

**Ordinanza della SEFRI
sulla formazione professionale di base
Tecnologa/Tecnologo per sistemi uditivi
con attestato federale di capacità (AFC)**

412.101.222.22

del 7 settembre 2015 (Stato 1° gennaio 2016)

85505

**Tecnologa per sistemi uditivi AFC/
Tecnologo per sistemi uditivi AFC
Hörsystemakustikerin EFZ/
Hörsystemakustiker EFZ
Acousticienne en systèmes auditifs CFC/
Acousticien en systèmes auditifs CFC**

*La Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI),
di concerto con la Segreteria di Stato dell'economia (SECO),*

visto l'articolo 19 della legge federale del 13 dicembre 2002¹ sulla formazione
professionale (LFPr);

visto l'articolo 12 dell'ordinanza del 19 novembre 2003² sulla formazione
professionale (OFPr);

visto l'articolo 4 capoverso 4 dell'ordinanza del 28 settembre 2007³ sulla
protezione dei giovani lavoratori (OLL 5);

ordina:

Sezione 1: Oggetto e durata

Art. 1 Profilo professionale

I tecnologi per sistemi uditivi di livello AFC svolgono, in particolare, le seguenti
attività e si contraddistinguono per le seguenti conoscenze, capacità e comporta-
menti:

- a. consigliano e sostengono i clienti con competenza e cortesia in base alle loro
richieste ed esigenze nel settore dei sistemi uditivi. Eseguono esami
dell'udito, li valutano e sottopongono ai clienti un'offerta. Adeguano i
sistemi uditivi e i relativi accessori in base alle esigenze tecniche e dei
clienti. Verificano il buon funzionamento dei sistemi uditivi, istruiscono i
clienti, eseguono controlli a posteriori e forniscono servizi postvendita. Per
farlo interpretano i referti degli otorinolaringoiatri e si avvalgono delle loro

RU **2015 3921**

¹ RS **412.10**

² RS **412.101**

³ RS **822.115**

conoscenze di anatomia, patologia, fisiologia, psicologia e acustica. Inoltre, applicano tecniche computerizzate;

- b. pianificano e organizzano il lavoro in maniera mirata ed efficiente;
- c. svolgono attività amministrative legate alla vendita e all'adeguamento di sistemi uditivi secondo le direttive aziendali e il diritto in materia di assicurazioni sociali;
- d. agiscono e comunicano secondo la filosofia aziendale e allestiscono i locali di vendita secondo le direttive aziendali;
- e. lavorano in maniera accurata e applicano in maniera consapevole le prescrizioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute e dell'ambiente.

Art. 2 Durata e inizio

¹ La formazione professionale di base dura tre anni.

² L'inizio della formazione professionale di base segue il calendario della relativa scuola professionale.

Sezione 2: Obiettivi ed esigenze

Art. 3 Principi

¹ Gli obiettivi e le esigenze della formazione professionale di base sono espressi sotto forma di competenze operative raggruppate nei relativi campi.

² Le competenze operative comprendono competenze professionali, metodologiche, sociali e personali.

³ Tutti i luoghi di formazione collaborano allo sviluppo delle competenze operative. Essi coordinano i contenuti della formazione e delle procedure di qualificazione.

Art. 4 Competenze operative

La formazione prevede, nei seguenti campi di competenze operative, le competenze operative qui elencate:

- a. individuazione delle esigenze dei clienti e vendita di sistemi uditivi:
 - 1. individuare e analizzare le esigenze dei clienti,
 - 2. eseguire gli esami dell'udito con l'ausilio del computer, valutarli e spiegare i risultati al cliente,
 - 3. consigliare i clienti, svolgere colloqui di vendita ed effettuare impronte auricolari,
 - 4. creare un dossier del cliente e svolgere attività amministrative secondo le direttive ricevute,

5. comunicare in maniera adeguata con i singoli clienti,
6. sistemare e allestire i locali di vendita e le cabine di prova;
- b. regolazione di sistemi uditivi:
 1. pianificare le tappe di lavoro e preparare gli appuntamenti con i clienti,
 2. regolare con l'ausilio del computer i sistemi uditivi e i relativi accessori in base alle esigenze dei clienti e istruire i clienti,
 3. misurare i miglioramenti ottenuti ed eseguire controlli a posteriori,
 4. svolgere controlli del funzionamento e fornire servizi postvendita sul sistema uditivo,
 5. concludere il processo di consulenza e di vendita,
 6. riconoscere i rischi, garantire la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute e dell'ambiente.

