

### **Documenti di riferimento**

- D.P.R. 27 marzo 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 maggio 1996 e del 22 maggio 2003.
- 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. 3591 del 6 giugno 2012 "Determinazioni in ordine alla stipula di convenzioni tra l'Azienda Regionale Emergenza Urgenza (AREU) e le aziende sanitarie pubbliche per il coordinamento dell'attività di emergenza urgenza extraospedaliera".
- 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".
- 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."

### **Ruolo Professionale**

Il Responsabile Operativo di SOREU è un professionista con elevate competenze relative al governo dei processi di pianificazione e gestione delle attività di una Sala Operativa di Emergenza Urgenza. Questa funzione esercita, all'interno dell'organizzazione aziendale, un ruolo atto a garantire il coordinamento tecnico organizzativo della SOREU. Opera in stretta collaborazione con il Responsabile Tecnico Organizzativo delle SOREU dal quale recepisce le direttive.

Garantisce lo svolgimento delle attività di SOREU favorendo lo sviluppo di modelli organizzativi che facilitano la presa in carico delle attività connesse alla gestione degli eventi di soccorso.

Definisce gli aspetti di pertinenza organizzativa e operativa da perseguirsi nell'ambito della attività di soccorso extraospedaliero prestata dal personale operante in SOREU attraverso lo sviluppo di modelli organizzativi innovativi e omogenei per tutta la Regione.

Coordina il personale di SOREU collaborando in particolare con il Referente Clinico delle SOREU e con i Responsabili e Coordinatori Infermieristici delle AAT dell'area di riferimento della SOREU con il quali organizza confronti finalizzati al miglioramento dell'attività di soccorso dell'area di riferimento e alla risoluzione di specifiche problematiche.

Si rapporta con le Strutture/funzioni della Direzione aziendale in particolare con i Servizi Informativi e logistica

Il Responsabile Operativo di SOREU assicura le seguenti funzioni:

- Coordinamento delle attività tecnico-organizzative della SOREU garantendo l'erogazione dei servizi nel rispetto delle disposizioni di AREU.
- Monitoraggio quotidiano delle attività di soccorso evidenziando al Responsabile Tecnico organizzativo delle SOREU eventuali criticità operative o tecnico informatiche
- Mantenimento delle relazioni con strutture interne ed esterne all'Azienda (CUR, COI, PSAP 2° livello, Istituzioni Pubbliche) delle aree di competenza
- Formulazione di proposte utili al perseguimento degli obiettivi posti in materia di programmazione e organizzazione delle attività di SOREU
- Attuazione di una leadership partecipativa per generare consenso e indirizzare il

	<b>RESPONSABILE OPERATIVO DI SOREU - LAGHI</b>	
--	--	--

comportamento degli operatori tecnici e sanitari della SOREU verso il conseguimento di obiettivi definiti.

- Supporto all'attività di:
  - Riprogettazione organizzativa in riferimento ai processi organizzativi esistenti
  - Progettazione e realizzazione dell'attività formativa connessa alla specifica attività

Nell'esercizio delle sue funzioni il Responsabile Operativo collabora con la SC SOREU, con i Responsabili delle altre SOREU, delle CUR e della COI oltre che con i Direttori ed i Coordinatori delle AAT.

Il Responsabile Operativo di SOREU dipende dalla SC SOREU e, in relazione alle seguenti attività:

Tecnico-organizzative di SOREU:

- Responsabile S.S. Coordinamento tecnico organizzativo di SOREU

Cliniche di SOREU:

- Responsabile S.S. Coordinamento clinico di SOREU

Per quanto attiene la gestione organizzativa del personale diretto:

- Direttore S.C. SITRA AREU
- Direttore del Servizio Infermieristico dell'ASST/IRCCS di appartenenza del personale coordinato.

