco 6 Descrivere l'azione estinguente, spiegare le possibilità d'impiego e i limiti del materiale estintore e i pericoli che ne derivano 7 Utilizzare correttamente i materiali estintori in base alle classi d'incendio in caso di focolai d'incendio 8 Spiegare la differenza tra punto di accensione e punto di combustione 9 Spiegare i limiti di esplosività dei gas combustibili e i pericoli che ne derivano
<p>B.7 Guidare con sicurezza i veicoli d'intervento, eseguirne la manutenzione e ripristinarli</p>	<p>Veicoli d'intervento</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Descrivere le condizioni di immatricolazione dei veicoli negli aspetti principali 2 Spiegare le disposizioni relative al corretto utilizzo delle targhe collettive 3 Indicare ed esporre le disposizioni fondamentali in materia di sicurezza d'esercizio dei veicoli 4 Esporre e attuare le disposizioni in materia di segnalazioni, uso delle luci e luci particolari (misure di sicurezza) 5 Determinare il ripristino e la manutenzione dei veicoli d'intervento 6 Eseguire la manutenzione dei veicoli d'intervento e ripristinarli <p>Assicurazione del carico, tecnica di guida e trasporto</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Interpretare i concetti e le definizioni fondamentali relativi a dimensioni, veicoli, pesi e carichi in base al diritto della circolazione stradale

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni
	<ol style="list-style-type: none"> 2 Spiegare e attuare le disposizioni di legge sulle misure di protezione e su quelle più importanti previste dalla legge 3 Spiegare e attuare le principali disposizioni di legge in materia di trasporto di carichi (trasporto di veicoli) e assicurazione del carico 4 Riconoscere le norme di imballaggio e trasporto e agire di conseguenza 5 Spiegare e attuare le disposizioni in materia di avvisatori e usare il segnale di veicolo fermo 6 Spiegare e attuare le norme sul trasporto di persone 7 Spiegare e attuare le disposizioni in materia di rimozione di veicoli a motore 8 Riconoscere le condizioni personali, tecniche e di guida con veicoli con carichi diversi o scarichi oppure con combinazioni di veicoli 9 Riconoscere e affrontare le situazioni pericolose in curva, durante la frenata e mentre si scansa un veicolo 10 Spiegare le relazioni e i fattori fisici che influenzano le forze applicate durante la guida <p>Norme di circolazione e percezione della circolazione stradale</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Attenersi alle disposizioni del diritto della circolazione stradale durante il lavoro sulla strada e nella guida dei vari veicoli d'intervento, per garantire la sicurezza stradale 2 Descrivere e prendere in considerazione i principali fattori che influiscono sulla circolazione stradale 3 Definire i requisiti fondamentali per una circolazione sicura 4 Illustrare le strategie di identificazione e prevenzione dei pericoli (modelli di comportamento) 5 Spiegare la funzione fondamentale degli organi di senso e il rapporto tra percezione e reazione 6 Spiegare le differenze tra il modo di vedere nella quotidianità e il modo di osservare la circolazione, spiegare le tecniche di utilizzo dello sguardo e le tecniche di orientamento 7 Descrivere le caratteristiche degli utenti della strada ed esaminare questi ultimi 8 Valutare le strade in base alle condizioni e al tracciato e regolare il proprio stile di guida 9 Valutare l'influsso di particolari orari della giornata o delle condizioni atmosferiche 10 Interpretare le norme e gli aspetti di una guida sicura nel rispetto dell'ambiente <p>Trasferta verso il luogo dell'intervento</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Determinare il percorso più rapido e sicuro per raggiungere il luogo dell'intervento servendosi di strumenti di orientamento elettronici 2 Indicare le possibilità per raggiungere facilmente il luogo dell'intervento anche in condizioni di traffico intenso