Sezione 3: Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e dell'ambiente

Art. 5

¹ All'inizio e durante la formazione gli operatori forniscono e spiegano alle persone in formazione le prescrizioni e le raccomandazioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute e dell'ambiente, in particolare quelle relative alla comunicazione dei pericoli (simboli di pericolo e di obbligo, pittogrammi) in questi tre settori.

² Dette prescrizioni e raccomandazioni vengono fornite in tutti i luoghi di formazione e considerate nelle procedure di qualificazione.

³ Tutti i luoghi di formazione sensibilizzano le persone in formazione allo sviluppo sostenibile, con particolare attenzione all'equilibrio tra interessi sociali, ecologici ed economici.

⁴ In deroga all'articolo 4 capoverso 1 OLL 5 è ammesso l'impiego di persone in formazione in conformità con il loro stato di formazione per le attività qui di seguito elencate:

- a. lavori che espongono i giovani ad agenti chimici pericolosi per la salute contrassegnati con una delle seguenti frasi R secondo l'ordinanza del 18 maggio 2005⁴ sui prodotti chimici o frasi H secondo la versione del regolamento (CE) n. 1272/2008⁵ citata nell'allegato 2 numero 1 dell'ordinanza del 5 giugno 2015⁶ sui prodotti chimici:

⁴ RU **2005** 2721, **2007** 821, **2009** 401 805, **2010** 5223, **2011** 5227, **2012** 6103, **2013** 201 3041, **2014** 2073 3857

⁵ Regolamento (CE) n. 1272/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio del 16 dicembre 2008 relativo alla classificazione, all'etichettatura e all'imballaggio delle sostanze e delle miscele che modifica e abroga le direttive 67/548/CEE e 1999/45/CE e che reca modifica al regolamento (CE) n. 1907/2006.

⁶ RS **813.11**

1. può provocare sensibilizzazione per inalazione (designazione «S» secondo la lista «Valori limite d'esposizione sui posti di lavoro»; R42 / H334),
 2. può provocare sensibilizzazione per contatto con la pelle (designazione «S» secondo la lista «Valori limite d'esposizione sui posti di lavoro»; R43 / H317);
- b. lavori con macchine, equipaggiamenti o attrezzi che comportano rischi di infortuni che presumibilmente i giovani, per scarsa consapevolezza della sicurezza o per scarsa esperienza o formazione, non possono riconoscere o evitare.

⁵ L'impiego di persone in formazione secondo il capoverso 4 presuppone che dette persone vengano formate, istruite e sorvegliate in maniera adeguata al più elevato pericolo d'infortunio; tali precauzioni particolari sono fissate nel piano di formazione sotto forma di misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute.

Sezione 4:

Durata della formazione in ciascun luogo di formazione e lingua d'insegnamento

Art. 6 Formazione professionale pratica in azienda e in luoghi di formazione equivalenti

La formazione professionale pratica in azienda comprende da 3 a 4 giornate alla settimana per tutta la durata della formazione professionale di base.

Art. 7 Scuola professionale

¹ L'insegnamento obbligatorio presso la scuola professionale comprende 1440 lezioni. Dette lezioni sono suddivise secondo la tabella seguente:

Insegnamento	1° anno	2° anno	3° anno	Totale
a. Conoscenze professionali				
– individuazione delle esigenze dei clienti e vendita di sistemi uditivi	440	120	120	680
– regolazione di sistemi uditivi	80	80	80	240
Totale	520	200	200	920
b. Cultura generale	120	120	120	360
c. Educazione fisica	80	40	40	160
Totale delle lezioni	720	360	360	1440

² D'intesa con le autorità cantonali e le organizzazioni del mondo del lavoro competenti sono ammesse deroghe minime al numero di lezioni prescritte per anno di formazione in un campo di competenze operative.

³ Per gli insegnamenti di cultura generale fa stato l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006⁷ sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base.

⁴ La lingua d'insegnamento è di norma la lingua nazionale del luogo in cui si trova la scuola professionale.

⁵ È raccomandato l'insegnamento bilingue nella lingua nazionale locale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.

⁶ I Cantoni possono autorizzare altre lingue d'insegnamento.

Art. 8 Corsi interaziendali

¹ I corsi interaziendali comprendono 13 giornate di otto ore.

