

	RESPONSABILE COORDINAMENTO DELLA CENTRALE OPERATIVA INTEGRATA (COI)	Data ____ Rev. Pagina 1 di ____
--	--	---------------------------------------

Documenti di riferimento

POAS nel tempo vigente AREU 2017-2019
L. n. 241 del 7/08/1990
D. Lgs. N. 445 del 28/12/2000
D. Lgs. N. 196 del 30/06/2003
DGR 45819 del 23/11/1999 e ss.mm.e ii.
DGR 1964 del 06/07/2011 e ss.mm.e ii.
DGR 3591 del 06/06/2012
DGR 4659 del 09/01/2013
DGR 325 del 27/06/2013
DGR 2453 del 07/10/2014
DGR 5165 del 16/05/2016

Ruolo Professionale

Il *Responsabile della funzione di Coordinamento della Centrale Operativa Integrata (COI)* è un professionista del ruolo Sanitario/Tecnico, inquadrato nella Categoria Contrattuale D/Ds che possiede competenze relative al governo dei processi e procedure Tecnico/Sanitarie specifiche di settore, in collaborazione con le diverse funzioni di AREU.

Dipende gerarchicamente dal Direttore/Responsabile della S.S. COI

Responsabilità

1. Assicurare la gestione efficace della COI collaborando con il Direttore/Responsabile della Struttura nel raggiungimento degli obiettivi.
2. Qualità del servizio - Gestione Risorse: Garantire, tramite la gestione appropriata delle risorse assegnate, la qualità del servizio, in termini di efficacia ed efficienza.
3. Gestione Documentazione: Collaborare nella predisposizione e verificare l'adeguato utilizzo nonché il controllo della documentazione amministrativa, finalizzato al miglioramento, alla condivisione ed all'innovazione di attività e/o prestazioni.
4. Favorire lo sviluppo professionale proprio e dei collaboratori: Promuovere un costante sviluppo professionale proprio e dei collaboratori, attraverso la predisposizione di favorevoli condizioni organizzative, la proposta e realizzazione di attività formative specifiche.
5. Massimizzare il valore: Massimizzare il valore economico delle attività svolte, nel rispetto del budget della Struttura.
6. Sicurezza: Sicurezza del personale, dei mezzi, dei locali e dell'utenza.

Attività 1:

- a. Collabora e condivide obiettivi specifici per la Struttura e con il gruppo professionale di Operatori;
- d. Facilita le nuove modalità organizzative per il raggiungimento degli obiettivi assegnati, in collaborazione con il Direttore/Responsabile della COI e con personale;
- e. Condivide con il personale ed utilizza gli indicatori di valutazione per monitorare il raggiungimento degli obiettivi assegnati con il supporto dei Referenti di Attività;
- f. Realizza adeguamenti per il raggiungimento degli obiettivi con il supporto, dei Referenti di Attività;
- g. Predisporre con il Direttore/Responsabile la pianificazione/programmazione delle attività;
- h. Promuove l'integrazione professionale dell'équipe nel rispetto degli obiettivi aziendali.

	RESPONSABILE COORDINAMENTO DELLA CENTRALE OPERATIVA INTEGRATA (COI)	Data ____ Rev. Pagina 2 di ____
--	--	---------------------------------------

Attività 2

- a. Condivide con il Direttore/Responsabile della COI La migliore modalità organizzativa di gestione in base agli obiettivi e alle risorse assegnate;
- b. Condivide con modalità bottom up, e propone al Direttore di U.O. e alla Direzione delle Professioni nuovi modelli organizzativi;
- c. Programma, gestisce e controlla la turnistica del personale in base alla dotazione organica assegnata e ai piani di attività;
- d. Pianifica le assenze programmate e le presenze del personale nel rispetto delle necessità e dei diritti contrattuali;
- e. Predispose in collaborazione con il Direttore/Responsabile gli strumenti necessari per la gestione delle criticità legate alle assenze non programmate del personale;
- f. Segnala verbalmente e/o per iscritto al Direttore/Responsabile comportamenti non conformi ai regolamenti aziendali e/o assoggettabili a provvedimenti disciplinari relativi al personale coordinato;
- g. Delega lo svolgimento di semplici attività ai collaboratori individuati in base alle loro competenze e conoscenze;
- h. Favorisce l'attività dei diversi Referenti di Attività, mediante la partecipazione alle riunioni/eventi interni o esterni alla COI;
- i. Partecipa a commissioni di gara al fine di attribuire le caratteristiche vincolanti dei prodotti da acquisire in collaborazione ad altri professionisti;
- l. Predispose e gestisce piani di approvvigionamento di materiale in scorta, in transito e le attrezzature.

