

## Formazione di base per nuovi collaboratori operativi nel settore dei servizi di sicurezza

L'AISS consiglia i seguenti temi e i relativi contenuti come formazione di base minima per i collaboratori operativi nel settore dei servizi di sicurezza. Le prescrizioni del concordato della Svizzera occidentale e le prescrizioni cantonali hanno in ogni caso la precedenza. La formazione di base deve prevedere sia una parte teorica che una parte pratica. In base all'art. 10 del Contratto collettivo di lavoro deve comprendere complessivamente almeno 20 ore e può concludersi con una verifica delle conoscenze. Le formazioni devono essere documentate.

Formazione di base			
Temi	Particolarità e contenuti	Competenze operative	Obiettivi didattici
<b>Competenza sociale</b>	<b>Contenuti:</b> aspetto curato, comportamento corretto e maniere adeguate, comportamento comunicativo appropriato alla situazione, rapporto professionale con terze persone, uso delle tecniche de-escalation	Ha un aspetto curato e usa maniere adeguate in modo appropriato alla situazione.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indica gli elementi essenziali che contribuiscono ad avere un aspetto curato.</li> <li>• Adegua il comportamento, l'aspetto e le maniere nei confronti dei clienti e di terze persone in modo appropriato alla situazione.</li> <li>• Indica le influenze della comunicazione non verbale (distanze sociali, linguaggio del corpo, mimica, gestualità).</li> <li>• Spiega le regole base della comunicazione verbale ragionata e oggettiva.</li> <li>• Spiega il modello emittente-ricevente sulla base di un proprio esempio.</li> <li>• Elenca tipiche situazioni di conflitto e possibili strategie di de-escalation.</li> <li>• Indica dei motivi per una escalation.</li> <li>• Descrive le regole di base della de-escalation verbale e non verbale.</li> <li>• Descrive misure per l'autocontrollo nelle situazioni di conflitto.</li> </ul>

Formazione di base			
Temi	Particolarità e contenuti	Competenze operative	Obiettivi didattici
<b>Diritto</b>	<p><b>Contenuti:</b> basi giuridiche di importanza fondamentale per gli agenti di sicurezza, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Delimitazione tra autorità statali (polizia) e fornitori di servizi di sicurezza privati</li> <li>• Disposizioni rilevanti del diritto penale, del diritto di procedura penale e del diritto civile e la loro importanza pratica</li> </ul>	<p>Si comporta in modo corretto in tutte le situazioni durante il servizio in conformità alle condizioni quadro giuridiche.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elenca le differenze fondamentali tra i compiti e i diritti e doveri della polizia e dei servizi di sicurezza.</li> <li>• Descrive le caratteristiche essenziali di: legittima difesa, stato di necessità, proporzionalità, aiuto alla legittima difesa, obbligo di prestare aiuto, arresto provvisorio da parte di privati, diritto del proprietario, violazione di domicilio, usurpazione di funzioni, discriminazione razziale, danneggiamento.</li> <li>• Riconosce sulla base di esempi pratici le basi giuridiche corrispondenti.</li> </ul>
<b>Primo soccorso</b>	<p><b>Contenuti:</b> Basic Life Support, posizione laterale stabile, emorragie</p> <p><b>Particolarità:</b> l'istituto di formazione deve disporre della certificazione SRC</p>	<p>Presta correttamente i primi soccorsi in situazioni di emergenza nei pazienti critici e non critici.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elenca il comportamento corretto per le situazioni di emergenza più comuni. Spiega le differenze tra pazienti in condizioni "critiche" (pericolo di vita) e "non critiche" (non in pericolo di vita) e indica le misure di primo soccorso appropriate nei vari casi.</li> <li>• Applica correttamente le semplici misure immediate salvavita in base all'algoritmo SRC.</li> <li>• Distingue tra emorragie gravi e emorragie semplici e assiste il paziente in maniera corretta.</li> <li>• Riconosce la perdita di coscienza e mette le persone svenute nella posizione corretta.</li> </ul>

Formazione di base			
<b>Conoscenze del settore</b>	<b>Contenuti:</b> valutazione del potenziale di pericolo e adozione delle misure appropriate. Segue la procedura corretta in caso di eventi particolari (p.es. incendi, danni da acqua, fughe di gas, evacuazioni, furti, incidenti). Svolgimento di un controllo di persone.	Riconosce i pericoli diretti, si comporta in maniera adeguata e prepara in maniera corretta le segnalazioni e i rapporti.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spiega la procedura corretta nel caso degli eventi particolari più frequenti come ad esempio incendi, danni da acqua, fughe di gas, evacuazioni, furti e incidenti.</li> <li>• Riconosce possibili pericoli quando è in servizio.</li> <li>• Allerta in maniera corretta secondo lo “schema delle domande” e invia segnalazioni in base allo schema.</li> <li>• Redige i rapporti in maniera corretta: completi, oggettivi e ben leggibili.</li> <li>• Svolge un controllo di persona in maniera proporzionata e in modo appropriato alla situazione.</li> </ul>
<b>Temi</b>	<b>Particolarità e contenuti</b>	<b>Competenze operative</b>	<b>Obiettivi didattici</b>
<b>Sicurezza sul lavoro e protezione personale</b>	<b>Contenuti:</b> misure per la protezione personale, tutela della salute e per la sicurezza sul posto di lavoro.	Mette in atto le misure per la protezione personale e la tutela della salute e tiene conto della sicurezza sul posto di lavoro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elenca l’equipaggiamento di sicurezza messo a disposizione dal datore di lavoro.</li> <li>• Spiega le misure per la tutela della salute in riferimento alla propria situazione di lavoro.</li> <li>• Elenca le misure di protezione personale.</li> <li>• Si comporta correttamente prima, durante e dopo l’uso di uno spray irritante (basi legali, tattica d’intervento, decontaminazione).</li> </ul>
<b>Contratto collettivo di lavoro (CCL)</b>	Ambito d’applicazione, assunzione, periodo di prova, disdetta, formazione di base, regolamentazione sul tempo di lavoro e sulle spese.	Desume i suoi diritti e doveri essenziali dal CCL.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spiega i contenuti più importanti del CCL in riferimento alla propria assunzione.</li> </ul>