

	Referente Coordinamento della Centrale NEA 116117	
--	--	--

Documenti di riferimento

- D.P.R. 27.03.1992 "Atto di indirizzo e coordinamento alle regioni per la determinazione dei livelli di assistenza sanitaria di emergenza".
- Atti di Intesa della Conferenza Stato Regioni del 17.05.1996 e del 22.05.2003.
- D.G.R. n.6994 del 2 aprile 2008 "Attivazione dell'Azienda Regionale Urgenza Emergenza (AREU) in attuazione della L.R. 12 dicembre 2007 n°32 Istituzione dell'Azienda Regionale dell'Emergenza Urgenza, modifiche e integrazioni alla legge Regionale 11 Luglio 1997, n° 31".
- D.G.R. n. 1964 del 6 luglio 2011 "Soccorso sanitario extraospedaliero – Aggiornamento DD.G.R. n. VI/37434 del 17.07.1998, n. VI/45819 del 22.10.1999, n. VII/16484 del 23.2.2004 e n. VIII/1743 del 18.01.2006
- D.G.R. n. 4637 del 28 dicembre 2012 "Determinazioni in ordine al Piano di organizzazione aziendale dell'Azienda Regionale Emergenza Urgenza ai sensi e per gli effetti del sesto comma dell'art. 18 della Legge Regionale n. 33 del 30.12.2009".
- Accordo Stato Regioni del 7 febbraio 2013 "Linee di indirizzo per la riorganizzazione del sistema di emergenza urgenza in rapporto alla continuità assistenziale".
- D.G.R. n. 4967 del 28 febbraio 2013 "Riorganizzazione del sistema di emergenza urgenza in attuazione delle D.G.R. n. IX/1964/2011 e n. IX/3591/2012 e determinazioni conseguenti".
- Documento 79 "Riorganizzazione del sistema di emergenza urgenza extraospedaliero".
- L.R. n. 23 del 11 agosto 2015 "Evoluzione del sistema sociosanitario lombardo: modifiche al Titolo I e I Titolo II della legge regionale del 30 dicembre 2009 n. 33"
- D.G.R. n. 7771 del 18 gennaio 2018 "Determinazioni in merito alla gestione in capo ad AREU dei trasporti sanitari semplici – dializzati, dei trasporti sanitari e della Centrale Operativa Integrata (COI)"
- D.G.R. n. XI/373 del 23 luglio 2018 "Determinazioni in merito alla gestione della centrale operativa integrata (COI) in capo ad AREU, per il coordinamento dei trasporti sanitari semplici (dializzati), dei trasporti sanitari e della centrale continuità assistenziale (numero europeo a valenza sociale 116.117)".
- DGR n. XI/2636 del 16/12/2019 "Determinazioni in merito al completamento del progetto di attivazione della centrale operativa integrata (COI) in capo ad AREU."
- L.R. n. 22 del 10 dicembre 2019 "Assestamento del bilancio di previsione finanziario 2019-2021 e disposizioni finanziarie".
- D.G.R. n. XI/2701 del 23.12.2019 "Costituzione Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU)"
- DGR XI/6794 del 02.08.2022 con oggetto "Approvazione del Piano di Organizzazione Aziendale Strategico (POAS) dell'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza"

Il Referente Coordinamento della Centrale NEA 116117 è un professionista del ruolo sanitario che possiede competenze relative al governo dei processi e procedure Tecnico Organizzative specifiche di settore, in collaborazione con le diverse funzioni di AREU, per il coordinamento della Centrale NEA 116117.

Opera in stretta collaborazione con il Direttore della SC NEA116117 dal quale recepisce le direttive. Garantisce lo svolgimento delle attività della Centrale NEA 116117 favorendo lo sviluppo di modelli organizzativi che facilitano la presa in carico delle attività connesse alla gestione delle richieste provenienti dalla cittadinanza lombarda.

Definisce gli aspetti di pertinenza organizzativa e operativa da perseguirsi nell'ambito specifico, attraverso lo sviluppo di modelli organizzativi innovativi

Coordina il personale della Centrale NEA 116117 a lui affidato, attraverso l'esercizio di leadership partecipativa secondo le indicazioni fornite dalla SC DAPSS

Si rapporta con le Strutture/funzioni della Direzione aziendale in particolare con i Servizi Informativi, le SOREU e CUR NUE 112

	Referente Coordinamento della Centrale NEA 116117	
--	--	--

Il Referente Coordinamento della Centrale NEA 116117 dipende gerarchicamente dal Direttore del DAPSS e gerarchicamente dal Direttore della SC NEA116117.

