



DOCUMENTO 11 NUE 112
JOB DESCRIPTION COORDINATORE 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

Coordinatore della CUR NUE 112

b. Diretto superiore

- o Responsabile S.S. CUR NUE 112

c. Posizioni superiori e altre posizioni con potere di disposizione

- o Direttore S.C NUE 112
- o Responsabile S.S CUR NUE 112

d. Personale diretto e coordinato

- o Operatore tecnico NUE 112
- o Referente di Turno NUE 112

e. Responsabilità (anche temporanea) per altre persone

- o Operatore tecnico in affiancamento nell'ambito dei corsi di formazione "a ruolo" o per Referenti di Turno organizzati e gestiti da AREU.

2. Responsabilità e funzioni

a. Responsabilità organizzative e gestionali

- o Collabora con il Responsabile della S.S. CUR NUE 112 al coordinamento delle attività, con l'obiettivo di assicurare l'erogazione del servizio nel rispetto delle disposizioni di AREU.
- o Collabora con il Responsabile della S.S. CUR NUE 112 all'organizzazione interna della CUR, anche al fine di mantenere un clima lavorativo sereno, al fine di incrementare il coinvolgimento e lo sviluppo del personale.
- o Coordina e supervisiona il personale tecnico operante nell'ambito della CUR.
- o Definisce l'organizzazione del lavoro del personale della CUR nella attività di call taker e nelle diverse attività di formazione, garantendo la copertura dei turni di servizio e il rispetto delle disposizioni di AREU.
- o Monitora i processi organizzativi, garantendo il corretto svolgimento delle attività.
- o Verifica i comportamenti adottati dal personale tecnico assegnato alla CUR NUE 112 durante



l'attività di servizio.

- Propone obiettivi quantitativi e qualitativi per il personale tecnico della CUR NUE 112.
- Collabora con il Responsabile della S.S. CUR NUE 112 alle valutazioni dei collaboratori secondo le disposizioni e le procedure aziendali e gli accordi sindacali in materia, promuovendo nel personale coordinato la cultura della valutazione.
- Pianifica le attività del personale coordinato finalizzate alla realizzazione degli obiettivi definiti e ne verifica periodicamente l'attuazione.
- Riferisce e propone al Responsabile della S.S. CUR NUE 112 soluzioni organizzative per il miglioramento delle attività della CUR.
- Contribuisce alla definizione del fabbisogno di risorse (umane, tecniche, tecnologiche e strutturali) necessarie a garantire l'efficace erogazione del servizio.
- Collabora con le altre CUR NUE 112 di Regione Lombardia e con le Strutture della Direzione AREU, per favorire la costruzione e lo sviluppo di rapporti interdisciplinari.
- Collabora con il Responsabile della S.S. CUR NUE 112 nella gestione dei rapporti con gli Enti e le Istituzioni locali e regionali.

b. Responsabilità tecnico operative

- c. Verifica le competenze del personale tecnico assegnato alla CUR NUE 112.
- Collabora con la S.C. NUE 112 per la definizione della programmazione trimestrale centralizzata dei turni di servizio, per le assenze/ferie e per la sostituzione delle malattie.
- Verifica, valida e modifica, nell'applicativo informatico in uso, le presenze (turni effettuati, straordinari) e le assenze effettuate a diverso titolo (ferie, malattia e permessi retribuiti e non retribuiti).
- Promuove la definizione ed è garante, per il personale coordinato, dell'applicazione di indicazioni operative locali finalizzate, nel rispetto del quadro normativo vigente e delle disposizioni della S.C. NUE 112, all'omogeneizzazione dei comportamenti e all'ottimizzazione nell'impiego delle risorse.
- Mantiene i rapporti con i propri omologhi delle Centrali di Secondo Livello (PSAP 2) per quanto attiene gli aspetti relativi alla attività della CUR.
- Collabora con il Responsabile della S.S. CUR NUE 112 alla verifica della corretta compilazione e della gestione della documentazione.
- Collabora con il Responsabile della S.S. CUR NUE 112 alla puntuale trasmissione ad AREU dei flussi informativi di natura amministrativa, per quanto di competenza, così come previsto dalle procedure AREU e dalle disposizioni normative vigenti.
- Gestisce le richieste di rilascio della documentazione NUE relativa alle chiamate gestite, avanzate da tutte le tipologie di utenti nel rispetto di quanto stabilito dalla documentazione prescrittiva aziendale, anche con il supporto, ove necessario, della S.C. NUE 112 e della S.S. Qualità e risk management.