C. Eliminazione di guasti ai veicoli

<p>Descrizione del campo di competenze operative</p> <p>Il soccorritore in caso di panne vuole consentire al cliente di proseguire la marcia con il proprio veicolo almeno fino alla più vicina officina di riparazione.</p> <p>Per raggiungere questo obiettivo il soccorritore in caso di panne utilizza la sua vasta esperienza tecnica e il suo talento per trovare soluzioni appropriate e per improvvisare.</p> <p>Il soccorritore in caso di panne assume la responsabilità – quando è il caso – di valutare la prontezza tecnica del veicolo.</p>	<p>Contesto</p> <p>Per eliminare il guasto, il soccorritore in caso di panne impiega sia le sue conoscenze tecniche sia il proprio equipaggiamento (dispositivi di prova, dispositivi di diagnosi, attrezzature per le riparazioni, pezzi di ricambio ecc.).</p> <p>Se necessario, dimostra un'abilità particolare per realizzare soluzioni d'emergenza e anche per individuare ed eliminare le cause di danni non immediatamente visibili oppure descritti in modo confuso.</p> <p>Competenze personali</p> <p>I soccorritori in caso di panne dispongono di fiuto tecnico e abilità d'improvvisazione.</p>
--	--

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni
<p>C1 Svolgere semplici verifiche di funzionamento nonché diagnosticare la parte meccanica, idraulica ed elettrica del veicolo e spiegarne i risultati</p>	<p>Test funzionale e diagnosi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Utilizzare gli strumenti di misura elettrici in modo appropriato, analizzare e interpretare i valori misurati 2 Applicare le norme di sicurezza (protezione delle persone e della tecnica) in caso di allacciamento del veicolo a un'altra batteria 3 Controllare e valutare la batteria dello starter 4 Selezionare le batterie corrette con l'ausilio di liste di costruttori di batterie 5 Diagnosticare guasti all'impianto di ricarica 6 Controllare l'impianto fari in veicoli e rimorchi 7 Interpretare gli schemi elettrici a norma diffusi in commercio e indicarne i simboli 8 Scegliere il giusto strumento di controllo con l'ausilio dello schema elettrico e utilizzarlo 9 Individuare gli interruttori di sicurezza e i relè servendosi delle istruzioni e di altri strumenti ausiliari 10 Controllare gli interruttori di sicurezza e i relè 11 Interpretare le specifiche del liquido refrigerante e spiegarne le implicazioni al cliente 12 Consultare il promemoria dei guasti e valutare i codici di errore relativamente alla possibilità di riprendere la marcia nonché documentarli per eventuali riparazione 13 Elencare i componenti assolutamente indispensabili per il funzionamento del motore 14 Leggere e interpretare i dati per la conferma del codice di errore 15 Individuare la posizione in cui sono installati i componenti della gestione del motore 16 Controllare i componenti della gestione del motore con strumenti di misura

