



DOCUMENTO 01 NUE 112
MODELLO ORGANIZZATIVO NUE 112



Indice

1. Premessa
2. Le CUR NUE 112
3. Le sedi
4. Le fasi di sviluppo del NUE
 - 4.1 La realizzazione del Servizio NUE sul territorio nazionale
 - 4.2 Possibili evoluzioni delle funzioni del NUE 112
 - 4.3 Nuovo modello organizzativo
5. Organico a regime previsto per la gestione del NUE 112
6. Profili del personale del NUE 112
 - 6.1 Operatore tecnico
 - 6.2 Operatore di supporto del Referente di Turno
 - 6.3 Operatore Referente di Turno
 - 6.4 Amministratore di sistema NUE 112
 - 6.5 Coordinatore della CUR NUE 112
 - 6.6 Responsabile della CUR NUE 112
 - 6.7 Direttore della S.C. NUE 112
 - 6.8 Personale dell'area sviluppo professionale e supporto amministrativo (S.C. NUE 112)
7. Requisiti del personale del NUE 112
 - 7.1 Operatore tecnico della CUR NUE 112
 - 7.2 Operatore di supporto del Referente di Turno
 - 7.3 Operatore Referente di Turno
 - 7.4 Amministratore di sistema NUE 112
 - 7.5 Coordinatore della CUR NUE 112
 - 7.6 Responsabile della CUR NUE 112
 - 7.7 Direttore della S.C. NUE 112
8. Selezione e sviluppo professionale del personale del NUE 112
 - 8.1 Selezione e inserimento dell'operatore della CUR NUE 112
 - 8.2 Sviluppo professionale
9. Programmazione dell'attività presso le CUR NUE 112
10. Criteri generali per la programmazione dei turni
11. Definizione del contingente minimo essenziale
12. Trattamento economico.

1. Premessa

L'Unione Europea, con la Direttiva 2009/136/CE, all'art. 26, ha previsto che "Gli Stati membri provvedano affinché tutti gli utenti finali dei servizi (...), compresi gli utenti di telefoni pubblici a pagamento, possano chiamare gratuitamente i servizi di soccorso digitando il numero di emergenza unico europeo 112 e qualunque numero di emergenza nazionale specificato dagli Stati membri".

Regione Lombardia, in collaborazione con il Ministero dell'Interno, nel novembre 2009 ha dato avvio al progetto sperimentale "NUE 112 Varese", che ha visto come responsabile la Direzione Generale Protezione Civile di Regione Lombardia e ha coinvolto il Dipartimento della Pubblica Sicurezza del Ministero dell'Interno, l'Arma dei Carabinieri, i Vigili del Fuoco e il Sistema regionale di soccorso extraospedaliero di emergenza urgenza di AREU

Tale progetto, finanziato da Regione Lombardia e dal Ministero dell'Interno, è stato finalizzato all'attivazione sperimentale del NUE 112 attraverso un call center laico (cioè un call center in cui gli operatori che rispondono non sono appartenenti né alle Forze di Pubblica Sicurezza né ai Vigili del Fuoco e non sono operatori sanitari), analogamente a quanto effettuato in diversi Paesi europei.

Nel 2009, la Giunta di Regione Lombardia ha finanziato, annoverandola tra le iniziative strategiche di governo regionale, il Numero Unico Europeo di emergenza 112, attraverso la realizzazione sperimentale del primo call center laico in Italia, finalizzato a ricevere tutte le chiamate dell'emergenza urgenza (112, 113, 118, 115).

Il 21 giugno 2010 è stato quindi attivato il call center laico NUE 112 presso la Centrale Operativa 118 di Varese, per la sola provincia di Varese.

Il progetto realizzato in Regione Lombardia ha permesso il superamento delle procedure d'infrazione comunitaria a carico dell'Italia che avrebbero comportato delle sanzioni economiche consistenti per il nostro Paese.

L'analisi dei risultati dell'esperienza del NUE 112 di Varese ha messo in evidenza diversi aspetti positivi e, pertanto, visti gli ottimi risultati ottenuti, Regione Lombardia e Ministero dell'Interno hanno stabilito di estendere progressivamente il NUE 112 a tutto il territorio regionale con la realizzazione di tre call center laici, oggi denominati CUR (Centrale Unica di Risposta) NUE 112.

La CUR NUE di Milano è stata attivata nel maggio 2013 mentre la CUR NUE 112 di Brescia è stata attivata nel dicembre 2014.

Dal 2015, il Servizio NUE 112 è esteso a tutto il territorio regionale e serve una popolazione di oltre 10 milioni di abitanti.