² Le giornate e i contenuti sono ripartiti su quattro corsi come segue:

Anno di formazione	Corsi	Competenza operativa	Durata
1°	Corso 1	Eseguire gli esami dell'udito con l'ausilio del computer, valutarli e spiegare i risultati al cliente Riconoscere i rischi, garantire la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute e dell'ambiente	3 giorni
1°	Corso 2	Consigliare i clienti, svolgere colloqui di vendita ed effettuare impronte auricolari Riconoscere i rischi, garantire la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute e dell'ambiente	4 giorni
2°	Corso 3	Regolare con l'ausilio del computer i sistemi uditivi e i relativi accessori in base alle esigenze dei clienti e istruire i clienti Riconoscere i rischi, garantire la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute e dell'ambiente	4 giorni
2°	Corso 4	Svolgere controlli del funzionamento e fornire servizi postvendita sul sistema uditivo Riconoscere i rischi, garantire la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute e dell'ambiente	2 giorni

³ Nell'ultimo semestre della formazione professionale di base non si svolgono corsi interaziendali.

Sezione 5: Piano di formazione

Art. 9

¹ Al momento dell'entrata in vigore della presente ordinanza è disponibile un piano di formazione, emanato dalla competente organizzazione del mondo del lavoro e approvato dalla SEFRI.

² Il piano di formazione:

- a. contiene il profilo di qualificazione, che comprende:
 1. il profilo professionale;
 2. la tabella delle competenze operative e dei relativi campi;
 3. il livello richiesto per la professione.
- b. riporta i contenuti della formazione di base e le disposizioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute e dell'ambiente e determina quali competenze operative vengono trasmesse e apprese in ciascun luogo di formazione.

³ Al piano di formazione sono allegati:

- a. l'elenco degli strumenti per la promozione della qualità della formazione professionale di base con indicazione del centro di distribuzione;
- b. le misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute.

Sezione 6:

Requisiti minimi per i formatori e numero massimo di persone in formazione in azienda

Art. 10 Requisiti professionali minimi richiesti ai formatori

I requisiti professionali minimi ai sensi dell'articolo 44 capoverso 1 lettere a e b OFPr sono soddisfatti se il formatore possiede una delle seguenti qualifiche:

- a. attestato federale di capacità di tecnologo per sistemi uditivi AFC e almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- b. attestato federale di capacità di una professione affine con le necessarie conoscenze professionali nel campo di attività del tecnologo per sistemi uditivi AFC e almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- c. titolo della formazione professionale superiore in ambito pertinente;
- d. diploma di scuola universitaria in ambito pertinente e almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento.

Art. 11 Numero massimo di persone in formazione

¹ Nelle aziende che impiegano un formatore al 100 per cento o due formatori ciascuno almeno al 60 per cento può svolgere il tirocinio una persona in formazione.

² Per ogni altro specialista occupato al 100 per cento o per ogni due specialisti in più occupati ciascuno almeno al 60 per cento può svolgere il tirocinio una persona in formazione in più.

³ È considerato specialista il titolare di un attestato federale di capacità o di una qualifica equivalente nel campo della persona in formazione.

⁴ Nelle aziende che possono impiegare solo una persona in formazione una seconda persona può iniziare il tirocinio quando la prima arriva all'ultimo anno della formazione professionale di base.

⁵ In casi particolari l'autorità cantonale può autorizzare il superamento del numero massimo di persone in formazione nelle aziende di tirocinio che da più anni svolgono la loro funzione di formazione con risultati particolarmente positivi.

Sezione 7:

Documentazione dell'apprendimento, rapporto di formazione e documentazione delle prestazioni

Art. 12 Documentazione dell'apprendimento

¹ Nel corso della formazione professionale pratica la persona in formazione tiene una documentazione dell'apprendimento in cui annota regolarmente i principali lavori eseguiti in relazione alle competenze operative da acquisire.

² Il formatore controlla e firma la documentazione dell'apprendimento almeno una volta al semestre. La discute con la persona in formazione almeno una volta al semestre.

Art. 13 Rapporto di formazione

¹ Alla fine di ogni semestre, il formatore rileva in un rapporto il livello raggiunto dalla persona in formazione. Per farlo si basa sulle prestazioni nella formazione professionale pratica e sui resoconti delle prestazioni nella scuola professionale e nei corsi interaziendali. Discute il rapporto con la persona in formazione.