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni
	<p>17 Applicare le strategie di identificazione del guasto indipendentemente dalle marche di veicolo</p> <p>18 Applicare l'analisi sensoriale</p> <p>19 Individuare i guasti all'impianto di accensione</p> <p>20 Spiegare al cliente le conseguenze e le misure da adottare in caso di rifornimento errato</p> <p>21 Citare le basi legali per lavorare con sistemi ad alta tensione</p> <p>22 Descrivere e rispettare le norme di sicurezza per sistemi ad alta tensione nella tecnica automobilistica</p> <p>23 Riconoscere i pericoli causati dai sistemi ad alta tensione e rispettare le necessarie misure di sicurezza</p> <p>24 Descrivere la struttura dei sistemi ad alta tensione e i dispositivi di protezione nei veicoli ibridi ed elettrici</p> <p>25 Illustrare il trasporto, il deposito, la custodia e il riciclaggio di veicoli e batterie ad alta tensione</p> <p>26 Riconoscere i vari principi di propulsione in base ai loro tratti distintivi</p> <p>27 Spiegare il funzionamento della propulsione ibrida</p> <p>28 Indicare i pericoli legati alla propulsione ibrida e adottare le opportune misure di sicurezza</p> <p>29 Illustrare la struttura e il principio di funzionamento del comando meccanico, idraulico e automatico della frizione</p> <p>30 Indicare i tipi di cambio</p> <p>31 Citare le misure di sicurezza da adottare per veicoli a trazione integrale servendosi delle istruzioni</p> <p>32 Adottare misure di sicurezza con i veicoli a trazione integrale</p> <p>33 Adottare misure di sicurezza nell'ambito del traino e della rimozione</p> <p>34 Interpretare le designazioni dei pneumatici</p> <p>35 Descrivere gli effetti dei sistemi di monitoraggio della pressione dei pneumatici</p> <p>36 Spiegare al cliente gli aspetti tecnici di cui occorre tenere conto nell'ambito del montaggio di start assist e catene da neve</p> <p>37 Indicare servosterzo elettrici e idraulici</p> <p>38 Indicare i sistemi ABS</p> <p>39 Illustrare al cliente le possibili conseguenze di un guasto dell'ABS</p> <p>40 Indicare i vari tipi di servofreno</p> <p>41 Controllare il sistema elettrico ed elettronico dei freni di parcheggio</p> <p>42 Descrivere le funzioni dei sistemi di assistenza alla guida</p> <p>43 Indicare tipi di apertura e attribuire gli attrezzi corretti</p> <p>44 Indicare le misure cautelari da adottare nell'ambito dell'utilizzo di sistemi di sicurezza quali airbag, pretensionatori, ecc.</p> <p>45 Controllare il funzionamento degli immobilizzatori</p>

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni
<p>C2 Eseguire semplici riparazioni ed eventualmente applicare misure d'emergenza</p>	<p>Semplici riparazioni e soluzioni di emergenza</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Applicare le norme di sicurezza (protezione delle persone e della tecnica) in caso di collegamento del veicolo a un'altra batteria 2 Rimuovere o installare la batteria dello starter 3 Caricare la batteria 4 Eseguire riparazioni d'emergenza all'impianto di ricarica 5 Diagnosticare guasti all'impianto di avviamento ed effettuare riparazioni d'emergenza 6 Eseguire riparazioni d'emergenza su fari e impianto di segnalazione 7 Eseguire riparazioni d'emergenza su interruttori di sicurezza e i relè 8 Eseguire riparazioni d'emergenza al sistema di lubrificazione 9 Eseguire riparazioni d'emergenza all'impianto di raffreddamento 10 Eseguire riparazioni d'emergenza sui componenti della gestione del motore 11 Eseguire riparazioni d'emergenza su impianti di accensione e candele a incandescenza 12 Eseguire riparazioni d'emergenza all'impianto di alimentazione 13 Eseguire riparazioni d'emergenza al sistema di iniezione benzina 14 Eseguire riparazioni d'emergenza al sistema di iniezione diesel 15 Eseguire riparazioni d'emergenza al sistema di pulizia dei gas di scarico 16 Eseguire riparazioni d'emergenza al dispositivo di scappamento e di sovralimentazione 17 Eseguire il servizio di assistenza sui sistemi ad alta tensione compreso l'utilizzo delle schede di soccorso delle diverse case automobilistiche 18 Eseguire tipici lavori di manutenzione e riparazione sui sistemi ad alta tensione 19 Utilizzare l'infrastruttura di carica dei sistemi ad alta tensione 20 Eseguire riparazioni d'emergenza al comando della frizione 21 Operare interventi d'emergenza specifici per ogni tipo di cambio (sblocco di emergenza) 22 Eseguire riparazioni d'emergenza al cambio 23 Eseguire cambi di ruote secondo le norme 24 Eseguire interventi di sostituzione, riparazioni d'emergenza alle ruote utilizzando gli appositi sistemi per le riparazioni d'emergenza 25 Operare il montaggio e la rimozione di start assist e catene da neve 26 Eseguire riparazioni d'emergenza al servosterzo 27 Eseguire riparazioni d'emergenza all'impianto frenante (compresi i rimorchi) 28 Eseguire riparazioni d'emergenza al sistema ABS