La copertura territoriale di Regione Lombardia è così definita:

- CUR NUE 112 di Varese: province di Varese, Monza e Brianza, Lecco, Como e Bergamo;
- CUR NUE 112 di Milano: provincia di Milano;
- CUR NUE 112 di Brescia: province di Brescia, Sondrio, Cremona, Mantova, Lodi e Pavia.

L'art. 16 della L.R. n. 33 del 30 dicembre 2009 e s.m.i. assegna ad AREU il compito di garantire l'operatività dei call center laici NUE 112 sul territorio regionale.

In considerazione di quanto previsto dalla Legge n. 124 del 7 agosto 2015 *Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle Amministrazioni pubbliche* (c.d. "Legge Madia"), in attuazione della Direttiva 2009/136/CE, il percorso di estensione del NUE 112 è stato avviato su tutto il territorio nazionale. Nell'ambito di tale percorso è stato adottato, quale modello organizzativo di riferimento, il modello utilizzato a partire dal 2010 nell'ambito della CUR NUE 112 di Varese e successivamente esteso a tutto il territorio di Regione Lombardia.

Con l'art. 11 della L.R. n. 22 del 10 dicembre 2019 sono stati assegnati ad AREU la programmazione e il controllo nonché il coordinamento, l'indirizzo, la gestione, lo svolgimento e il monitoraggio del Servizio NUE 112.

Il NUE 112 rientra tra i servizi pubblici essenziali di cui alla Legge n. 146 del 12 giugno 1990 e s.m.i..

2. Le CUR NUE 112

La CUR NUE 112 costituisce la centrale di primo livello, che garantisce un'unica "prima risposta" a tutte le chiamate di soccorso (pubblica sicurezza, soccorso tecnico e soccorso sanitario) effettuate nel territorio della Regione componendo gli attuali numeri di emergenza (112, 113, 115 e 118).

Il modello di CUR NUE 112 scelto da Regione Lombardia si basa sulla distinzione tra centrale di primo livello (Public Safety Answering Point o PSAP 1), che riceve tutte le chiamate di emergenza e centrali di secondo livello (PSAP 2) che ne assumono la gestione operativa.

Gli operatori della CUR NUE 112, infatti, classificano il tipo di emergenza, raccolgono, attraverso i dati ricevuti automaticamente dal CED integrati con i dati emergenti dall'intervista telefonica, tutte le informazioni rilevanti (localizzazione del chiamante, motivo della richiesta) e le inoltrano alle centrali operative delle Amministrazioni competenti (Pubblica Sicurezza, Arma dei Carabinieri, Vigili del Fuoco ed Emergenza Sanitaria) per la risoluzione dell'emergenza.

L'operatore tecnico, per effettuare la localizzazione completa del luogo dell'evento, può avvalersi anche delle coordinate rilevate dall'utilizzo dell'app Where ARE U da parte dell'utente.

Al cittadino vengono garantite:

- la centralizzazione della raccolta di tutte le chiamate di soccorso;
- una risposta coordinata e integrata tra le diverse Forze coinvolte;
- la funzionalità di localizzazione del chiamante;
- la risposta in diverse lingue;
- l'accesso ai cittadini diversamente abili.