Attività 3:

- a. Garantisce l'accessibilità dei documenti per l'applicazione delle linee guida, protocolli, procedure attraverso l'informazione, il coinvolgimento, la condivisione;
- b. E' Preposto per il rispetto del D.Lgs 81/2008 e s.m.i. per la COI, per quanto di sua competenza;
- c. Mantiene la supervisione dell'elenco dei beni inventariati della COI;
- d. Contribuisce alla conservazione della documentazione della COI;
- e. Contribuisce alla gestione e conservazione della documentazione - amministrativa relativa all'utenza;
- f. Contribuisce alla conservazione della documentazione relativa ad attrezzature, materiali e arredi;

Attività 4:

- a. Effettua l'analisi del fabbisogno formativo dei collaboratori;
- b. Contribuisce alla stesura del piano formativo annuale della COI in collaborazione con il Direttore/Referente;
- c. Collabora nella progettazione di percorsi formativi per la COI orientati all'empowerment del personale;
- d. Valuta sistematicamente il personale coordinato;
- e. Definisce percorsi di crescita individuali orientati allo sviluppo delle competenze;
- f. Partecipa e fa partecipare il personale coordinato ad eventi formativi;
- g. Promuove all'interno del gruppo la diffusione delle conoscenze acquisite, mediante la partecipazione agli eventi formativi da parte dei collaboratori;
- h. Valuta la ricaduta organizzativa degli eventi formativi e di aggiornamento;
- i. Gestisce l'inserimento dei neo-assunti e dei neo-inseriti affiancandoli al Referente di Attività per l'inserimento di operatori e/o collega esperto;
- l. Certifica il passaggio in ruolo del personale assegnato al termine del periodo di prova;

	RESPONSABILE COORDINAMENTO DELLA CENTRALE OPERATIVA INTEGRATA (COI)	Data ____ Rev. Pagina 3 di ____
--	--	---------------------------------------

Attività 5:

- a. Utilizza i report del personale forniti dal Direttore/Responsabile della COI, finalizzati alla pianificazione delle presenze e assenze;
- b. Assicura il raggiungimento degli obiettivi relativi al contenimento della produzione di ore di straordinario e fruizione del congedo ordinario in base alle risorse assegnate;
- c. Pianifica l'ingresso di nuova strumentazione con la collaborazione del Referente di attività per l'Efficienza delle tecnologie, ove presente, e ne predispone il posizionamento logistico;
- d. Supervisiona l'attività del Referente di attività per l'Efficienza delle Tecnologie, ove presente, relativamente all'efficacia ed efficienza delle apparecchiature e delle attrezzature;
- e. Contribuisce alla determinazione del Piano di Investimento con il contributo dei collaboratori;

Attività 6:

- a. Garantisce il rispetto e l'applicazione del D.Lgs. 09/04/2008, n. 81, "Testo unico sulla sicurezza sui luoghi di lavoro" e successive modificazioni e integrazioni;
- b. Garantisce il rispetto e l'applicazione delle procedure aziendali secondo le indicazioni fornite dalla Struttura Aziendale del Rischio Clinico;
- c. Contribuisce con il Direttore/Responsabile della COI al rispetto e l'applicazione delle procedure aziendali relative alla Tutela della Privacy del personale e dell'utenza;
- d. Promuove la partecipazione del personale alle iniziative formative/addestramento, definite del D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni e integrazioni.