### **Responsabilità**

Il Responsabile Operativo di SOREU garantisce lo svolgimento delle seguenti attività:

- Definizione dell'organizzazione del lavoro nella SOREU, in collaborazione con le S.S. Coordinamento tecnico organizzativo e S.S. Coordinamento clinico di SOREU.
- Definizione delle procedure e istruzioni operative interne volte a disciplinare le attività tecnico organizzative secondo criteri che, nel rispetto delle indicazioni fornite da AREU, omogeneizzino i comportamenti e ottimizzino l'impiego delle risorse.
- Coordinamento dell'attività tecnico-organizzative della SOREU e assicura l'erogazione dei servizi nel rispetto delle disposizioni di AREU.
- Monitoraggio dei processi organizzativi garantendo il corretto svolgimento delle attività pianificate.
- Pianificazione delle attività del personale diretto finalizzate alla realizzazione degli obiettivi definiti e ne verifica periodicamente l'attuazione.
- Collaborazione con il Responsabile della S.S. Coordinamento tecnico organizzativo di SOREU per variazioni delle modalità organizzative al fine di migliorare le attività svolte dalla SOREU e adeguarle ai continui cambiamenti del soccorso extraospedaliero.
- Condivisione, in collaborazione con AREU e l'ASST/IRCCS sede di SOREU, alla definizione del fabbisogno di risorse (umane, tecniche, tecnologiche, strutturali) necessarie a garantire l'efficace erogazione dei servizi d'istituto.
- Collaborazione al Responsabile della S.S. Coordinamento tecnico organizzativo di SOREU per la formulazione degli obiettivi relativi agli aspetti di competenza.
- Collaborazione con tutte le strutture AREU per favorire la costruzione e lo sviluppo di rapporti interdisciplinari.
- Collaborazione, se necessario e in accordo con la Direzione AREU, con le Centrali Operative di coordinamento del soccorso sanitario extraregionali o di altre Nazioni per definire le modalità operative di gestione dei soccorsi nei territori di confine.

	<b>RESPONSABILE OPERATIVO DI SOREU - LAGHI</b>	
--	--	--

- Collaborazione con il Referente clinico di SOREU all'attività di riesame degli eventi, con particolare riferimento agli aspetti clinici, anche contribuendo a evidenziare eventuali criticità nell'applicazione delle disposizioni di AREU e a individuare aspetti di miglioramento.
- Collaborazione con tutte le strutture AREU al fine di realizzare modalità operative condivise e coerenti con le indicazioni di AREU.
- Rilevazione dell'attività svolta e produce, secondo cadenze pianificate, la documentazione specifica ai fini del processo interno di controllo e verifica periodica per il miglioramento delle performance.
- Verifica e valutazione delle competenze tecnico operative e i comportamenti di tutto il personale durante l'attività in SOREU, segnalando ai diretti interessati e, se opportuno, ai Responsabili con posizione di autorità, eventuali inottemperanze a procedure, istruzioni operative, regolamenti e qualsiasi altra disposizione o comportamento non consono all'attività in SOREU.
- Gestione delle valutazioni del personale diretto secondo le procedure definite, promuovendo la cultura della valutazione quale strumento di crescita professionale.
- Risposta della SOREU alle situazioni di maxiemergenza, secondo quanto previsto da AREU, anche in relazione a situazioni inerenti territori non di competenza.
- Trasmissione ad AREU i flussi informativi di natura sanitaria ed economico/amministrativa, per quanto di competenza, come previsto dalle procedure AREU e dalle disposizioni normative vigenti.
- Collaborazione con il Referente clinico alla verifica della corretta compilazione e gestione della documentazione sanitaria di SOREU.
- Fornitura alle AAT competenti territorialmente e, se richiesto, alla Direzione AREU, la documentazione relativa agli eventi gestiti.
- Monitoraggio, direttamente e/o avvalendosi delle figure preposte, del funzionamento dei sistemi operativi segnalando tempestivamente eventuali anomalie.
- Promozione e implementazione del sistema aziendale di gestione della qualità e del rischio nell'ambito della SOREU, coerentemente con le indicazioni fornite da AREU.
- Segnalazione degli eventi significativi e situazioni di criticità, coerentemente con le indicazioni fornite da AREU.
- Collaborazione con le AAT del territorio di competenza della SOREU e con le altre SOREU regionali nella quotidianità e nell'ambito di specifici progetti/attività.
- Collaborazione, se richiesto, con la Direzione AREU nella gestione dei rapporti con Enti, Autorità e Associazioni di soccorso, nel rispetto dei ruoli di ogni soggetto coinvolto e in ottemperanza alle indicazioni di AREU.
- Mantenimento, in accordo con la S.S. Coordinamento tecnico organizzativo di SOREU, i rapporti con i Responsabili dei Pronto Soccorso/DEA delle Strutture Sanitarie pubbliche e private del sistema, per quanto attiene agli aspetti tecnico-operativi dell'attività di SOREU.
- Comunicazione con il personale di SOREU 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 in collaborazione con la S.C. SOREU.
- Disponibilità ad ascoltare in modo attivo e partecipativo il personale di SOREU, valorizzandone le competenze e le differenze di opinione.
- Partecipazione a tavoli di lavoro e ad altri incontri istituzionali che prevedano la presenza del Responsabile operativo di SOREU.
- Condivisione con il personale della SOREU quanto discusso e concordato in occasione dei tavoli delle SOREU, del Collegio Tecnico e degli altri incontri effettuati presso la Direzione AREU.