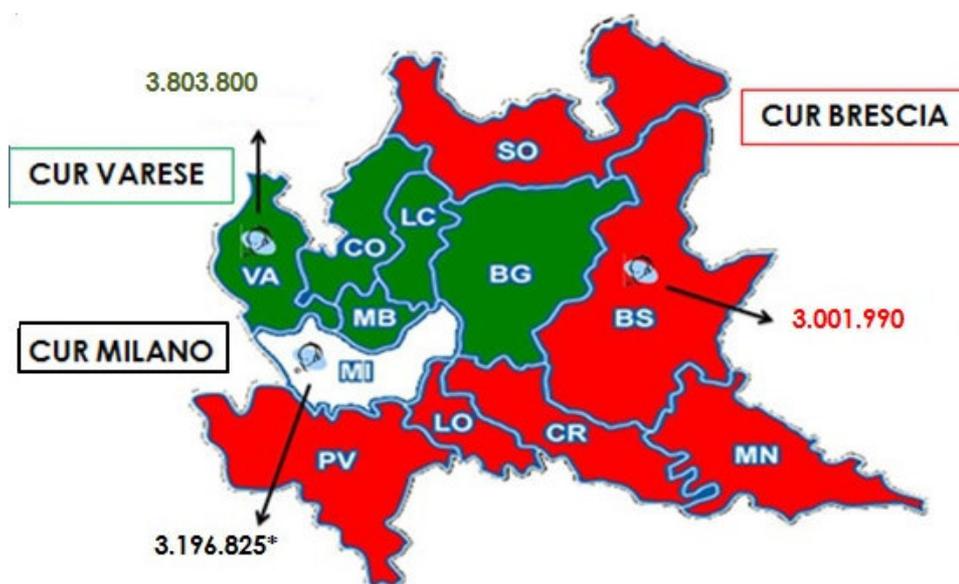


3. Le sedi

Si riporta di seguito la suddivisione territoriale riferibile all'area di competenza servita da ciascuna CUR NUE 112 della Regione Lombardia.

In Regione Lombardia sono attive 3 CUR con sede a:

- Milano, che serve l'area metropolitana e la provincia (territorio evidenziato in bianco nella sottostante figura);
- Brescia, che serve le province di Brescia, Pavia, Cremona, Mantova, Sondrio e Lodi (territorio evidenziato in rosso nella sottostante figura);
- Varese, che serve le province di Varese, Lecco, Como, Bergamo e Monza Brianza, (territorio evidenziato in verde nella sottostante figura).



* Il numero relativo alla CUR NUE 112 di Milano è riferibile esclusivamente ai residenti dell'area metropolitana e provincia. Non tiene conto del flusso giornaliero in ingresso del pendolarismo di circa 1.500.000 di unità (dato ISTAT censimento 2011)

La CUR NUE 112 di Varese è stata realizzata presso la Centrale Operativa 118 di Varese. Tale struttura è stata, infatti, in grado di consentire l'ampliamento previsto, dal punto di vista degli spazi e della tecnologia, per gestire un maggior afflusso di chiamate derivanti dall'estensione del NUE 112 alle altre province Lecco, Como, Bergamo e Monza Brianza.

La CUR NUE 112 di Milano è stata realizzata nel 2013 nella sede provvisoria individuata nell'area ospedaliera dell'Azienda Ospedaliera Niguarda Ca' Granda e, da aprile 2015, è stata trasferita nella sede definitiva messa a disposizione dal Ministero dell'Interno in Milano, Via Cagni n. 21, presso la Caserma "Annarumma"

La CUR NUE 112 di Brescia è stata realizzata nel mese di dicembre 2014 nei locali della Caserma sita in Brescia, via Spalto San Marco 41/A.

Nel novembre 2015 il NUE di Regione Lombardia ha ottenuto la certificazione del sistema di gestione per la qualità ai sensi della norma ISO 9001:2008 (ora ISO 9001:2015).

Al fine di migliorare la funzionalità del servizio e mantenere i livelli di qualità potranno essere eventualmente riviste le afferenze territoriali di ciascuna CUR.

4. Le fasi di sviluppo del NUE

4.1 La realizzazione del Servizio NUE 112 sul territorio nazionale

La legge n. 124/2015 (c.d. "Legge Madia"), all'art 8, comma 1 lettera a), ha istituito il Numero Unico Europeo 112 su tutto il territorio nazionale con centrali operative da realizzare in ambito regionale, secondo le modalità definite con specifici protocolli d'Intesa che ogni singola Regione interessata dovrà stipulare con il Ministero dell'Interno.

In tale contesto, il modello organizzativo della CUR NUE 112 realizzato in Regione Lombardia e basato sulla distinzione tra PSAP 1, al quale confluiscono tutte le chiamate effettuate dai cittadini sulle numerazioni di emergenza, e PSAP 2, che ricevono le chiamate filtrate e smistate dal PSAP1, è risultato un sistema vincente ed efficace tanto da essere utilizzato quale riferimento anche nelle altre Regioni, fino alla completa realizzazione del NUE 112 sul territorio nazionale.

Sulla base di specifici accordi convenzionali, AREU supporta diversi Enti regionali preposti all'avvio di tutte le attività preliminari all'attivazione delle CUR NUE 112 (così come previsto dalla L.R. n. 33/2009 e s.m.i.).

4.2 Possibili evoluzioni delle funzioni del NUE 112

Il personale selezionato, formato e inserito nelle CUR NUE è espressione di una professionalità acquisita sul campo riconosciuta a livello nazionale ed è il punto di riferimento per le Regioni che intendono avviare il NUE 112 secondo il modello realizzato in Regione Lombardia.