² Se necessario, il formatore e la persona in formazione concordano misure per il raggiungimento degli obiettivi di formazione e fissano apposite scadenze. Le misure e le decisioni adottate vengono messe per iscritto.

³ Dopo la scadenza prefissata il formatore verifica l'efficacia delle misure concordate e ne riporta l'esito nel successivo rapporto di formazione.

⁴ Se gli obiettivi non sono stati raggiunti o se è a rischio il buon esito della formazione, il formatore lo comunica per iscritto alle parti contraenti e all'autorità cantonale.

Art. 14 Documentazione delle prestazioni nella scuola professionale

Le scuole professionali documentano le prestazioni delle persone in formazione nei campi di competenze operative in cui è svolto l'insegnamento e nella cultura generale e consegnano alle persone in formazione una pagella alla fine di ogni semestre.

Sezione 8: Procedure di qualificazione**Art. 15** Ammissione

È ammesso alle procedure di qualificazione chi ha assolto la formazione professionale di base:

- a. secondo le disposizioni della presente ordinanza;
- b. in un istituto di formazione riconosciuto dal Cantone; o
- c. al di fuori di un ciclo di formazione regolamentato, se
 1. ha maturato l'esperienza professionale di cui all'articolo 32 OFPr;
 2. di tale esperienza professionale ha svolto almeno tre anni nel campo del tecnologo per sistemi uditivi AFC; e
 3. rende verosimile il possesso dei requisiti per la rispettiva procedura di qualificazione.

Art. 16 Oggetto

Nelle procedure di qualificazione occorre dimostrare di aver acquisito le competenze operative di cui all'articolo 4.

Art. 17 Durata e svolgimento della procedura di qualificazione con esame finale

¹ Nella procedura di qualificazione con esame finale vengono esaminate, nel modo indicato, le competenze operative dei seguenti campi di qualificazione:

- a. «lavoro pratico», sotto forma di lavoro pratico prestabilito della durata di otto ore. L'esame per questo campo di qualificazione ha luogo verso la fine della formazione professionale di base. La persona in formazione deve dimostrare di essere in grado di svolgere le attività richieste in modo professionalmente corretto e adeguato alle necessità e alla situazione. È ammessa come ausilio la consultazione della documentazione dell'apprendimento e dei corsi interaziendali. Il campo di qualificazione comprende le competenze operative e i relativi campi sottoelencati con le seguenti ponderazioni:

Voce	Campi di competenze operative	Ponderazione
1.	Individuazione delle esigenze dei clienti e vendita di sistemi uditivi	50 %
2.	Regolazione di sistemi uditivi	50 %

- c. «conoscenze professionali», della durata di tre ore. L'esame per questo campo di qualificazione ha luogo verso la fine della formazione professionale di base. Il campo di qualificazione «conoscenze professionali» comprende i campi di competenze operative e i tipi di esame sottoelencati con le seguenti ponderazioni:

Voce	Campi di competenze operative	Tipo di esame/Durata		Ponderazione
		scritto	orale	
1.	Individuazione delle esigenze dei clienti e vendita di sistemi uditivi Regolazione di sistemi uditivi	150 min.		50 %
2.	Individuazione delle esigenze dei clienti e vendita di sistemi uditivi Regolazione di sistemi uditivi		30 min.	50 %

- c. «cultura generale». Per questo campo di qualificazione fa stato l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006⁸ sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base.

² Per ogni campo di qualificazione la valutazione è effettuata da almeno due periti d'esame.

Art. 18 Superamento, calcolo e ponderazione delle note

¹ La procedura di qualificazione con esame finale è superata se:

- per il campo di qualificazione «lavoro pratico» viene attribuito almeno il 4; e
- la nota complessiva raggiunge almeno il 4.

² La nota complessiva è data dalla media, arrotondata a un decimale, della somma delle note ponderate dei singoli campi di qualificazione dell'esame finale e della nota ponderata relativa all'insegnamento professionale.

³ Per nota relativa all'insegnamento professionale si intende la media arrotondata al punto o al mezzo punto della somma delle sei note delle pagelle semestrali relative all'insegnamento delle conoscenze professionali.

⁴ Per il calcolo della nota complessiva valgono le note sottoelencate con la seguente ponderazione:

- lavoro pratico: 40 per cento;
- conoscenze professionali: 20 per cento;
- cultura generale: 20 per cento;
- nota relativa all'insegnamento professionale: 20 per cento.