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni
	<p>29 Eseguire riparazioni d'emergenza al servofreno Eseguire riparazioni al sistema dei freni di parcheggio elettrici ed elettronici</p> <p>30 Eseguire riparazioni d'emergenza su dispositivo alzacristalli, sistema di chiusura centralizzata, tetto apribile, tettuccio, specchietti retrovisori esterni; sistema di accesso e di autenticazione dei conducenti, condizionatori d'aria</p> <p>31 Eseguire riparazioni d'emergenza sui tergicristalli</p> <p>32 Eseguire chiusure d'emergenza al tettuccio apribile / tetto cabrio</p> <p>33 Citare le tecniche di apertura d'emergenza e applicarle senza causare danni</p> <p>34 Eseguire riparazioni di emergenza degli immobilizzatori</p>

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni
<p>C3 Valutare la prontezza tecnica di guida dei veicoli in panne e consentire loro di riprendere la marcia</p>	<p>Prontezza tecnica di guida dei veicoli in panne</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Misurare e valutare la corrente di riposo 2 Controllare l'impianto di ricarica e valutarlo relativamente alla possibilità di riprendere la marcia 3 Controllare l'impianto d'avviamento e valutarlo relativamente alla possibilità di riprendere la marcia 4 Controllare i comandi del motore e valutarli relativamente alla possibilità di riprendere la marcia 5 Analizzare i guasti meccanici al motore e valutarli relativamente alla possibilità di riprendere la marcia 6 Controllare il sistema di lubrificazione e valutarlo relativamente alla possibilità di riprendere la marcia 7 Controllare l'impianto di raffreddamento e valutarlo relativamente alla possibilità di riprendere la marcia 8 Controllare l'impianto di accensione e le candele a incandescenza e valutarli relativamente alla possibilità di riprendere la marcia 9 Controllare l'impianto di alimentazione a benzina e diesel e valutarlo relativamente alla possibilità di riprendere la marcia 10 Controllare il sistema di iniezione benzina e valutarlo relativamente alla possibilità di riprendere la marcia 11 Controllare il sistema di iniezione diesel e valutarlo relativamente alla possibilità di riprendere la marcia 12 Controllare il sistema di pulizia dei gas di scarico (ricircolo dei gas di scarico, catalizzatore, sonda lambda) e valutarlo relativamente alla possibilità di riprendere la marcia 13 Consultare il promemoria dei guasti e valutare i codici di errore del sistema di pulizia dei gas di scarico relativamente alla possibilità di riprendere la marcia 14 Controllare il dispositivo di scappamento e il sistema di sovralimentazione e valutarli relativamente alla possibilità di riprendere la marcia 15 Controllare la frizione e il comando della frizione e valutarli relativamente alla possibilità di riprendere la marcia 16 Controllare il cambio e valutarlo relativamente alla possibilità di riprendere la marcia 17 Controllare l'olio del cambio e in base ad esso valutare le condizioni del cambio automatico relativamente alla possibilità di riprendere la marcia 18 Controllare l'albero di trasmissione e l'albero motore e valutarli relativamente alla possibilità di riprendere la marcia 19 Controllare lo sterzo e valutarlo relativamente alla possibilità di riprendere la marcia 20 Controllare il servosterzo elettrico e idraulico e valutarlo relativamente alla possibilità di riprendere la marcia 21 Controllare le sospensioni delle ruote e valutarle relativamente alla possibilità di riprendere la marcia 22 Controllare l'azione dei freni e valutarle relativamente alla possibilità di riprendere la marcia 23 Controllare l'accensione, l'alimentazione di carburante, il sistema di formazione della miscela, l'impianto di avviamento (starter, statore, frizione), le ruote, le catene, la propulsione, la batteria e valutarli relativamente alla possibilità di riprendere la marcia
<p>C4 Trainare o trasportare i veicoli in panne</p>	<p>Traino e trasporto di veicoli in panne</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Valutare la possibilità di trainare il veicolo (istruzioni del costruttore) 2 Osservare e applicare le norme relative ai sistemi di regolazione dell'assetto (traino, sollevamento, trasporto) 3 Individuare, servendosi delle istruzioni, i punti di sollevamento / gli occhielli di traino

