



DOCUMENTO 09 NUE 112
JOB DESCRIPTION OPERATORE TECNICO DELLA CUR NUE 112

La presente job description sintetizza i compiti e le responsabilità della figura individuata alla voce "Denominazione", in relazione alle attività effettuate nell'ambito della Centrale Unica di Risposta (CUR) NUE 112 dell'Azienda Regionale Emergenza Urgenza (AREU).

1. Identificazione della posizione

a. Denominazione

Operatore Tecnico della CUR NUE 112

b. Diretto superiore

- Coordinatore Tecnico/Sanitario della CUR NUE 112

c. Posizioni superiori e altre posizioni con potere di disposizione

- Direttore S.C Servizio NUE 112
- Responsabile CUR NUE 112
- Referente di Turno

d. Personale diretto e coordinato

- Nessuno.

e. Responsabilità (anche temporanea) per altre persone

- Operatore tecnico "in affiancamento" durante i corsi di "formazione a ruolo" organizzati e gestiti da AREU.

2. Responsabilità e funzioni

a) Responsabilità organizzative e tecniche

- Assicura la risposta e la gestione delle chiamate ricevute dalle CUR NUE sulle numerazioni d'emergenza nazionale e su altre numerazioni che afferiranno alle CUR in base ad intese locali o nazionali, nel rispetto di quanto contenuto nel Disciplinare Tecnico Operativo per il funzionamento dei tre "Call Center laici NUE 112" del 28 marzo 2011 (e per le successive disposizioni adottate dalla Commissione 75bis del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259 e s.m.i.), con le modalità stabilite dalla documentazione prescrittiva aziendale (es. manuale operativo, istruzioni operative ...).

In particolare:

- individua, durante la conversazione con il chiamante, la natura dell'emergenza;
- prende in carico la chiamata attivando, se necessario, una audioconferenza per la gestione della conversazione in lingua straniera;
- riceve in tempo reale i dati forniti dal CED relativi all'identificativo e alla localizzazione del chiamante, che vengono automaticamente inclusi nella scheda contatto integrati con l'intervista telefonica e con quelli ricevuti attraverso l'APP Where Are U se utilizzata dal chiamante;



- o integra la scheda contatto con la "tipologia dell'evento", secondo la classificazione già impostata nell'applicativo NUE 112 ;
- o trasferisce contestualmente la chiamata e la scheda contatto al PSAP2 competente
- o effettua ogni altra azione, attinente al profilo di operatore tecnico, prevista da documentazione prescrittiva aziendale o da iniziative attuate in via sperimentale.

b. Responsabilità inerenti la sicurezza e la gestione del rischio

- Verifica il corretto funzionamento delle apparecchiature tecnologiche in dotazione, garantendone l'efficienza, segnalando tempestivamente eventuali anomalie, attivando correttamente i servizi di assistenza e manutenzione, per quanto di sua competenza;
- sostiene l'implementazione del sistema di gestione della qualità e del rischio nell'ambito della CUR NUE 112, collaborando attivamente allo sviluppo e al mantenimento dello stesso; riconosce e segnala al Responsabile di Struttura eventuali situazioni di criticità;
- garantisce, per quanto di competenza e attraverso la rete dei dirigenti/preposti, l'applicazione e il rispetto della normativa in tema di sicurezza ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008 smi;
- riconosce l'importanza di una formazione adeguata in materia di prevenzione e sicurezza.

c. Responsabilità inerenti la comunicazione e la gestione delle interfacce

- Comunica con i colleghi, i collaboratori e i superiori in modo corretto e mirato.
- Stabilisce modalità comunicative efficaci con gli utenti nel rispetto delle indicazioni fornite da AREU e dalla S.C NUE 112
- E' disponibile a momenti di analisi e confronto per il miglioramento dell'attività.
- Promuove e partecipa a momenti di discussione atti a migliorare l'intesa tra le varie figure professionali.
- Rispetta le norme di comportamento della CUR NUE 112.

d. Altre responsabilità

- Svolge attività didattica e formativa dove è richiesta la sua competenza.
- Svolge attività di tutoraggio nei confronti di personale di nuovo inserimento nelle CUR NUE 112.

3. Requisiti

a. Riferimenti normativi

- Direttiva Unione Europea 2009/136/CE all'art. 26, che 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".
- D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", art. 127, comma 4, nel quale si identifica il Numero Unico Europeo di Emergenza 112 quale servizio abilitato a ricevere le chiamate d'emergenza provenienti dalle numerazioni 112,113,115 e 118.
- L.R. n. 33 del 30 dicembre 2009 "Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità"
- L.R. n. 23 del 11 agosto 2015 "Evoluzione del sistema sociosanitario lombardo: modifiche al Titolo I e al Titolo II della legge regionale del 30 dicembre 2009 n. 33"
- Legge n. 124 del 7 agosto 2015 "Legge annuale per il mercato e la concorrenza", all'art 8, comma 1 lettera a), che istituisce 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.

- Disciplinare Tecnico Operativo per il funzionamento di tre Call Center Laici NUE 112 (ora Centrali Uniche di Risposta - CUR) nella Regione Lombardia, sottoscritto in data 28 marzo 2011, che attribuisce all'operatore della CUR la qualifica di "Incaricato di Pubblico Servizio".

b. Principali conoscenze e competenze

- Conosce i fondamenti della normativa inerente il NUE 112.
- Conosce i fondamenti dell'informatica e dei più comuni software applicativi.
- Conosce i principi basilari di funzionamento della tecnologia in dotazione alle CUR NUE 112, in particolare la rete informatica, telefonica e i relativi software applicativi.
- Conosce le proprie mansioni e le competenze di tutte le figure professionali operanti nell'ambito del NUE 112.
- Conosce perfettamente i contenuti della documentazione prescrittiva aziendale (es. procedure, istruzioni operative ...) inerente l'attività del NUE 112 ed è in grado di applicarli.
- Conosce i principi di gestione della documentazione.
- E' in grado di interagire efficacemente con chiamanti agitati e/o emotivamente coinvolti e con tipologie particolari di utenti (es. bambini, anziani, stranieri).

c. Attitudini/caratteristiche personali

- Capacità operative ed esecutive.
- Capacità di individuare le priorità.
- Capacità di integrazione con le diverse figure professionali.
- Capacità di comunicazione.
- Capacità di trasmissione di abilità tecniche.
- Capacità di gestire situazioni che generano stress.
- Disponibilità a ricevere critica costruttiva.
- Creatività e spirito di innovazione.
- Flessibilità.