	<b>RESPONSABILE OPERATIVO DI SOREU - LAGHI</b>	
--	--	--

- Trasmissione delle comunicazioni di servizio verso le Associazioni di soccorso afferenti alla SOREU, attraverso le AAT di afferenza.
- Rilevazione dei fabbisogni formativi del personale tecnico di SOREU, e segnala al Responsabile della S.S. Coordinamento tecnico organizzativo di SOREU la necessità di sviluppare interventi formativi in relazione a specifiche tematiche.
- Collaborazione con il Referente clinico di SOREU alla rilevazione dei fabbisogni formativi del personale di SOREU e alla stesura di progetti di formazione e aggiornamento.
- Supervisione della formazione e dell'addestramento del personale per gli aspetti tecnico organizzativi.
- Attenzione al clima organizzativo e alle relazioni del personale che opera in SOREU.
- Promozione di un ambiente di lavoro volto a incrementare il coinvolgimento e lo sviluppo formativo del personale.
- Collaborazione a progetti intra e interaziendali.
- Partecipazione alle attività di ricerca, alla gestione dei progetti e alla diffusione dei risultati nell'ambito della SOREU.
- Collaborazione, su indicazione della Direzione AREU, con i Direttori dei Dipartimenti di afferenza, in relazione ad attività di supporto e a progetti promossi dal DRIEU.

### Competenze Professionali

<b>AREA CONOSCENZE</b>		
<b>TITOLO</b>	<b>DEFINIZIONE</b>	<b>ELEMENTI COSTITUTIVI</b>
Normativa Soccorso Extraospedaliero	conoscenza della normativa relativa all'attività del soccorso extraospedaliero	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conosce i principi dell'organizzazione del soccorso sanitario nazionale, regionale e le loro evoluzioni</li> <li>- conosce il POAS AREU</li> <li>- conosce i meccanismi operativi e le regole di funzionamento delle diverse strutture centrali e periferiche di AREU</li> <li>- conosce i rapporti tra AREU, le altre Aziende Sanitarie e gli Enti Istituzioni deputate al soccorso</li> </ul>
Normativa Nazionale e Regionale di organizzazione sanitaria	conoscenza della normativa di riferimento per la organizzazione dell'assistenza sanitaria e delle reti ospedaliere	<ul style="list-style-type: none"> <li>- conosce la normativa nazionale e regionale relativa all'organizzazione sanitaria ospedaliera</li> <li>- conosce la normativa nazionale e regionale relativa alle "reti di patologia" e all'assistenza sanitaria in particolari situazioni cliniche</li> <li>- conosce ed applica le disposizioni previste dalla normativa di riferimento e pianifica l'attività</li> </ul>

**RESPONSABILE OPERATIVO DI SOREU - LAGHI**

		coerentemente con quanto prescritto
Documentazione Aziendale	conoscenza della documentazione prescrittiva Aziendale e delle procedure specifiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>- promuove la diffusione, la conoscenza e la comprensione della documentazione e ne favorisce la corretta comprensione da parte del personale deputato all'impiego</li> <li>- verifica il rispetto delle procedure AREU relativa all'attività delle SOREU</li> <li>- analizza la documentazione esistente proponendo revisioni e/o integrazioni con procedure e istruzioni operative che ne facilitano l'applicazione</li> </ul>
Ruolo e responsabilità professionisti soccorso sanitario	conoscenza dei compiti e responsabilità proprie e di tutte le figure impegnate nel nell'attività di soccorso sul territorio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- definisce l'organizzazione della SOREU nel rispetto dei ruoli del personale coinvolto</li> <li>- propone procedure operative condivise con Enti e Istituzioni nel rispetto di specifici ruoli e responsabilità</li> </ul>
Normativa in materia di organizzazione del lavoro e sicurezza	conosce delle procedure, le istruzioni operative e i protocolli predisposti dall' ASST/IRCCS sede di SOREU in materia di organizzazione del lavoro, sicurezza, prevenzione e protezione in relazione alla specifica attività lavorativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- organizza l'attività nel rispetto delle normative contrattuali nazionali ed aziendali</li> <li>- fornisce indicazioni sui comportamenti da adottare in materia di sicurezza dei lavoratori</li> <li>- verifica l'adozione delle misure di sicurezza previste</li> </ul>
Normativa in materia di gestione documentazione sanitaria e privacy	conosce i principi di gestione della documentazione sanitaria e della privacy	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fornisce indicazioni relative alla gestione della documentazione sanitaria nel rispetto della documentazione prescrittiva di AREU</li> <li>- verifica la corretta applicazione da parte del personale di SOREU del rispetto delle indicazioni fornite in materia di documentazione sanitaria e privacy</li> </ul>