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni
	<ol style="list-style-type: none"> 4 Utilizzare i punti di sollevamento / gli occhielli di traino per il traino con fune, barra e rampa 5 Caricare e mettere in sicurezza l'autovettura 6 Organizzare il trasporto di persone e animali quando il veicolo deve essere caricato 7 Caricare e mettere in sicurezza le moto / scooter / e-bike
<p>C5 Eseguire lavori amministrativi per l'intervento in caso di panne</p>	<p>Lavori amministrativi per l'intervento in caso di panne</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Effettuare un inventario dei danni al veicolo (fotografia) 2 Spiegare al cliente e compilare il modulo europeo di constatazione su richiesta delle persone coinvolte nell'incidente 3 Indicare i dati di un rapporto d'autosoccorso stradale 4 Allestire un rapporto scritto con una descrizione comprensibile delle operazioni 5 Indicare quali sono le possibilità del diritto di ritenzione 6 Accertare le assicurazioni di mobilità del cliente

D. Recupero di veicoli incidentati

<p>Descrizione del campo di competenze operative</p> <p>Il recupero di un veicolo incidentato è necessario quando il veicolo non si trova più sulla strada oppure è talmente danneggiato da rendere impossibile caricarlo o trainarlo normalmente. Il trasporto può rivelarsi necessario anche quando risulta impossibile eliminare sul posto la causa della panne e ripristinare la prontezza di guida.</p> <p>Il recupero e il trasporto sono attività aventi un elevato aspetto tecnico. Sia durante il recupero sia durante il trasporto è importante assistere i clienti che devono essere informati, consigliati ed eventualmente anche trasportati.</p>	<p>Contesto</p> <p>Sul luogo di un incidente il recupero e il trasporto possono iniziare soltanto a conclusione di eventuali indagini (ricerca delle prove) eseguite dalla polizia e una volta terminati i necessari controlli di sicurezza. Spesso, il recupero avviene in collaborazione con i vigili del fuoco.</p> <p>Per trasportare o trainare veicoli di certe dimensioni sono coinvolte imprese specializzate. Nel recupero e nel trasporto, oltre al proprio veicolo d'intervento vengono impiegati i seguenti mezzi ausiliari: paranco a cavo metallico, gru, argano per cavi, sacco di sollevamento, cavo / barra / rampa per trainare, forconi ecc.</p> <p>Competenze personali</p> <p>I soccorritori in caso d'incidente lavorano in team e spesso in collaborazione con altri soccorritori.</p>
---	---

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni
<p>D1 Preparare il recupero di veicoli incidentati sul luogo dell'intervento</p>	<p>Preparazione dei mezzi d'intervento</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Descrivere le caratteristiche e le possibilità di impiego dei veicoli d'intervento 2 Scegliere veicoli e mezzi d'intervento corretti in funzione dell'incarico (sul piano economico, ecologico e operativo) 3 Preparare mezzi d'intervento specifici per i veicoli a propulsione alternativa <p>Valutazione dei pericoli e preparazione del recupero</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Proteggere il luogo dell'incidente tenendo conto di tutti gli aspetti (autoprotezione, protezione dei clienti, del pubblico, delle tracce, del lavoro e del luogo) 2 Comprendere e rivalutare continuamente la situazione sul posto 3 Definire la procedura di recupero 4 Indicare la possibilità di chiedere l'aiuto delle organizzazioni di pronto intervento 5 Citare i tipi di propulsione alternativi, per esempio: elettrico, a gas, a idrogeno e ibrido 6 Valutare i pericoli che possono insorgere nei veicoli con propulsione alternative 7 Applicare le misure possibili in caso di fuoriuscita di gas 8 Citare e applicare le misure di protezione per airbag e pretensionatori 9 Riconoscere i pericoli derivanti dai componenti ad alta tensione (ambiente del veicolo) 10 Identificare la fuoriuscita di liquidi specifici del veicolo e attuare misure immediate nel rispetto dell'ambiente 11 Definire la posizione ideale del veicolo di recupero in base alla situazione di recupero