Responsabilità

Il Referente Coordinamento della Centrale NEA 116117 svolge le seguenti funzioni:

- Garantisce prestazioni e di servizi nel rispetto dei principi e degli indirizzi di AREU.
- Propone obiettivi quantitativi e qualitativi per il personale afferente.
- Pianifica le attività del personale coordinato finalizzate alla realizzazione degli obiettivi definiti e ne verifica periodicamente l'attuazione.
- Monitora i processi organizzativi, garantendo il corretto svolgimento delle attività.
- Riferisce al Direttore della S.C. 116117 fornendo scenari di miglioramento del servizio svolto.
- Contribuisce alla definizione del fabbisogno di risorse (umane, tecniche, tecnologiche e strutturali) necessarie a garantire l'efficace erogazione dei servizi e delle prestazioni.
- Collabora con Strutture Sanitarie e/o Socio-Sanitarie e con le istituzioni che operano nel settore specifico di pertinenza, per favorire la costruzione e lo sviluppo di rapporti interdisciplinari.
- Collabora con il Direttore della SC NEA116117 garantendo l'integrazione tra il Coordinamento della Centrale NEA 116117 e le Strutture Sanitarie e/o Socio-Sanitarie.
- Promuove la definizione ed è garante, per il personale afferente, dell'applicazione di linee guida, regolamenti e procedure volti a disciplinare le attività secondo criteri che, nel rispetto del quadro normativo vigente e delle indicazioni di AREU, rendano omogenei i comportamenti e ottimizzino l'impiego delle risorse.
- Collabora alla puntuale trasmissione ad AREU dei flussi informativi di natura sanitaria ed economico/amministrativa, per quanto di competenza, così come previsto dalle procedure aziendali e dalle disposizioni normative vigenti.
- Collabora nella gestione dei rapporti con gli Enti locali, con le Istituzioni del territorio per le parti di competenza.
- Collabora con il Direttore della S.C. 116117 all'evasione delle richieste di documentazione sanitaria e alla gestione delle segnalazioni provenienti da utenti, Autorità Giudiziaria o altri soggetti, coerentemente con le indicazioni fornite da AREU.
- Promuove e sostiene l'implementazione del sistema di gestione della qualità e del rischio nell'ambito della propria attività, coerentemente con gli indirizzi forniti da AREU.
- Riconosce e segnala eventuali eventi avversi e 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.
- Garantisce, per quanto di competenza, il corretto ed efficiente utilizzo delle risorse tecnologiche assegnate.
- Collabora alla stesura dei piani di formazione e di aggiornamento del personale.
- Promuove la realizzazione di un ambiente di lavoro volto a incrementare il coinvolgimento e lo sviluppo formativo del personale, promuovendo l'attivazione di percorsi professionalizzanti anche mirati allo sviluppo del potenziale dei propri collaboratori.
- Propone le aree tematiche verso cui è necessario orientare la ricerca.
- Collabora a progetti intra ed interaziendali.

Competenze Professionali

Area Conoscenze

- Conoscenza dei processi specifici correlati all'attività
- conoscenza della documentazione prescrittiva Aziendale e del Servizio
- conoscenza della normativa di riferimento e delle procedure specifiche aziendali e del Servizio.

	Referente Coordinamento della Centrale NEA 116117	
--	--	--

- Conoscenza della normativa in materia di GDPR (Regolamento europeo in materia di protezione dei dati).
- possesso di una solida competenza nell'esercizio della professione sanitaria.
- Autonomia e responsabilità nell'esercizio delle funzioni assegnate.
- Capacità organizzative, di coordinamento e gestionali caratterizzate da discrezionalità operativa nell'ambito della strutta di assegnazione.

Area delle Abilità

- Leadership e autorevolezza
- Decisionale
- Coordinamento del team
- Analisi e sviluppo
- Relazione e comunicazione
- Lavoro in team
- Problem solving
- Sviluppo competenze

Area delle Attitudini

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

Area Relazionale

- Relazione con Enti ed Istituzioni esterni
- Relazione con le strutture dell'Agenzia
- Relazione con il gruppo professionale e interprofessionale

Graduazione e trattamento economico

La rilevanza dell'incarico è determinata in base alla valutazione di singoli ITEM, il cui punteggio complessivo è pari a 82 corrispondenti ad una valorizzazione economica pari a € 11.070.

