

	COORDINATORE CUR NUE 112	Data
--	---------------------------------	------

Documenti di riferimento

Generale

- D.G.R. n. 6794 del 2 agosto 2022, avente ad oggetto "Approvazione del Piano di Organizzazione Aziendale Strategico 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 DGR n. XI/6278 del 11/04/2022
- DLgs 81/2009 Testo Unico in materia di Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e smi
- CCNL Comparto Sanità Pubblica vigente

Specifica

- 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".

Ruolo Professionale

Il Coordinatore della Centrale Unica di Risposta del Numero Unico di Emergenza 112 (CUR NUE 112) è una figura tecnica o sanitaria esperta nel coordinamento e nella gestione dei processi del servizio NUE112.

Il Coordinatore CUR NUE 112 gestisce e coordina le attività del personale afferente alla CUR nel rispetto del quadro normativo e contrattuale di riferimento.

Il Coordinatore CUR NUE112 dipende gerarchicamente dal Direttore S.C. DAPSS e funzionalmente dal Direttore della S.C. NUE112.

Responsabilità

Il Coordinatore CUR112 ha la responsabilità della gestione dei processi operativi interni della centrale e del personale a lui affidato secondo quanto previsto dalla normativa vigente, pianificandone le attività al fine di perseguire gli obiettivi attribuiti alla struttura dalla Direzione Strategica.

È responsabile delle seguenti attività:

- Concorre al raggiungimento degli obiettivi di budget della S.S. NUE112;

	COORDINATORE CUR NUE 112	Data
--	---------------------------------	------

- Monitora le performance dei processi interni di lavoro e del personale assegnato alla CUR;
- Supporta il Direttore della SS NUE112 nel monitorare e rendicontare i risultati conseguiti dalla CUR di appartenenza, analizzando i flussi dei dati correlati alle richieste di soccorso;
- Propone al Responsabile della S.S. CUR NUE 112 soluzioni organizzative, tecniche o gestionali per il miglioramento delle attività della CUR, anche attraverso obiettivi quantitativi e qualitativi per il personale tecnico della CUR NUE 112;
- Contribuisce alla definizione del fabbisogno di risorse (umane, tecniche, tecnologiche e strutturali) necessarie a garantire l'efficace erogazione del servizio ed un efficiente utilizzo delle risorse;
- Promuove progetti o iniziative finalizzate allo sviluppo delle risorse umane della CUR;
- Adotta modalità relazionali consone allo sviluppo di un clima di lavoro includente e costruttivo;
- Segnala problemi collegati all'attività di struttura identificando e proponendo le possibili soluzioni temporanee o definitive
- Collabora con i coordinatori delle altre CUR per la gestione di situazioni critiche estemporanee o prolungate;
- Verifica e valuta le competenze dei collaboratori secondo le disposizioni e le procedure aziendali e gli accordi sindacali in materia;
- Riconosce i comportamenti del personale non in linea con il codice di comportamento e la normativa contrattuale e li segnala, per quanto di competenza, per le vie gerarchiche superiori;
- 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;
- Partecipa proattivamente a progetti regionali/nazionali/internazionali per quanto di competenza e nella specifica attività delle CUR112/PSP1;
- Trasmette ad AREU i flussi informativi di natura amministrativa, per quanto di competenza, così come previsto dalle procedure AREU e dalle disposizioni normative vigenti;
- Promuove e sostiene l'implementazione del sistema di gestione della qualità e del rischio nell'ambito della CUR NUE 112, coerentemente con le indicazioni fornite da AREU;
- Collabora con la SC Formazione per l'individuazione del fabbisogno formativo, garantendo la programmazione delle attività formative previste al personale assegnato.
- Partecipa attivamente alle riunioni di AREUHQ (a titolo non esaustivo: SC NUE 112, DAPSS, collegio tecnico).
-

Competenze Professionali

Area Conoscenze

Normativa specifica di riferimento per il NUE 112

Documentazione dell'Agenzia

Tecnologia e applicativi di supporto all'attività

Normativa inerente il contratto di lavoro e il codice di comportamento dell'Agenzia

	COORDINATORE CUR NUE 112	Data
--	---------------------------------	------

Area Abilità

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

Area 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 € 11.070,00

	COORDINATORE CUR112	Data
--	----------------------------	------

AREA CONOSCENZE		
TITOLO	DEFINIZIONE	ELEMENTI COSTITUTIVI
Normativa specifica di riferimento del NUE112	Conosce la Normativa specifica di riferimento del NUE112	- Conosce il disciplinare Tecnico Operativo per il funzionamento delle Centrali Uniche di Risposta – CUR112
Documentazione dell'Agenzia	conoscenza della documentazione prescrittiva dell'Agenzia e delle procedure specifiche	- promuove la diffusione, la conoscenza e la comprensione della documentazione dell'agenzia e ne favorisce la conoscenza da parte del personale deputato all'impiego - partecipa alla verifica del rispetto delle procedure AREU relativa all'attività delle Sale Operative, delle attività sul territorio e dei regolamenti relativi agli istituti contrattuali - analizza la documentazione esistente proponendo revisioni o integrazioni con procedure e istruzioni operative che ne facilitano l'applicazione - 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, anche con il supporto, ove necessario, della S.C. NUE 112 e della S.S. Qualità e rischio.
Normativa contrattuale il codice di comportamento dell'Agenzia	Conosce la normativa di riferimento relativa alla strutturazione dei turni di servizio, il CCNL e il codice di comportamento dell'Agenzia	- conosce la normativa contrattuale di riferimento - Conosce la normativa di riferimento, la documentazione prescrittiva di AREU e contribuisce alla divulgazione delle stesse

