

	<b>REFERENTE PER LE RICHIESTE DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA E NUE 112 E PER I RECLAMI/SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI</b>	
--	---	--

### **Documentazione di riferimento**

- Codice Civile e Codice di Procedura Civile
- Codice Penale e Codice di Procedura Penale
- Legge n. 241 del 7 agosto 1990 *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi e s.m.i.*
- Legge n. 397 del 7 dicembre 2000 *Disposizioni in materia di indagini difensive*
- D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000 *Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa e s.m.i.*
- D.G.R. n. 3001 del 9 gennaio 2015 *Ulteriori determinazioni in ordine alla documentazione sanitaria di cui alla D.G.R. n. 1323/2011: approvazione del documento "Immagini, suoni e biosegnali: manuale nel percorso di cura"*
- D.G.R. n. 6794 del 2 agosto 2022 *Approvazione del POAS dell'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU) ai sensi e per gli effetti dell'art. 17, c. 4 della Legge Regionale n. 33 del 30/12/2009, in attuazione delle linee guida approvate con D.G.R. n. XI/6278 del 11/04/2022*
- Regolamento UE n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 *Regolamento generale sulla protezione dei dati*
- Legge n. 24 del 8 marzo 2017 *Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie*
- D.G.R. n. 3558 del 9 dicembre 2024 *Aggiornamento del Piano di Organizzazione Aziendale Strategico (POAS) 2022 – 2024 dell'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU)*
- D.G.R. n. 4677 del 7 luglio 2025 *Determinazioni in merito alla collaborazione tra l'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU) e gli Enti Sanitari pubblici per l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera*
- Disciplinare tecnico/operativo standard per la realizzazione e il funzionamento della Centrale Unica di Risposta e per la funzionalità del Servizio 112 NUE e relativi allegati
- Delibera AREU n. 203 del 30 luglio 2024 *Istituzione del gruppo aziendale di ascolto e mediazione*
- PRO 09 Gestione delle richieste di documentazione sanitaria relativa all'attività di soccorso extraospedaliero di emergenza urgenza
- PRO 01 NUE Gestione della documentazione NUE 112
- IOP 06 NEA Chiamate di utenti per segnalazioni e richieste di informazioni/documentazione NEA.

### **Ruolo professionale**

Il "Referente per le richieste di documentazione sanitaria e NUE 112 e per i reclami/segnalazioni degli utenti" (di seguito "Referente") è un professionista con elevate competenze specifiche che assicura collaborazione e supporto alla Direzione e alle articolazioni organizzative dell'Agenzia in relazione alla gestione delle richieste di documentazione sanitaria e NUE 112 e dei reclami/segnalazioni degli utenti; effettua il monitoraggio degli stessi attraverso specifici flussi informativi, anche quali input per l'attività di risk management.

Attraverso la funzione, il Referente coordina le articolazioni organizzative di AREU che si interfacciano con l'utenza (AAT, CUR NUE 112, NEA) nell'applicazione delle procedure/istruzioni operative relative alla gestione delle richieste di documentazione sanitaria e NUE 112, interfacciandosi, ove necessario/utile, con le Strutture afferenti alla Direzione; supporta le articolazioni dell'Agenzia nelle attività di gestione dei reclami/segnalazioni di elevata complessità e/o atipici e/o di interesse per l'attività di risk management, coordinandosi anche con la S.S. Comunicazione e coinvolgendo le Strutture afferenti alla Direzione che possano fornire un contributo specialistico (es. Sistemi informativi, Ingegneria clinica, Formazione).

	<b>REFERENTE PER LE RICHIESTE DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA E NUE 112 E PER I RECLAMI/SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI</b>	
--	---	--

Collabora e supporta il personale – amministrativo, tecnico e sanitario – che si occupa operativamente delle attività di cui sopra, assicurando l’aggiornamento dello stesso e la formazione del personale neo inserito. Effettua attività di docenza, in autonomia o in collaborazione con altri docenti, in relazione alla tematica della documentazione sanitaria/NUE.