Competenze

1. Orientamento al risultato: Esprime l'interesse a conseguire risultati che si caratterizzano come migliorativi di standard fissati dall'esterno oppure d'iniziativa della persona. Si intende l'insieme dei comportamenti, che consentono di raggiungere con efficienza gli obiettivi prefissati, prevenendo e superando eventuali criticità e difficoltà.
2. Iniziativa: Capacità di identificare criticità, ostacoli, opportunità e di agire di conseguenza per risolvere problemi. L'iniziativa richiede, in quanto tale, che si agisca attivamente, giocando in anticipo sugli eventi.
3. Orientamento all'utente (interno ed esterno): Significa concentrare i propri sforzi sulla ricerca e la soddisfazione dei bisogni dell'utente e del collega. E' la motivazione a fornire servizi di qualità. Si realizza mediante un'attenta ricerca delle informazioni circa le necessità dell'utente-collega e nell'assunzione di responsabilità di risoluzione dei suoi problemi.
4. Sostenere il cambiamento: Esprime l'intenzione e la capacità di sostenere il cambiamento (inevitabile negli attuali scenari) in cui sono stato debitamente coinvolto. Si intende l'insieme dei comportamenti che consentono di modificare in modo efficiente ed efficace i propri e gli altrui comportamenti organizzativi adeguandoli alle variazioni del contesto di riferimento e/o di farsi promotore del cambiamento.
5. Team leadership: Significa tenere insieme, in vista di uno scopo comune, persone diverse per tipologia professionale, mentalità, esperienze e caratteri e farle cooperare attivamente e efficacemente. Si finalizza nel costruire relazioni nell'ambiente di lavoro non solo con il proprio gruppo, ma con tutta l'organizzazione, nel condividere le scelte e gli obiettivi, nel favorire innovazione, nel dare obiettivi sfidanti, sempre considerando il gruppo come precondizione imprescindibile del successo organizzativo.
6. Sviluppo: Facilita lo sviluppo dei collaboratori e dei colleghi, mediante un'appropriata analisi dei bisogni.
7. Autocontrollo: L'autocontrollo è la capacità di conservare il controllo delle proprie emozioni e di evitare comportamenti negativi di fronte all'opposizione e ostilità degli altri o in situazioni di lavoro emotive e stressanti.

	RESPONSABILE COORDINAMENTO DELLA CENTRALE OPERATIVA INTEGRATA (COI)	Data ____ Rev. Pagina 4 di ____
--	--	---------------------------------------

8. Flessibilità: Capacità di adattarsi e di lavorare efficacemente in differenti situazioni o con diverse persone o gruppi.

9. Orientamento al servizio: E' la capacità e la volontà di allineare i propri comportamenti alle necessità, alle priorità ed agli obiettivi della propria organizzazione. Si manifesta mediante disponibilità, propositività e senso di appartenenza, pur nella consapevolezza dei limiti e delle difficoltà del contesto di riferimento.

Conoscenze/Skill presupposte:

1. Gestione per obiettivi.
2. Negoziazione.
3. Supervisione e controllo.
4. Gestione della delega.
5. Pianificazione e Time management.
6. Problem Solving: analisi del problema, definizione del problema, produzione di idee, selezione e formulazione della ipotesi di soluzione, implementazione e verifica.
7. Decision Making: analisi della situazione, individuazione degli scenari a breve e lungo termine, presa di decisione, implementazione e verifica.
8. Comunicazione: ascolto attivo e riformulazione.
9. Feedback di rinforzo e di riorientamento.
10. Rapport: entrare in relazione e mettere a proprio agio l'interlocutore.
11. Modelli, linguaggi e presupposti di un processo di cambiamento.
12. Analisi della situazione e del contesto organizzativo di riferimento.
13. Pianificazione.
14. Tecniche di motivazione.
15. Modelli di leadership.
16. La gestione delle riunioni.
17. Feedback di rinforzo e di riorientamento.
18. Tecniche di negoziazione.
19. Tecniche di motivazione.
20. Modelli di sviluppo personale e professionale (empowerment): verso sé e i colleghi.
21. Tecniche di coaching.
22. Il funzionamento psicologico e biologico della reazione da stress.
23. Tecniche di gestione dello stress (rilassamenti, training autogeno, respirazione).
24. Tecniche di gestione degli attacchi relazionali.
25. Burn-out: cos'è, come gestirlo.
26. Creatività pratica e pensiero divergente.