AREA CONOSCENZE		
TITOLO	DEFINIZIONE	ELEMENTI COSTITUTIVI
Conoscenza dei processi specifici correlati all'attività	Conosce i processi specifici della Struttura	<ul style="list-style-type: none"> - Conosce la struttura, i processi di lavoro e le modalità di relazione con gli enti terzi
Conoscenza della normativa di riferimento e delle procedure specifiche aziendali e del Servizio	conoscenza della normativa di riferimento per la organizzazione dell'assistenza sanitaria e delle reti ospedaliere	<ul style="list-style-type: none"> - conosce la normativa nazionale e regionale relativa all'organizzazione sanitaria ospedaliera - conosce il CCNL Sanità Pubblica e il CIA di AREU, garantisce l'applicazione dello stesso. - conosce ed applica le disposizioni previste dalla normativa di riferimento e pianifica l'attività coerentemente con quanto prescritto
conoscenza della documentazione prescrittiva Aziendale e del Servizio	conoscenza della documentazione prescrittiva Aziendale e delle procedure specifiche	<ul style="list-style-type: none"> - promuove la diffusione, la conoscenza e la comprensione della documentazione e ne favorisce la conoscenza da parte del personale deputato all'impiego - partecipa alla verifica del rispetto delle procedure AREU relativa a quanto di competenza - analizza la documentazione esistente proponendo revisioni o integrazioni con procedure e istruzioni operative che ne facilitano l'applicazione
Conoscenza della normativa in materia di GDPR (Regolamento europeo in materia di protezione dei dati).	conosce i principi di gestione della documentazione sanitaria e della privacy	<ul style="list-style-type: none"> - fornisce indicazioni relative alla gestione della documentazione sanitaria nel rispetto della documentazione prescrittiva di AREU - applica e verifica l'applicazione da parte del personale coordinato delle indicazioni fornite in materia di documentazione sanitaria e privacy

AREA ABILITA'		
TITOLO	DEFINIZIONE	ELEMENTI COSTITUTIVI
Leadership e autorevolezza	Capacità di leadership e autorevolezza nei confronti dei diversi interlocutori interni ed esterni	<ul style="list-style-type: none"> - rappresenta adeguatamente AREU nei diversi contesti istituzionali - gestisce correttamente i rapporti con le strutture AREU (SC DAPSS, SC Risorse Umane, SC NEA, SC SOREU e con la SS Formazione) - partecipa se richiesto ai rapporti di collaborazione con le Strutture esterne (ATS, ASST, Comuni, COT, UNICA...) - coordina con autorevolezza i gruppi di lavoro attivati per il miglioramento dell'attività assistenziale per quanto di competenza
Decisionale	Capacità di individuare le priorità tecnico organizzative e di assumere decisioni.	<ul style="list-style-type: none"> - assume direttamente le responsabilità connesse al ruolo - rispetta e fa rispettare i regolamenti e le procedure
Coordinamento del team	Capacità di favorire la crescita professionale	<ul style="list-style-type: none"> - coinvolge e si confronta costantemente con le diverse professionalità operanti in AREU al fine di assicurare la migliore partecipazione possibile ai risultati prefissati - informa e si confronta costantemente con i professionisti coinvolti nei processi al fine di individuare le soluzioni organizzative ed operative più idonee alla risoluzione dei problemi - attiva il confronto per omogeneizzare le modalità di gestione dei diversi contesti ed eventi - attiva processi motivazionali e adotta un comportamento orientato al mantenimento di un clima organizzativo motivante basato sul costante confronto, nel rispetto dei diversi ruoli
Analisi e sviluppo	Capacità di analisi e approfondimento su tematiche specifiche.	<ul style="list-style-type: none"> - analizza e approfondisce le problematiche relative all'attività di competenza - pianifica gli interventi necessari