Nell'ottica di non disperdere l'esperienza maturata e di valorizzare le risorse dedicate e presenti in una realtà ormai consolidata, è possibile prevedere l'eventuale integrazione e rimodulazione operativa delle funzioni assegnate al NUE 112. La realizzazione di tale eventualità potrebbe rappresentare la naturale evoluzione di un Servizio nato in attuazione delle Direttive UE al fine di garantire il primo accesso del cittadino ai servizi per la tutela della sicurezza e della salute anche in relazione a quanto previsto dalla L.R. n. 33/2009 e s.m.i., al fine di assicurare il miglior raccordo operativo tra i diversi PSAP 2 coinvolti.

4.3 Nuovo modello organizzativo

In tale contesto regionale rinnovato e alla luce delle previsioni di sviluppo del NUE 112 sul territorio nazionale e il *know how* maturato in un quinquennio impongono necessariamente l'aggiornamento del modello organizzativo a suo tempo adottato per garantire l'avvio del Servizio e ciò al fine di renderlo funzionale alla fase di consolidamento, accertata e dichiarata dalla Regione nella D.G.R. n. 6403 del 27 marzo 2017 avente ad oggetto *Determinazione in ordine al 'Servizio Numero Unico di Emergenza Europeo 112' - Assunzioni a tempo indeterminato presso Azienda Regionale Emergenza Urgenza (AREU) in attuazione della DGR n. X/5954 del 05.12.2016 'Determinazioni in ordine alla gestione del servizio sociosanitario per l'esercizio 2017' e conseguente aggiornamento del fabbisogno di AREU.*

La struttura e la declinazione del NUE 112 è stata concepita nella prospettiva di poter essere replicata e inserita in altri contesti istituzionali regionali, anche con l'eventuale supporto di AREU.

Il modello organizzativo delineato, anche in vista della assunzione degli operatori a tempo indeterminato, come disposto e nella misura autorizzata da Regione Lombardia, si propone il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- migliorare ulteriormente l'uniformità delle modalità operative e di gestione delle chiamate su tutto il territorio regionale;
- prevedere meccanismi di progressione professionale degli operatori;
- realizzare, attraverso una gestione centralizzata della programmazione dei turni per le tre CUR, una nuova ipotesi di turnistica operativa/organizzativa nell'ottica di un'ottimizzazione quali/quantitativa

delle risorse disponibili senza pregiudicare la qualità del servizio erogato e, nel contempo, garantendo maggiore efficienza;

- consolidare all'interno del NUE 112 una Struttura Complessa (di seguito S.C. NUE 112) che, avvalendosi delle competenze tecnico - amministrative - informatiche dedicate, possa garantire, al fine del miglioramento continuo dell'operatività, gli interventi organizzativi e gestionali indispensabili per il funzionamento ottimale del Servizio sul territorio. La Struttura, o direttamente o in raccordo con le Strutture competenti già presenti all'interno di AREU, deve anche supportare l'avvio delle CUR sul territorio nazionale assicurando l'omogeneità dei percorsi formativi degli operatori inseriti nell'ambito delle stesse. Il rafforzamento di tale Struttura permetterebbe di offrire al Servizio, che presenta delle peculiarità che esulano dalla specifica sanitaria, una maggiore autonomia, nel rispetto di quanto previsto dal POAS aziendale approvato D.G.R. n. 6249 del 20 febbraio 2017.

Di seguito viene illustrato l'assetto organizzativo del NUE 112 in Regione Lombardia.



5. Organico a regime previsto per la gestione del NUE 112

Nella prospettiva di sviluppo e implementazione del NUE 112 e dei flussi di chiamate gestite dalle CUR, l'organico previsto al 31 ottobre 2015 potrebbe subire delle rimodulazioni e/o eventuali integrazioni di unità per profili professionali specifici motivate da effettive esigenze operative.

Il numero stimato di operatori per ciascuna CUR NUE 112 potrebbe essere ridefinito secondo i seguenti criteri, anche alternativi tra loro:

- in funzione di una diversa distribuzione territoriale dei flussi delle chiamate in entrata;
- sulla base dell'analisi dei dati relativi ai flussi effettivi di attività che viene monitorata quotidianamente in adempimento con quanto previsto dal Disciplinare Tecnico del 28 marzo 2011 e s.m.i.;
- sulla base del numero standard di chiamate processate dal singolo operatore tecnico per turno.

Nell'ottica di migliorare l'uniformità delle modalità operative e di promuovere la crescita professionale degli operatori, l'organizzazione dinamica che caratterizza il NUE 112, offre l'opportunità di realizzare progetti, che prevedano, anche in via temporanea, l'interscambiabilità tra gli operatori, verso le altre CUR regionali ed extraregionali attivate, previa acquisizione del consenso dell'interessato.