E’ parte del gruppo di ascolto e mediazione dell’Agenzia; nello svolgimento delle attività connesse alla funzione, si interfaccia direttamente, ove necessario, con le Forze di polizia, i legali, gli utenti (pazienti, familiari/eredi), in supporto all’articolazione AREU che ha in gestione la pratica (richiesta documentazione, reclamo/segnalazione) e raccordandosi con la stessa.

Nello svolgimento del ruolo, il Referente attua una leadership partecipativa per generare dinamiche positive di gruppo e indirizzare il comportamento dei singoli/gruppo verso il conseguimento di obiettivi definiti.

Analizza i dati relative alle richieste di documentazione e ai reclami/segnalazioni gestiti dalla S.S. Qualità, risk management e internal auditing in collaborazione/supporto alle articolazioni AREU o direttamente. Collabora attivamente alla definizione e alla rendicontazione degli obiettivi assegnati alle articolazioni AREU, relativamente alle tematiche oggetto della funzione; effettua, ove pianificato o opportuno, attività di verifica/audit.

Opera in stretta collaborazione e sinergia con il Direttore della S.S. Qualità, risk management e internal auditing del quale recepisce le indicazioni attuandole in autonomia.

## **COMPETENZE NECESSARIE AL PROFILO**

### Professionali e tecniche

- Ottima conoscenza della normativa inerente le richieste di accesso agli atti, le richieste di documentazione nell’ambito delle investigazioni difensive, i reclami/segnalazioni degli utenti e le indicazioni regionali in tema di ascolto e mediazione trasformativa
- Ottima conoscenza delle caratteristiche e delle peculiarità della documentazione sanitaria e NUE 112 gestita da AREU
- Conoscenza dei principi di compilazione della documentazione sanitaria
- Ottima conoscenza della documentazione prescrittiva AREU inerente le attività di cui sopra
- Capacità di formulare mail/lettere di riscontro in relazione a richieste di documentazione e reclami/segnalazioni di utenti, curandone sia i contenuti sia la forma
- Capacità di gestire comunicazioni telefoniche ad elevato contenuto tecnico con specifiche tipologie di utenti (es. Forze di polizia, legali)
- Capacità di trasferire contenuti, nell’ambito dell’attività formativa
- Conoscenza delle tecniche di ascolto e mediazione trasformativa
- Conoscenza della metodica “SEA” per la disamina degli eventi significativi
- Ottima conoscenza dell’applicativo informatico “scrivania virtuale”
- Conoscenza di Microsoft Word e Excel.

### Relazionali

- Capacità di ascolto
- Capacità di lavorare in modo integrato con professionisti amministrativi, tecnici e sanitari e di facilitarne l’integrazione, ove necessario
- Capacità di trasferire competenze e di motivare i colleghi
- Capacità di comunicare in modo appropriato e di adeguare le modalità di comunicazione (tecnicità dei contenuti, linguaggio ...) allo specifico interlocutore (es. legale, paziente).

	<b>REFERENTE PER LE RICHIESTE DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA E NUE 112 E PER I RECLAMI/SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI</b>	Data
--	---	------

#### Organizzative

- Capacità di coordinare gruppi di lavoro
- Capacità di individuare le priorità
- Capacità di organizzare e svolgere un incontro di ascolto/mediazione con gli utenti
- Capacità di redigere/aggiornare documentazione prescrittiva inerente le tematiche oggetto della funzione
- Capacità di alimentare, aggiornare e gestire con ordine file e cartelle informatiche, assicurando la rintracciabilità e l'efficace fruizione dei contenuti anche a distanza di tempo
- Capacità di individuare le richieste di documentazione e i reclami/segnalazione di interesse per l'attività di risk management
- Capacità di analisi critica dei dati inerenti le tematiche oggetto della funzione
- Capacità di rilevare elementi di complessità/rischio nelle richieste di documentazione e nei reclami/segnalazione e di proporre soluzioni ai problemi organizzativi legati allo svolgimento dell'attività
- Capacità di pianificare e svolgere le attività in autonomia.