**RESPONSABILE OPERATIVO DI SOREU - LAGHI****AREA ABILITA'**

<b>TITOLO</b>	<b>DEFINIZIONE</b>	<b>ELEMENTI COSTITUTIVI</b>
Leadership e autorevolezza	Capacità di leadership e autorevolezza nei confronti dei diversi interlocutori interni ed esterni alla SOREU	<ul style="list-style-type: none"><li>- rappresenta adeguatamente l'Azienda nei diversi contesti istituzionali</li><li>- gestisce correttamente i rapporti con Soggetti, Enti e Istituzioni</li><li>- coordina con autorevolezza il personale Tecnico e Sanitario di SOREU</li><li>- mantiene rapporti di collaborazione con le altre SOREU, con CUR regionali, la COI e con i Responsabili di AAT di riferimento</li></ul>
Decisionale	Capacità di individuare le priorità tecnico organizzative e di assumere decisioni.	<ul style="list-style-type: none"><li>- assume direttamente le responsabilità connesse al ruolo</li><li>- rispetta e fa rispettare i regolamenti e le procedure</li></ul>
Coordinamento del team	Capacità di favorire la crescita professionale di SOREU	<ul style="list-style-type: none"><li>- coinvolge e si confronta costantemente con le diverse professionalità operanti in SOREU al fine di assicurare la migliore partecipazione possibile ai risultati prefissati</li><li>- informa e si confronta costantemente con i professionisti afferenti al sistema di soccorso al fine di individuare le soluzioni organizzative ed operative più idonee alla risoluzione dei problemi</li><li>- coordina le attività della SOREU attraverso il ricorso a strumenti gestionali di coinvolgimento, di valorizzazione delle competenze</li><li>- attiva il confronto per omogeneizzare le modalità di gestione dei diversi contesti ed eventi</li><li>- attiva processi motivazionali e adotta un comportamento orientato al mantenimento di un clima organizzativo</li></ul>

**RESPONSABILE OPERATIVO DI SOREU - LAGHI**

		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"> <li>- analizza e approfondisce le problematiche relative all'attività di soccorso</li> <li>- pianifica gli interventi necessari</li> <li>- stima le risorse necessarie per le diverse attività</li> <li>- programma gli interventi in relazione alle risorse date al fine di garantirne la massima efficienza</li> <li>- monitora e relaziona sui risultati raggiunti e sulle criticità rilevate al fine del miglioramento della organizzazione</li> </ul>
Relazione e comunicazione	Capacità di individuare ed adottare modalità di relazione e comunicazione efficace nei diversi contesti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Individua ed utilizza idonei strumenti e tecniche di comunicazione al fine di garantire la massima efficacia comunicativa nelle diverse situazioni</li> </ul>
Lavoro in team	Capacità di lavoro in team e integrazione con le diverse figure professionali (Responsabili di SOREU/AAT/CUR/COI).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- partecipa/promuove sistematicamente riunioni, incontri, gruppi di lavoro e favorisce la comunicazione tra professionisti</li> <li>- promuove il confronto tra le diverse strutture interne ad AREU al fine di omogeneizzare le modalità operative</li> <li>- promuove incontri tra le diverse componenti del soccorso al fine di condividere le strategie di intervento e le modalità operative</li> </ul>

	<b>RESPONSABILE OPERATIVO DI SOREU - LAGHI</b>	
--	--	--

Problem solving	Attitudine al problem solving.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- individua e/o rileva l'esistenza di criticità organizzative e operative</li> <li>- effettua l'analisi del problema e formula ipotesi per la risoluzione dello stesso</li> <li>- valuta e verifica la validità delle ipotesi formulate attraverso il confronto con i diversi interlocutori coinvolti</li> <li>- applica le soluzioni individuate e ne monitora i risultati</li> </ul>
Sviluppo competenze	Capacità di trasmissione delle conoscenze e delle abilità tecniche relative ad aspetti tecnico organizzativi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- individua le competenze necessarie per l'effettuazione di specifiche attività</li> <li>- definisce i percorsi formativi teorico pratici necessari all'implementazione delle competenze necessarie</li> <li>- valuta i risultati raggiunti</li> </ul>