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni
	<p>12 Valutare quali sono i punti e le tecniche di fissaggio adeguati sul veicolo incidentato</p> <p>13 Descrivere le possibilità di trainare, sollevare e girare il veicolo ai fini della riduzione dei danni e della sicurezza</p> <p>14 Riconoscere possibili danni ambientali causati dalla modifica della posizione del veicolo nell'ambito del recupero e adottare le misure necessarie</p> <p>15 Prendere in considerazione le possibili cause della riduzione del valore del veicolo incidentato dopo il recupero</p> <p>Sistemi ad alta tensione (AT)</p> <p>1 Citare le basi legali per eseguire lavori sui sistemi ad alta tensione</p> <p>2 Norme di sicurezza per sistemi ad alta tensione nella tecnica del veicolo</p> <p>3 Riconoscere i pericoli rappresentati dai sistemi ad alta tensione e rispettare le necessarie misure di sicurezza</p> <p>4 Descrivere la struttura dei sistemi ad alta tensione e i dispositivi di protezione nei veicoli ibridi ed elettrici</p> <p>5 Illustrare il trasporto, il deposito e il riciclaggio di veicoli e batterie ad alta tensione</p> <p>6 Eseguire il servizio di assistenza sui sistemi ad alta tensione compreso l'utilizzo delle schede di soccorso delle diverse case automobilistiche</p>
<p>D2 Recuperare i veicoli incidentati</p>	<p>Recupero di veicoli incidentati</p> <p>1 Effettuare il recupero del veicolo incidentato rispettando tutte le norme di sicurezza e tenendo conto degli ostacoli topografici</p> <p>2 Applicare l'ordinanza concernente la sicurezza dell'uso delle gru, comprese le direttive CFSL / EKAS sull'utilizzo sicuro delle gru mobili e le istruzioni del produttore</p> <p>3 Determinare l'ambito d'impiego della gru tenendo conto delle specifiche tecniche</p> <p>4 Allestire e supportare gru mobili</p> <p>5 Utilizzare delle gru per il recupero</p> <p>6 Descrivere la manutenzione delle gru</p> <p>7 Spiegare le norme di sicurezza per l'utilizzo dell'argano e della fune traente</p> <p>8 Determinare l'ambito di impiego dell'argano</p> <p>9 Utilizzare un argano in modo sicuro</p> <p>10 Spiegare il principio di funzionamento di un apparecchio di trazione</p> <p>11 Utilizzare apparecchi di trazione e indicare le possibilità di impiego</p> <p>12 Descrivere le applicazioni della puleggia di rimando e citare le norme di sicurezza</p> <p>13 Stimare il peso dei carichi</p> <p>14 Scegliere e utilizzare accessori di imbracatura adatte</p> <p>15 Interpretare le diverse definizioni relative a carichi e sicurezza per gli accessori di imbracatura</p> <p>16 Considerare i vantaggi e gli svantaggi di catene, cinghie, ganci e funi</p> <p>17 Effettuare con la massima cura un recupero complesso di un veicolo incidentato in posizione laterale o ribaltato</p> <p>18 Indicare le responsabilità concernenti la pulizia del luogo del danno</p>