AREA CONOSCENZE		
TITOLO	DEFINIZIONE	ELEMENTI COSTITUTIVI
POAS AREU	Conoscenza	Conoscenza dei contesti organizzativi aziendali.
Normativa di riferimento e delle procedure di settore.	Conoscenza della normativa, delle procedure e regolamenti AREU in materia di soccorso sanitario extraospedaliero, trasporto sanitario e assistenza sanitaria ad eventi e manifestazioni.	Conosce ed applica correttamente le disposizioni per la gestione dei processi amministrativi in materia.
Normativa sulla conservazione della documentazione sanitaria.	Assicura l'osservanza delle disposizioni.	Applica le procedure per la corretta tenuta e gestione della documentazione sanitaria.
Privacy	Conoscenza della normativa di riferimento.	Analisi e applicazione della normativa di riferimento.

AREA ABILITA'		
TITOLO	DEFINIZIONE	ELEMENTI COSTITUTIVI
Rispetto adempimenti e scadenze	Capacità di rispondere in termini organizzativi/gestionali al rispetto di adempimenti e scadenze.	Applicazione
Gestione Rapporti con Soggetti, Enti e Strutture esterne, istituzionali e non	Gestione rapporti in ordine al settore del servizio e del soccorso sanitario con ambulanze sul territorio.	Applicazione
Conoscenze informatiche	Uso dello strumento informatico e degli applicativi	Applicazione per la gestione delle attività di segreteria e amministrazione

AREA ATTITUDINI		
TITOLO	DEFINIZIONE	ELEMENTI COSTITUTIVI
Consapevolezza Professionale	Coscienza di sé, della propria identità professionale, del proprio ruolo, delle proprie potenzialità e dei propri limiti.	<ul style="list-style-type: none"> - Valuta costruttivamente il proprio agire professionale - Ha consapevolezza dei propri limiti e delle proprie risorse. Svolge autovalutazione del proprio livello di competenza professionale
Flessibilità/Adattabilità	Capacità di affrontare e gestire cambiamenti	<ul style="list-style-type: none"> - Ha la capacità di adattarsi e di

	improvvisi del planning lavorativo o nuove modalità organizzative.	<p>lavorare efficacemente in un'ampia gamma di situazioni</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rileva puntualmente ed in modo completo le varie situazioni al fine di proporre ed attuare interventi appropriati
Autocontrollo e gestione dello stress	Stabilità della prestazione in condizioni di difficoltà e conflitto, tramite relazioni lucide ed equilibrate	<ul style="list-style-type: none"> - Reagisce costruttivamente ai carichi di lavoro - Mantiene inalterato il proprio comportamento nelle situazioni conflittuali - Sa conservare un atteggiamento sereno e tranquillizzante non perdendo di vista la situazione e il risultato da conseguire
Gestione dei conflitti	Capacità di affrontare e tenere sotto controllo situazioni che originano contrasti all'interno dei gruppi e tensioni nei rapporti interpersonali	<ul style="list-style-type: none"> - Non si lascia scoraggiare dalle difficoltà nei rapporti con gli altri. Riesce ad individuare i fattori essenziali che possono generare tensioni interpersonali
Aggiornamento professionale	Orientamento all'aggiornamento continuo	<ul style="list-style-type: none"> - Capacità di impostare nuovi schemi lavorativi sulla base delle disposizioni normative in costante divenire e di coordinare le figure amministrative

AREA RELAZIONALE		
TITOLO	DEFINIZIONE	ELEMENTI COSTITUTIVI
Relazione con il gruppo professionale e le altre strutture dell'Azienda	Svolgimento della propria funzione in sinergia con il team direzionale, stabilendo una relazione/comunicazione/collaborazione con tutti i professionisti delle strutture e servizi dell'azienda	<ul style="list-style-type: none"> - Ha la capacità di cooperazione, di ascolto e accettazione delle opinioni diverse - Esprime la propria opinione con fermezza e chiarezza, pur nel rispetto delle opinioni degli altri - Gestisce le relazioni interpersonali

		<ul style="list-style-type: none">- Ha capacità di negoziazione e gestione del clima di lavoro- Valorizza le attitudini, competenze, impegno e risultati- Prepara e conduce le riunioni ed i gruppi di lavoro

Per approvazione

Data_____

Il Responsabile della Struttura * _____

* *(Direttore SITRA per il personale del comparto afferente al SITRA)
(Direttore di Struttura per dirigenti, personale del comparto amministrativo e tecnico)*

Per accettazione

Nome e Cognome Dipendente _____

Firma del Dipendente _____

Data_____