<b>AREA ATTITUDINI</b> (consapevolezza professionale, autocontrollo, flessibilità/adattabilità)		
<b>TITOLO</b>	<b>DEFINIZIONE</b>	<b>ELEMENTI COSTITUTIVI</b>
Flessibilità/Adattabilità	Capacità di analisi Disponibilità al confronto Orientamento al cambiamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- capacità di analizzare i risultati raggiunti finalizzati al confronto sulle performance quali quantitative ottenute da altre Organizzazioni</li> <li>- capacità di confronto con ruoli e opinioni diverse</li> <li>- massima flessibilità personale ed organizzativa</li> </ul>
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gestisce costruttivamente le tensioni determinate da elevati carichi di lavoro</li> <li>- mantiene inalterato il proprio comportamento nelle situazioni di difficoltà e pericolo</li> <li>- conserva un atteggiamento sereno e tranquillizzante nei confronti dei collaboratori</li> </ul>
Gestione dei conflitti	Capacità di affrontare e tenere sotto controllo situazioni che provocano contrasti all'interno dei gruppi e tensioni nei rapporti interpersonali	<ul style="list-style-type: none"> <li>- riesce ad individuare i fattori essenziali che possono generare tensioni interpersonali</li> <li>- capacità di cooperazione e di gestione del lavoro in gruppo nonché padronanza nella</li> </ul>

	<b>RESPONSABILE OPERATIVO DI SOREU - LAGHI</b>	
--	--	--

		negoiazione e gestione dei conflitti;
Aggiornamento professionale	Orientamento all'aggiornamento continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- individua i bisogni formativi in relazione all'attività affidata</li> <li>- propone nuovi percorsi in base alle nuove disposizioni normative e in relazione agli sviluppi dell'attività in divenire</li> </ul>

<b>AREA RELAZIONALE</b>		
<b>TITOLO</b>	<b>DEFINIZIONE</b>	<b>ELEMENTI COSTITUTIVI</b>
Relazione con Enti ed Istituzioni esterni	Capacità di intrattenere rapporti istituzionali	<ul style="list-style-type: none"> <li>- riconosce e rispetta il ruolo dei diversi interlocutori istituzionali</li> <li>- rappresenta autorevolmente AREU nei confronti degli Enti e Istituzioni</li> </ul>
Relazione con le strutture dell'Azienda	Capacità di intrattenere rapporti costruttivi con le Strutture di AREU	<ul style="list-style-type: none"> <li>- svolge la propria funzione in sinergia con il team direzionale</li> <li>- stabilisce una efficace relazione, comunicazione e collaborazione con tutti i professionisti delle strutture e servizi di AREU</li> <li>- adotta relazioni collaborative con le strutture esterne ad AREU (ASST/IRCCS e PSAP)</li> </ul>
Relazione con il gruppo professionale e interprofessionale	Capacità di intrattenere rapporti costruttivi con il team	<ul style="list-style-type: none"> <li>- capacità di relazioni interpersonali, dinamismo e di alta persuasività;</li> <li>- capacità di preparare e condurre riunioni e gruppi di lavoro</li> <li>- capacità di cooperazione, di ascolto e accettazione delle opinioni diverse</li> <li>- capacità di esprimere la propria opinione con fermezza e chiarezza, pur nel rispetto delle opinioni degli altri</li> <li>- capacità di gestione delle relazioni interpersonali</li> <li>- capacità di negoziazione e gestione del clima di lavoro nei diversi contesti</li> <li>- capacità di valorizzare le attitudini, competenze</li> </ul>

	<b>RESPONSABILE OPERATIVO DI SOREU - LAGHI</b>	
--	--	--

**Graduazione e trattamento economico**

La rilevanza dell'incarico è determinata in base alla valutazione di singoli ITEM, nel valore percentuale di 100%.

Il connesso importo economico è pari a detta percentuale applicata al valore massimo pari a € 12.000,00 di cui all'art. 14 del CCNL 21.05.2018 - comparto Sanità