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni
D3 Trainare o trasportare i veicoli incidentati	<p>Traino e trasporto di veicoli incidentati</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Valutare la possibilità di trainare il veicolo (istruzioni del costruttore) 2 Illustrare e applicare le disposizioni di legge relative alla rimozione con rampa di sollevamento, barra di traino e fune 3 Caricare o agganciare i veicoli incidentati 4 Utilizzare ausili per il fissaggio del carico 5 Effettuare il trasporto dei veicoli rispettando le disposizioni di legge incluso il fissaggio del carico 6 Garantire la trasportabilità dei veicoli incidentati (es. veicoli elettrici) 7 Indicare le possibilità per chiudere temporaneamente i punti di perdita 8 Indicare quali sono le possibilità di trasporto delle persone 9 Trainare veicoli a trazione integrale e veicoli dotati di cambio automatico (inclusi i veicoli elettrici) 10 Operare uno sblocco d'emergenza dei tipi comuni di cambio automatico 11 Operare uno sblocco d'emergenza dei tipi comuni di freno di stazionamento
D4 Consentire di riprendere la marcia in caso di incidenti di lieve portata	<p>Incidenti di lieve portata</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Indicare i concetti della geometria dello sterzo 2 Valutare con mezzi semplici i danni alle sospensioni 3 Operare il cambio di ruota rispettando le normative e tenere conto dei valori empirici relativi alla lunghezza in presa della filettatura e alla modellatura delle viti della ruota 4 Indicare possibili conseguenze in relazione alle dimensioni della ruota e alla portata dei pneumatici 5 Valutare eventuali danni ai bulloni sferici, alle sospensioni, allo sterzo, all'impianto frenante, alle tubazioni, ai giunti e all'albero motore 6 Valutare il funzionamento del motore, dell'impianto di raffreddamento e dei generatori secondari dei gruppi ausiliari 7 Diagnosticare perdite di carburante 8 Eseguire riparazioni provvisorie in caso di incidenti di lieve portata (fari, parti staccate, ecc.) 9 Disporre per iscritto, d'intesa con la polizia, una limitazione della prosecuzione della marcia alle ore diurne e per determinati tragitti

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni
<p>D5 Eseguire lavori amministrativi concernenti l'intervento di recupero di veicoli incidentati</p>	<p>Gestione del servizio incidenti e danni</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Effettuare un inventario dei danni al veicolo (fotografia) 2 Spiegare la procedura di gestione dei sinistri 3 Effettuare il deposito del veicolo incidentato nell'area aziendale nel rispetto delle norme di tutela ambientale, protezione antincendio, tutela della proprietà e conservazione del valore 4 Descrivere la procedura e le aspettative delle autorità in relazione alla messa in sicurezza di un veicolo 5 Assicurare l'assenza di tensione nei veicoli incidentati 6 Indicare quali sono le ulteriori possibilità di procedere compresi i costi e i tempi 7 Verificare la copertura assicurativa delle persone che richiedono assistenza ed effettuare ulteriori accertamenti coinvolgendo il cliente 8 Presentare al cliente ulteriori servizi 9 Spiegare gli aspetti fondamentali del diritto assicurativo 10 Indicare la possibilità della cessione e della compilazione del relativo modulo 11 Eseguire o organizzare lo smaltimento del veicolo nel rispetto delle disposizioni di legge 12 Spiegare al cliente e compilare il modulo europeo di constatazione su richiesta delle persone coinvolte nell'incidente 13 Indicare i dati di un rapporto del pronto intervento 14 Allestire un rapporto scritto con una descrizione comprensibile delle operazioni 15 Indicare quali sono le possibilità del diritto di ritenzione 16 Accertare le assicurazioni di mobilità del cliente 17 Descrivere e applicare le basi del calcolo dei costi operativi 18 Calcolare i servizi del pronto intervento 19 Ricalcolare i conteggi del pronto intervento