Nel prospetto di seguito riportato vengono sinteticamente indicati i profili professionali da prevedere per le CUR NUE 112 con indicazione del fabbisogno delle singole CUR e la categoria professionale prevista.

Esaminando il flusso di chiamate annue pervenute alle diverse CUR è stata riscontrata una quasi sovrapposibilità tra quelle in ingresso su Brescia e Varese. Considerati anche i tempi di risposta e di processazione espressi dalle due CUR, nell'ambito del fabbisogno complessivo di unità riconosciuto dalla Regione per ogni singola centrale, si ritiene di ridefinire il contingente dei call taker per la CUR di Varese in n. 51 unità e per la CUR di Brescia in n. 47 unità, comprensivo dei Referenti di Turno.

Ogni CUR, tenuto conto delle complesse attività svolte e nell'ottica della flessibilità gestionale realizzata nel rispetto dei percorsi e degli obiettivi aziendali, si configura quale Struttura Semplice, alla direzione della quale è preposto un dirigente gerarchicamente dipendente dal Direttore della S.C. NUE 112 coadiuvato da un Coordinatore. Al Coordinatore della CUR, considerato l'importante compito organizzativo assegnato e la disponibilità richiesta anche sulle 24/h per far fronte a situazioni imprevedibili che potrebbero esigere anche il raccordo operativo e l'esigenza d'interfacciarsi con i propri omologhi dei PSAP 2, potrà eventualmente essere assegnata la titolarità di posizione organizzativa.

Profili professionali della CUR NUE 112	Fabbisogno NUE 112 Milano	Fabbisogno NUE 112 Brescia	Fabbisogno NUE 112 Varese	Totale personale
Dirigente Responsabile di CUR	1	1	1	3
Coordinatore di CUR – Categoria D/DS	1	1	1	3
Referente di Turno – Categoria BS	9	9	9	27
Operatore tecnico – Categoria B	53	38	42	133
Totale	64	49	53	166

*Ruolo tecnico - amministrativo e sanitario

Nel successivo prospetto sono riportati i profili professionali previsti per la S.C. NUE 112 destinati alla gestione tecnica, operativa e di sviluppo professionale del Servizio NUE 112, con indicazione della categoria professionale.

Profilo	Fabbisogno
Direttore di S.C. NUE 112	1
Dirigente amministrativo/tecnico per l'area tecnica ed economica-finanziaria	2
Dirigente amministrativo area di coordinamento operativo e supporto amministrativo	1
Referente area sviluppo professionale (personale, formazione e supporto sistemi informativi) - collaboratore amministrativo - Categoria D	4
Assistente tecnico - Categoria C	2
Assistente amministrativo - Categoria C	1
Totale	11*

* L'incremento di 1 unità è relativa esclusivamente alla cat. D. Resta invariato il numero di dirigenti

Regione Lombardia, con D.G.R. n. 6403 del 27 marzo 2017 ha autorizzato l'assunzione a tempo indeterminato delle unità indicate nel presente punto con la relativa categoria e profilo professionale, garantendone altresì la copertura finanziaria.

6. Profili del personale del NUE 112

6.1 Operatore tecnico

L'operatore tecnico della CUR (call taker), ai sensi di quanto previsto dal Disciplinare tecnico operativo per il funzionamento della CUR, assume la qualifica di "incaricato di pubblico servizio" e svolge la propria attività nell'ambito del servizio pubblico di emergenza NUE 112 con piena professionalità acquisita anche attraverso specifici percorsi formativi, con il supporto di sistemi informativi e applicativi informatici dedicati. Gli operatori sono tenuti a partecipare agli eventi previsti dal Piano formazione aziendale e/o da altri momenti informativi organizzati a livello locale o centrale dal Responsabile di Struttura in accordo con la S.C. NUE 112 (area sviluppo professionale).

Le responsabilità e le funzioni dell'operatore tecnico sono riportate nella relativa job description.

6.2 Operatore di supporto del Referente di Turno

In caso di gestione di situazioni critiche (disaster recovery, operatività degradata o trabocco) strettamente correlate alla gestione di chiamate anche complesse o di picchi di attività, il Referente di Turno (di cui al successivo punto), durante lo svolgimento dell'attività, può essere affiancato da un operatore tecnico che, oltre a svolgere le funzioni di call taker, interviene a supporto. In caso di temporanea assenza del Referente di Turno lo sostituisce nella gestione della CUR.

