



**DOCUMENTO 10 NUE 112**  
**JOB DESCRIPTION REFERENTE DI TURNO 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

Referente di Turno della CUR NUE 112

#### b. Diretto superiore

- o Coordinatore Tecnico/Sanitario della CUR NUE 112;

#### c. Posizioni superiori e altre posizioni con potere di disposizione

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

#### d. Personale diretto e coordinato

- o Operatore Tecnico NUE 112.

#### e. Responsabilità (anche temporanea) per altre persone

- o Operatore tecnico " in affiancamento" durante i corsi di "formazione a ruolo" organizzati e gestiti da AREU.
- o Operatore tecnico di supporto (precedentemente denominato "Vice referente di Turno CUR NUE 112").

### 2. Responsabilità e funzioni

#### a. Responsabilità organizzative e tecniche

- Garantisce l'operatività della CUR e controlla il regolare svolgimento delle attività in sala;
- si occupa dell'organizzazione degli operatori in ogni turno (assegna loro le postazioni, definisce le attività da svolgere, verifica le presenze, pianifica le pause);
- svolge le sue funzioni specifiche nel rispetto dei documenti approvati e pubblicati da AREU in raccordo con il Responsabile CUR NUE 112 o con il Coordinatore;
- in caso di urgenza e in assenza del Responsabile della CUR NUE o del Coordinatore, gestisce in modo autonomo le relazioni con i PSAP 2;
- monitora il numero di chiamate in ingresso al NUE 112 per una suddivisione equa dei carichi di lavoro;
- interviene nelle situazioni di difficoltà, a supporto degli operatori tecnici;
- controlla gli accessi in Centrale Operativa;
- verifica il rispetto e l'applicazione delle procedure, delle istruzioni operative, dei documenti e regolamenti aziendali;
- in caso di chiamate complesse fornisce indicazioni agli Operatori Tecnici, per la corretta applicazione delle procedure e delle istruzioni operative.



#### **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 della CUR o al Coordinatore, 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;
- riconosce e segnala eventuali eventi avversi e situazioni di criticità.

#### **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;
- è 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 comportamentali 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 in CUR NUE 112.

### **3. Requisiti**

#### **a. Riferimenti normativi**

- Direttiva Unione Europea 2009/136/CE all'art. 26 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 I 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), 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 le proprie mansioni e le competenze di tutte le figure professionali operanti nel servizio NUE 112
- Conosce i principi basilari sul funzionamento della tecnologia in dotazione delle CUR servizio NUE 112 in particolare la rete informatica, telefonica e relativi software applicativi.
- Conosce le mansioni e le competenze di tutte le figure professionali impegnate nel servizio NUE 112 di AREU
- 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 e in particolare la capacità di interazione con chiamanti agitati e/o emotivamente coinvolti;
- capacità di trasmissione di abilità tecniche;
- capacità di gestire situazioni di gestione della CUR in modalità degradata, in non operatività, in trabocco, nel rispetto della relative Istruzioni Operative;
- capacità di gestire situazioni che generano stress;
- disponibilità a ricevere critiche costruttive;
- creatività e spirito di innovazione;
- flessibilità.