AREA ABILITA'

	COORDINATORE CUR112	Data
--	----------------------------	------

TITOLO	DEFINIZIONE	ELEMENTI COSTITUTIVI
Leadership e autorevolezza	Capacità di leadership e autorevolezza nei confronti dei diversi interlocutori interni ed esterni ad AREU	- rappresenta, su delega, l'Agenzia da nei diversi contesti istituzionali - gestisce correttamente i rapporti con i referenti operativi degli altri Enti (FFPP VVFF ROP SOREU)
Decisionale	Capacità di individuare le priorità tecnico organizzative e di assumere decisioni.	- assume le responsabilità connesse al ruolo - rispetta e verifica il rispetto dei regolamenti e delle procedure
Coordinamento dei team	Capacità di favorire la crescita professionale nell'ambito della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro di operatori e collaboratori in servizio presso AREU	- coinvolge e si confronta costantemente con i colleghi e i vari interlocutori al fine di assicurare la migliore partecipazione possibile ai risultati prefissati - informa e si confronta costantemente con i professionisti afferenti al sistema AREU al fine di individuare le soluzioni organizzative ed operative più idonee alla risoluzione dei problemi - favorisce processi motivazionali e collabora al mantenimento di un clima organizzativo motivante basato sul costante confronto, nel rispetto dei diversi ruoli - promuove il confronto per omogeneizzare le modalità di gestione dei diversi contesti ed eventi
Analisi e sviluppo	Capacità di analisi e approfondimento su tematiche specifiche.	- collabora all'analisi delle problematiche inerenti alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro - collabora alla pianificazione degli interventi necessari - stima le risorse necessarie e quelle reperibili - programma gli interventi in relazione alle risorse date al fine di garantirne la massima efficienza - Struttura report di risultato e monitora con costanza l'attività di servizio - 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 in materia di salute e sicurezza nei luoghi di	- Individua ed utilizza idonei strumenti e tecniche di comunicazione al fine di garantire la massima efficacia comunicativa nelle situazioni di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

	COORDINATORE CUR112	Data
--	----------------------------	------

	lavoro	
Lavoro in team	Capacità di lavoro in team e integrazione con le diverse figure professionali.	- Collabora alla realizzazione di progetti di tipo organizzativo/gestionale con l'identificazione e il monitoraggio dei relativi indicatori quantitativi e qualitativi, nonché gli strumenti di raccolta dati - partecipa a 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 - collabora con il S.S. Qualità, risk management e internal auditing per le procedure/istruzioni e attività di audit
Problem solving	Attitudine al problem solving.	- collabora alla individuazione di problematiche connesse alla salute e sicurezza - effettua l'analisi del problema e formula ipotesi per la risoluzione delle stesse - 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.	- collabora alla definizione delle competenze necessarie per l'effettuazione di specifiche attività - collabora alla definizione dei 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 affrontare e gestire situazione improvvise Orientamento al cambiamento. Disponibilità al confronto	- capacità di adattarsi alle situazioni improvvise al fine di collaborare alla attuazione degli interventi appropriati - capacità di adattarsi e di lavorare efficacemente in situazioni e contesti di disagio e con scarse risorse - massima flessibilità con alta identificazione e senso di appartenenza - capacità di confronto con ruoli e opinioni diverse

	COORDINATORE CUR112	Data
--	----------------------------	------

Autocontrollo e gestione dello stress	Stabilità della conduzione del team e delle azioni pianificate in condizioni di difficoltà operativa e logistica Capacità di gestire l'ansia propria e altrui e le situazioni che generano stress.	- reagisce costruttivamente ai carichi di lavoro - mantiene controllato il proprio comportamento nelle situazioni di difficoltà e pericolo - conserva un atteggiamento tranquillizzante nei confronti dei colleghi e collaboratori
Gestione dei conflitti	Capacità di affrontare e tenere sotto controllo situazioni che originano contrasti all'interno dei gruppi e tensioni nei rapporti interpersonali	- collabora alla individuazione dei fattori che possono generare tensioni interpersonali - coopera alla gestione del lavoro in gruppo e alla gestione dei conflitti;
Aggiornamento professionale	Orientamento all'aggiornamento continuo	- collabora alla individuazione dei bisogni formativi in relazione all'attività - collabora alla realizzazione dei percorsi formativi pianificati

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 dei diversi interlocutori
Relazione con le strutture dell'Agenzia	Capacità di intrattenere rapporti costruttivi con le Strutture di AREU e con le AAT e le SOREU	- svolge la propria funzione in sinergia con il team AREU e in particolare dedicato S.S. Qualità, risk management e internal auditing - stabilisce una efficace relazione, comunicazione e collaborazione con tutti i professionisti delle strutture e servizi dell'agenzia - adotta relazioni collaborative con le strutture di AREU (AAT e SOREU)
Relazione con il gruppo professionale e interprofessionale	Capacità di intrattenere rapporti costruttivi con il team di AREU	- 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

	COORDINATORE CUR112	Data
--	----------------------------	------

		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 * _____

Per accettazione

Nome e Cognome Dipendente _____

Firma del Dipendente _____

Data_____