Durante lo svolgimento delle normali attività, l'operatore di supporto non si interfaccia con il PSAP 2 mentre durante la gestione delle situazioni critiche si interfaccia con il PSAP 2 solo a fronte di una specifica autorizzazione del Referente di Turno e attenendosi alle sue indicazioni.

Tale operatore, definito "Operatore tecnico di supporto", opera in una postazione dedicata nell'ambito della CUR, accanto a quella del Referente di Turno.

6.3 Operatore Referente di Turno

Nell'arco delle 24 ore l'organizzazione dell'attività degli operatori in ogni turno di servizio (organizzazione della CUR) è affidata a un operatore esperto denominato "Referente di Turno".

Il Referente di Turno svolge le funzioni specifiche definite nell'ambito della documentazione prescrittiva aziendale e assegnate dal Responsabile della CUR.

Le responsabilità e le funzioni del Referente di Turno sono riportate nella relativa job description.

6.4 Amministratore di sistema NUE 112

L'operatività del NUE 112 sul territorio regionale, richiede una forte integrazione e raccordo dal punto di vista infrastrutturale/tecnologico che consenta di poter garantire, anche mediante il ricorso alla reperibilità, il funzionamento H24 per 365 giorni/anno senza soluzione di continuità.

Per tale ragione è stato necessario acquisire, nei termini di legge, competenze professionali specifiche, altamente qualificate in grado di progettare e realizzare soluzioni informatiche idonee a garantire, con interventi da effettuarsi anche in tempo reale in caso di guasti, la corretta modalità operativa dell'intera architettura, il suo sviluppo ed implementazione.

A tale fine è stata individuata la figura dell'Amministratore di sistema NUE 112 per le tre CUR.

L'amministratore di sistema è un operatore con competenze informatiche afferente alla S.C. Sistemi informativi di AREU e dedicato alla gestione, aggiornamento e manutenzione ordinaria del sistema informatico utilizzato nell'ambito delle CUR NUE 112.

Nell'esercizio delle sue funzioni, l'Amministratore di sistema si raccorda con i Coordinatori delle tre CUR NUE 112 (o con i soggetti dagli stessi delegati) e con le società esterne incaricate dei servizi di manutenzione.

L'amministratore di sistema risponde al Direttore della S.C. Sistemi informativi e collabora attivamente con il Direttore della S.C. NUE 112.

Per l'esecuzione delle specifiche attività, l'Amministratore di sistema può avvalersi del Referente informatico locale. Il Referente informatico locale viene proposto dal Responsabile/Coordinatore della CUR NUE 112 al Direttore della S.C. Sistemi informativi, sentito il Direttore della S.C. NUE 112.

6.5 Coordinatore della CUR NUE 112

Nell'ambito di ogni CUR NUE 112 è prevista la presenza di un collaboratore con funzione di coordinamento, le cui responsabilità e sono riportate nella relativa job description.

Il Coordinatore supporta il Responsabile della CUR e collabora al coordinamento delle attività della CUR nel rispetto delle disposizioni di AREU.

6.6 Responsabile della CUR NUE 112

Nell'ambito di ogni CUR NUE 112 è prevista la presenza di un Responsabile (dirigente del ruolo tecnico, amministrativo o sanitario, con competenze organizzative e gestionali) che assicura lo svolgimento delle attività descritte nel DOC 114 Scheda descrizione S.S. CUR NUE 112.

6.7 Direttore della S.C. NUE 112

Il Direttore della S.C. NUE 112 assicura lo svolgimento delle attività descritte nel DOC 62 Scheda descrizione S.C. NUE 112. Per l'attuazione delle attività della Struttura, il Direttore si avvale della collaborazione di risorse dotate di professionalità tecnico-amministrative; tali figure sono organizzate nell'area sviluppo professionale e supporto amministrativo della S.C. NUE 112.

7. Requisiti del personale del NUE 112

Di seguito vengono riportati i requisiti minimi previsti per i succitati profili professionali

7.1 Operatore tecnico

L'operatore tecnico viene assunto con selezione pubblica nel rispetto della normativa in essere in materia di accesso al pubblico impiego e di quanto previsto per il profilo di videoterminalisti per attività su turni.

I requisiti previsti per il profilo professionale sono riportati nella relativa job description.

7.2 Operatore di supporto del Referente di Turno

Il Responsabile della CUR, sentito il parere dei Referenti di Turno, individua tra gli operatori tecnici l'Operatore di supporto del Referente di Turno, previa verifica del possesso dei requisiti minimi di seguito riportati:

- approfondita conoscenza dei sistemi informatici;
- approfondita conoscenza di procedure e istruzioni operative della CUR NUE 112;
- capacità di collaborazione con i Referenti di Turno e con il Responsabile della CUR.