Art. 19 Ripetizioni

¹ La ripetizione della procedura di qualificazione è disciplinata dall'articolo 33 OFPr.

² Qualora si debba ripetere un campo di qualificazione, esso va ripetuto interamente.

³ Qualora si ripeta l'esame finale senza frequentare nuovamente l'insegnamento professionale, resta valida la nota relativa all'insegnamento professionale conseguita in precedenza. Se si ripetono almeno due semestri di insegnamento professionale, per il calcolo della nota relativa all'insegnamento professionale fanno stato solo le nuove note.

Art. 20 Caso particolare

¹ Per le persone che hanno assolto la formazione al di fuori di un ciclo di formazione regolamentato e che hanno sostenuto l'esame finale secondo la presente ordinanza viene meno la nota relativa all'insegnamento professionale.

² Per il calcolo della nota complessiva valgono le note sottoelencate con la seguente ponderazione:

- a. lavoro pratico: 40 per cento;
- b. conoscenze professionali: 40 per cento;
- c. cultura generale: 20 per cento.

Sezione 9: Attestazioni e titolo**Art. 21**

¹ Chi ha superato la procedura di qualificazione consegue l'attestato federale di capacità (AFC).

² L'attestato federale di capacità conferisce il diritto di avvalersi del titolo legalmente protetto di «tecnologa per sistemi uditivi AFC»/«tecnologo per sistemi uditivi AFC».

³ Se l'attestato federale di capacità è stato conseguito mediante procedura di qualificazione con esame finale, nel certificato delle note sono riportate:

- a. la nota complessiva;
- b. le note di ogni campo di qualificazione dell'esame finale e, fatto salvo l'articolo 20 capoverso 1, la nota relativa all'insegnamento professionale.

Sezione 10: Sviluppo della qualità e organizzazione

Art. 22 Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione dei tecnologi per sistemi uditivi AFC

¹ La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione dei tecnologi per sistemi uditivi AFC è composta da:

- a. 3–5 rappresentanti dell'AFSU Associazione per la formazione nel settore dei sistemi uditivi;
- b. 1-2 rappresentanti dei docenti di materie professionali;
- c. almeno un rappresentante della Confederazione e uno dei Cantoni.

² Le regioni linguistiche sono adeguatamente rappresentate.

³ La Commissione si autocostruisce.

⁴ Essa svolge in particolare i seguenti compiti:

- a. verifica costantemente, ma almeno ogni cinque anni, l'ordinanza sulla formazione professionale di base e il piano di formazione in relazione agli sviluppi economici, tecnologici, ecologici e didattici. Nella verifica tiene conto di eventuali nuovi aspetti organizzativi della formazione professionale di base;
- b. chiede alla competente organizzazione del mondo del lavoro di presentare alla SEFRI una domanda di modifica dell'ordinanza sulla formazione professionale di base, qualora gli sviluppi osservati lo rendano necessario;
- c. chiede all'organizzazione del mondo del lavoro l'adeguamento del piano di formazione, qualora gli sviluppi osservati lo rendano necessario;
- d. esprime un parere riguardo agli strumenti per la validazione degli apprendimenti acquisiti;
- e. esprime un parere riguardo agli strumenti per la promozione della qualità della formazione professionale di base, in particolare sulle disposizioni esecutive concernenti le procedure di qualificazione.

Art. 23 Organizzazione e responsabili dei corsi interaziendali

¹ È responsabile dei corsi interaziendali l'AFSU Associazione per la formazione nel settore dei sistemi uditivi.

² In collaborazione con le organizzazioni del mondo del lavoro competenti, i Cantoni possono delegare a un altro ente responsabile lo svolgimento dei corsi interaziendali, in particolare se non sono più garantiti la qualità o lo svolgimento degli stessi.

³ I Cantoni disciplinano con l'ente responsabile l'organizzazione e lo svolgimento dei corsi interaziendali.

⁴ Le autorità cantonali competenti hanno il diritto di accedere ai corsi in qualsiasi momento.

Sezione 11: Entrata in vigore

Art. 24

¹ Fatto salvo il capoverso 2, la presente ordinanza entra in vigore il 1° gennaio 2016.

² Le disposizioni concernenti le procedure di qualificazione, le attestazioni e il titolo (art. 15–21) entrano in vigore il 1° gennaio 2019.