#### **Responsabilità**

Il Referente:

- assicura collaborazione e supporto alla Direzione e alle articolazioni organizzative dell'Agenzia in relazione alla gestione delle richieste di documentazione sanitaria e NUE 112 e dei reclami/segnalazioni degli utenti;
- effettua il monitoraggio degli stessi attraverso specifici flussi informativi, anche quali input per l'attività di risk management;
- coordina le articolazioni organizzative di AREU che si interfacciano con l'utenza (AAT, CUR NUE 112, NEA) nell'applicazione delle procedure/istruzioni operative relative alla gestione delle richieste di documentazione sanitaria e NUE 112, interfacciandosi, ove necessario/utile, con le Strutture afferenti alla Direzione;
- supporta le articolazioni dell'Agenzia nelle attività di gestione dei reclami/segnalazioni di elevata complessità e/o atipici e/o di interesse per l'attività di risk management, coordinandosi anche con la S.S. Comunicazione e coinvolgendo le Strutture afferenti alla Direzione che possano fornire un contributo specialistico (es. Sistemi informativi, Ingegneria clinica, Formazione);
- collabora e supporta il personale – amministrativo, tecnico e sanitario – che si occupa operativamente delle attività di cui sopra, assicurando l'aggiornamento del personale e la formazione del personale neo inserito;
- effettua attività di docenza, in autonomia o in collaborazione con altri docenti, in relazione alla tematica della documentazione sanitaria/NUE;
- collabora alle attività del gruppo di ascolto e mediazione dell'Agenzia;
- nello svolgimento delle attività connesse alla funzione, si interfaccia direttamente, ove necessario, con le Forze di polizia, i legali, gli utenti (pazienti, familiari/eredi), in supporto all'articolazione AREU che ha in gestione la pratica (richiesta documentazione, reclamo/segnalazione) e raccordandosi con la stessa;
- attua una leadership partecipativa per generare dinamiche positive di gruppo e indirizzare il comportamento dei singoli/gruppo verso il conseguimento di obiettivi definiti;
- analizza i dati relative alle richieste di documentazione e ai reclami/segnalazioni gestiti dalla S.S. Qualità, risk management e internal auditing in collaborazione/supporto alle articolazioni AREU o direttamente;
- collabora attivamente alla definizione e alla rendicontazione degli obiettivi assegnati alle

<b>REFERENTE PER LE RICHIESTE DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA E NUE 112 E PER I RECLAMI/SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI</b>		<b>Data</b>
---	--	-------------

articolazioni AREU, con riferimento alle attività connesse alla funzione; effettua, ove pianificato o ritenuto opportuno, attività di verifica/audit.

## **Competenze professionali**

### **Area Conoscenze**

- Normativa inerente le richieste di accesso agli atti, le richieste di documentazione nell'ambito delle investigazioni difensive, i reclami/segnalazioni degli utenti e le indicazioni regionali in tema di ascolto e mediazione trasformativa
- Documentazione prescrittiva dell'Agenzia inerente le tematiche connesse alla funzione
- Caratteristiche e peculiarità della documentazione sanitaria e NUE 112 gestita da AREU
- Principi di compilazione della documentazione sanitaria

### **Area Abilità**

- Leadership e capacità di prendere decisioni
- Lavoro in gruppo e coordinamento del gruppo
- Relazione e comunicazione
- Problem solving

### **Area Attitudini**

- Flessibilità/Adattabilità
- Autocontrollo e gestione dello stress
- Gestione dei conflitti
- Aggiornamento professionale

### **Area Relazionale**

- Relazione con i professionisti amministrativi, tecnici e sanitari operanti nell'ambito di AREU (nelle strutture afferenti alla Direzione e nelle articolazioni organizzative)
- Relazione con le diverse tipologie di utenti.

## **Graduazione e trattamento economico**

La rilevanza dell'incarico è determinata in base alla valutazione di singoli ITEM il cui punteggio complessivo è pari a **46** corrispondenti ad una valorizzazione economica pari a € 6.210

**REFERENTE PER LE RICHIESTE DI  
DOCUMENTAZIONE SANITARIA E NUE 112 E  
PER I RECLAMI/SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI**

**Per approvazione**

Data \_\_\_\_\_

Il Responsabile della Struttura \* \_\_\_\_\_

**Per accettazione**

Nome e Cognome Dipendente \_\_\_\_\_

Firma del Dipendente \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_