		<ul style="list-style-type: none"> - stima le risorse necessarie per le diverse attività - analizza e approfondisce le problematiche relative ai processi lavorativi - programma gli interventi in relazione alle risorse date al fine di garantirne la massima efficienza - monitora e relaziona sui risultati raggiunti e sulle criticità rilevate al fine del miglioramento della organizzazione
Relazione e comunicazione	Capacità di individuare ed adottare modalità di relazione e comunicazione efficace nei diversi contesti	<ul style="list-style-type: none"> - Individua ed utilizza idonei strumenti e tecniche di comunicazione al fine di garantire la massima efficacia comunicativa nelle diverse situazioni
Lavoro in team	Capacità di lavoro in team e integrazione con le diverse figure professionali.	<ul style="list-style-type: none"> - identifica, progetta e implementa progetti di tipo organizzativo/gestionale con l'identificazione e il monitoraggio dei relativi indicatori quantitativi e qualitativi, nonché gli strumenti di raccolta dati - partecipa/promuove sistematicamente riunioni, incontri, gruppi di lavoro e favorisce la comunicazione tra professionisti - promuove il confronto tra le diverse strutture interne ad AREU al fine di omogeneizzare le modalità operative - promuove incontri tra le diverse componenti al fine di condividere le strategie di intervento e le modalità operative
Problem solving	Attitudine al problem solving.	<ul style="list-style-type: none"> - individua e/o rileva l'esistenza di problemi - effettua l'analisi del problema e formula ipotesi per la risoluzione degli stessi - valuta e verifica la validità delle ipotesi attraverso il confronto con i diversi interlocutori coinvolti - applica le soluzioni individuate e ne monitora i risultati
Sviluppo competenze	Capacità di trasmissione delle conoscenze e delle abilità tecniche relative ad aspetti tecnico organizzativi.	<ul style="list-style-type: none"> - individua le competenze necessarie per l'effettuazione di specifiche attività - definisce i percorsi formativi teorico pratici necessari all'implementazione delle competenze necessarie - valuta i risultati raggiunti

AREA ATTITUDINI (consapevolezza professionale, autocontrollo, flessibilità/adattabilità)

TITOLO	DEFINIZIONE	ELEMENTI COSTITUTIVI
Flessibilità/Adattabilità	Capacità di analisi Disponibilità al confronto Orientamento al cambiamento	- capacità di analizzare i risultati raggiunti finalizzati al confronto sulle performance quali quantitative ottenute da altri sistemi - capacità di confronto con ruoli e opinioni diverse - massima flessibilità personale ed organizzativa
Autocontrollo e gestione dello stress	Stabilità della conduzione del team e delle azioni pianificate Capacità di gestire l'ansia propria e altrui e le situazioni che generano stress.	- reagisce costruttivamente ai carichi di lavoro - mantiene inalterato il proprio comportamento nelle situazioni di difficoltà e pericolo - conserva un atteggiamento sereno e tranquillizzante nei confronti dei collaboratori
Gestione dei conflitti	Capacità di affrontare e tenere sotto controllo situazioni che originano contrasti all'interno dei gruppi e tensioni nei rapporti interpersonali	- riesce ad individuare i fattori essenziali che possono generare tensioni interpersonali - capacità di cooperazione e di gestione del lavoro in gruppo nonché padronanza nella negoziazione e gestione dei conflitti;
Aggiornamento professionale	Orientamento all'aggiornamento continuo	- individua i bisogni formativi in relazione all'attività affidata - imposta nuovi percorsi in base alle nuove disposizioni normative e in relazione agli sviluppi dell'attività in divenire

AREA RELAZIONALE

TITOLO	DEFINIZIONE	ELEMENTI COSTITUTIVI
Relazione con Enti ed Istituzioni esterni	Capacità di intrattenere rapporti istituzionali	- riconosce e rispetta il ruolo dei diversi interlocutori istituzionali - rappresenta autorevolmente AREU nei confronti degli Enti e Istituzioni
		- svolge la propria funzione in sinergia con la squadra direzionale,

<p>Relazione con le strutture dell'Agenzia</p>	<p>Capacità di intrattenere rapporti costruttivi con le Strutture di AREU</p>	<ul style="list-style-type: none"> - stabilisce una efficace relazione, comunicazione e collaborazione con tutti i professionisti delle strutture e servizi di AREU - adotta relazioni collaborative con le strutture esterne (ASST/IRCCS/ATS/DGW)
<p>Relazione con il gruppo professionale e interprofessionale</p>	<p>Capacità di intrattenere rapporti costruttivi con il team</p>	<ul style="list-style-type: none"> - capacità di relazioni interpersonali, dinamismo e relazione comunicazione contratti di alta persuasività; - capacità di preparare e condurre riunioni e gruppi di lavoro - capacità di cooperazione, di ascolto e accettazione delle opinioni diverse - capacità di esprimere la propria opinione con fermezza e chiarezza, pur nel rispetto delle opinioni degli altri - capacità di gestione delle relazioni interpersonali - capacità di negoziazione e gestione del clima di lavoro nei diversi contesti - capacità di valorizzare le attitudini, competenze

Per approvazione

Data _____

Il Responsabile della Struttura * _____

(Direttore di Struttura per dirigenti, personale del comparto amministrativo e tecnico)

Per accettazione

Nome e Cognome Dipendente _____

Firma del Dipendente _____

Data _____