d. Responsabilità inerenti la sicurezza e la gestione del rischio

- Promuove e sostiene l'implementazione del sistema aziendale di gestione della qualità e del rischio nell'ambito della CUR NUE 112, coerentemente con le indicazioni fornite da AREU.
- Riconosce e segnala eventi significativi e situazioni di criticità, coerentemente con le indicazioni fornite da AREU, mantenendo informato il Responsabile della S.S. CUR NUE 112.
- 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.
- Garantisce, per quanto di competenza, il corretto ed efficiente utilizzo delle risorse



tecnologiche assegnate.

e. Responsabilità inerenti la comunicazione e la gestione delle interfacce

- Condivide con i propri collaboratori, in relazione alle diverse competenze, quanto discusso e concordato in occasione delle riunioni del Tavolo dei PSAP 1.
- Collabora con il Responsabile della S.S. CUR NUE 112 nella comunicazione di servizio.
- Comunica con i propri collaboratori in modo corretto e mirato, considerando le necessità istituzionali nonché i bisogni dei diversi interlocutori; si adopera per prevenire i conflitti e, ove questi si dovessero evidenziare, li gestisce e si adopera per risolverli.
- Crea i presupposti per il raggiungimento di obiettivi comuni, anche di fronte a situazioni impreviste.
- E' disponibile ad ascoltare in modo attivo e partecipativo i propri collaboratori, valorizzandone le competenze e le differenze di opinione.

f. Responsabilità inerenti la formazione e lo sviluppo delle risorse umane

- Propone al Responsabile della S.S. CUR NUE 112 il fabbisogno formativo annuale per il personale assegnato alla CUR.
- Propone al Responsabile della S.S. CUR NUE 112 i criteri per la selezione, l'inserimento, lo sviluppo, la formazione e la valutazione del personale coordinato, coerentemente con le indicazioni di AREU.
- Pone attenzione al clima e alle relazioni del personale che opera nell'ambito della CUR.

3. Requisiti

a. Riferimenti normativi

- Direttiva Unione Europea 2009/136/CE del 25 novembre 2009, art. 26 "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, art. 127, comma 4 (il Numero Unico Europeo di Emergenza 112 è indicato 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 Madia"), art 8, comma 1 lettera a (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".



- o D.G.R. n. 6249 del 20 febbraio 2017 “Determinazioni in ordine al Piano di Organizzazione Aziendale Strategico dell'Azienda Regionale Emergenza Urgenza ai sensi e per gli effetti dell'art. 17 c. 4 della Legge Regionale n. 33 del 30.12.2009 così come modificata con Legge Regionale n. 23 del 11 agosto 2015 e s.m.i.”.

b. Attitudini/caratteristiche personali

- o Autorevolezza.
- o Capacità di individuare le priorità e di assumere decisioni.
- o Capacità di pianificazione, organizzazione, gestione e controllo.
- o Capacità di relazione e comunicazione.
- o Capacità di coordinamento del team e di direzione dei processi lavorativi.
- o Capacità di trasmissione di abilità tecniche e conoscenze scientifiche.
- o Capacità di negoziazione e di gestione dei conflitti.
- o Capacità di motivare e sviluppare il potenziale del personale.
- o Spirito di innovazione e flessibilità.