L'Operatore di supporto da inserire in turno viene individuato dal Referente di Turno, tra una rosa di operatori tecnici in possesso dei requisiti sopra indicati, preferibilmente secondo un criterio di rotazione.

7.3 Operatore Referente di Turno

Provvisoriamente e in attesa dell'espletamento delle procedure per l'assunzione a tempo indeterminato di operatore di categoria BS, al fine di poter garantire la funzionalità del Servizio, i Referenti di Turno sono individuati tra gli operatori tecnici già in servizio che abbiano superato il corso di formazione previsto dal REG 03 NUE 112 *Attività formativa NUE 112*.

I requisiti previsti per il profilo professionale sono riportati nella relativa job description.

7.4 Amministratore di sistema NUE 112

Viene individuato tra coloro che abbiano maturato un'esperienza di almeno 4 anni presso una Struttura dedicata alla gestione dei sistemi informativi e deve possedere i seguenti requisiti:

- diploma di istruzione secondaria di secondo grado;
- conoscenza del protocollo di comunicazione IP e delle reti LAN;
- conoscenza dei sistemi operativi Windows e Linux;
- predisposizione alle relazioni interpersonali e al lavoro in team;
- motivazione e orientamento al servizio;
- capacità relazionali e comunicative;
- resistenza allo stress;
- capacità di concentrazione;
- rapidità di apprendimento;
- capacità di autocontrollo.

7.5 Coordinatore della CUR NUE 112

Viene individuato mediante procedure concorsuali ai sensi della normativa in vigore (cat. D/DS).

I requisiti previsti per il profilo professionale sono riportati nella relativa job description.

7.6 Responsabile della CUR NUE 112

Dirigente (del ruolo tecnico, amministrativo o sanitario) con competenze organizzative e gestionali.

Viene scelto preferibilmente tra il personale di AREU o di Aziende/Enti del Sistema Regionale che abbia maturato una consolidata esperienza nell'ambito di Strutture dedicate all'emergenza urgenza.

7.7 Direttore della S.C. NUE 112

Il Direttore della S.C. NUE 112 è individuato e reclutato attraverso il ricorso agli istituti previsti dalla normativa vigente per il pubblico impiego.

8. Selezione e sviluppo professionale del personale del NUE 112

8.1 Selezione e inserimento dell'operatore della CUR NUE 112

Il core dell'attività del Servizio NUE 112 è dato dalla professionalità e dalla preparazione degli operatori tecnici che deve essere garantita non solo in fase di avvio al ruolo ma durante tutta la vita professionale degli stessi.

La S.C. NUE 112, nel corso del 2015, ha perfezionato il percorso di formazione al ruolo che è stato consolidato nel 2016 ed quindi stato proposto e utilizzato per l'avvio delle CUR nelle altre Regioni.

Il processo definito per l'inserimento in servizio di un nuovo operatore tecnico in una CUR (regionale o extraregionale) è descritto REG 03 *Attività formativa NUE 112*.

8.2 Sviluppo professionale

La dinamicità del Servizio NUE 112 nonché gli aggiornamenti normativi e/o di processo connaturali ad un servizio nuovo e in evoluzione rendono fondamentale un'azione di aggiornamento continuo e di supporto allo sviluppo professionale del personale.

Inoltre, la specificità della modalità lavorativa del call taker rende necessario intervenire costantemente con momenti di supporto motivazionale agli operatori.

L'operatività del servizio in Regione Lombardia può ormai definirsi consolidata e occorre quindi intervenire su leve che consentano di supportare sul lato professionale, motivazionale e psicologico il personale in servizio.

Per tali ragioni vengono pianificate annualmente azioni/attività mirate a supportare il personale.

La S.C. NUE 112 presenta annualmente alle Organizzazioni Sindacali il DOC 08 NUE 112 *Piano Formazione Annuale per gli operatori tecnici delle Centrali Uniche di Risposta NUE 112 della Regione Lombardia*, con l'obiettivo precipuo di fornire momenti dedicati e strutturati allo sviluppo professionale e motivazionale del personale in servizio.

Il Piano Formazione prevede momenti di incontro e confronto tra gli operatori delle CUR con l'obiettivo di far emergere e condividere le *best practice* che negli anni si sono consolidate nell'operatività del servizio e, non ultimo, favorire la creazione della *squadra* degli operatori tecnici del NUE 112 Lombardo superando il limite imposto dalla sede operativa.

Inoltre, l'esperienza effettuata nell'anno 2015 per l'avvio della CUR NUE 112 per la città di Roma e il distretto telefonico 06 ha consentito di attuare e consolidare i percorsi formativi specifici al momento limitati al call taker (formazione che ha consentito di raggiungere le performance indicate nei report relativi ai tempi di risposta e all'attività di filtro) che ha messo in evidenza la necessità di progettare percorsi dedicati al profilo professionale del Referente di Turno così come riportato nel REG 03 *NUE 112 Attività formativa NUE 112*. Potranno essere realizzati altre iniziative formative rivolte ad altre figure a seconda delle specifiche esigenze che emergeranno durante l'attività.

9. Programmazione dell'attività presso le CUR NUE 112

Ogni CUR NUE 112 presente sul territorio di Regione Lombardia deve garantire l'operatività 7 giorni su 7 con copertura h 24.

Il numero di operatori assegnato ad ogni CUR NUE 112 è stato definito in relazione ai flussi di attività effettivi e approvato con D.G.R. n. 6403 del 27 marzo 2017.

La presenza del personale sui turni di servizio e il numero complessivo dei turni nell'arco delle 24 ore, salvo diverse indicazioni, è definita dal Coordinatore della CUR NUE 112 e tiene conto dei attività.

E' quindi necessaria una turnistica "base" h24 che garantisca un numero di operatori in fascia oraria notturna con turni a scivolamento nelle fasce di maggiore attività nelle fasce diurne.

Nella tabella sottostante vengono riportate le unità indicativamente inserite in ciascun turno.

TURNO	ORA INIZIO turno	ORA FINE turno	CUR NUE 112 BRESCIA	CUR NUE 112 MILANO	CUR NUE 112 VARESE
Mattino	7:00	15:00	8	8	9
M1	8:00	16:00	10	10	9
M2	9:00	17:00	10	12	11
Pomeriggio	15:00	23:00	10	8	9
P1	16:00	24:00	10	10	9
P2	17:00	01:00	10	12	11
Notte	23:00	07:00	5/6	5/6	5/6

La definizione del contingente relativo agli operatori tecnici da assegnare per ogni turno di lavoro viene determinato tenendo conto seguenti criteri:

- stima del numero di chiamate gestibili da ogni operatore per turno (circa 24 chiamate/ora per ogni turno di lavoro);
- analisi della circadiana di ogni singolo CUR NUE 112.

La turnistica, pur salvaguardando le esigenze delle singole CUR, è determinata secondo modalità omogenee e nel rispetto della normativa comunitaria in materia nonché delle disposizioni previste dai CCNL e dalla documentazione prescrittiva aziendale.

10. Criteri generali per la programmazione dei turni

All'interno di ogni CUR NUE 112, l'orario di lavoro è organizzato su turni diurni, notturni, festivi. I turni sono assegnati nel rispetto della normativa prevista dal CCNL Comparto Area sanità e secondo quanto previsto dal REG 30 b) *Orario di lavoro e altri istituti significativi (Comparto Sanità) per il personale turnista del servizio Numero Unico Emergenza (NUE 112) e Centrale Operativa Integrata (COI)*.

Al fine di poter conciliare, per quanto possibile, le prioritarie esigenze del Servizio pubblico essenziale, quale è il NUE 112, con le esigenze familiari e personali dell'operatore, è prevista una programmazione trimestrale dei turni centralizzata, la cui elaborazione è effettuata dalla S.C. NUE 112.

11. Definizione del contingente minimo essenziale

Il contingente minimo essenziale è indicato dalla tabella di seguito riportata, approvata dall'Azienda con le Organizzazioni Sindacali e le RSU in data 18 ottobre 2018.

Mese			Gennaio – Luglio Settembre – Dicembre			Agosto		
Turno	Ora inizio	Ora fine	CUR 112 Brescia	CUR 112 Milano	CUR 112 Varese	CUR 112 Brescia	CUR 112 Milano	CUR 112 Varese
Mattino	07.00	15.00	6	9	7	6	8	7
M1	08.00	16.00	2	1	2	2	1	2
Pomeriggio	15.00	23.00	7	10	8	7	9	8
P1	16.00	24.00	1	1	2	1	1	2
P2 (venerdì – sabato)	17.00	01.00	-	1	-	-	1	-
Notte	23.00	07.00	4	5/6	5	4	5/6	5

12. Trattamento economico

E' applicato il trattamento economico previsto dal vigente CCNL Comparto Sanità.