

DOCUMENTO DI DEFINIZIONE DEL FABBISOGNO, SOTTO IL PROFILO OGGETTIVO E SOGGETTIVO, CHE CARATTERIZZA LA STRUTTURA COMPLESSA NUMERO EUROPEO ARMONIZZATO (NEA) 116117, AFFERENTE AL DIPARTIMENTO DELLE CENTRALI OPERATIVE E DELLA GOVERNANCE CLINICA AREUS

DENOMINAZIONE: STRUTTURA COMPLESSA NUMERO EUROPEO ARMONIZZATO-NEA 116117

Ruolo: Sanitario

Profilo professionale: Dirigente Medico

Discipline: Medicina Interna, Oncologia, Geriatria, Ematologia, Organizzazione dei Servizi Sanitari di Base.

PROFILO OGGETTIVO

La Struttura Complessa NEA 116117 gestisce attraverso una Centrale Operativa unica regionale le attività previste dalla normativa europea e nazionale (*Decisioni della Commissione Europea n. 2007/116/CE del 15 febbraio 2007 e n. 2009/884/CE del 30 novembre 2009 e Accordo della Conferenza Stato Regioni e Province Autonome del 24/11/2016*) per il Numero Europeo Armonizzato 116117.

Nello specifico le funzioni sono declinate come segue:

- garantire alla popolazione un Servizio telefonico gratuito per tutte le prestazioni sanitarie e socio sanitarie a bassa intensità assistenziale
- centralizzare, a regime su base regionale, le chiamate al servizio di Continuità Assistenziale attraverso una comune piattaforma dei sistemi informatici che sono in condivisione anche con il sistema regionale dell'Emergenza-Urgenza.
- operatività come Centrale Operativa Integrata per i trasporti sanitari semplici non urgenti
- erogazione di risposte di tipo informativo, formulate direttamente dall'operatore di centrale o mediante trasferimento chiamata al servizio in grado di erogare l'informazione: modalità di accesso ai medici di medicina generale/pediatri di libera scelta anche in caso di difficoltà di reperimento; consigli sanitari non urgenti prima dell'orario di apertura del Servizio di Continuità Assistenziale e dopo l'orario di chiusura, con eventuale inoltro chiamata al 118/112 se appropriato; modalità di accesso alla Guardia Medica turistica
- erogazione di risposte di tipo operativo, con trasferimento chiamata al servizio in grado di erogare la prestazione: prestazioni e/o consigli medici non urgenti nelle ore di apertura del Servizio di Continuità Assistenziale; individuazione e trasferimento richieste soccorso sanitario urgente al 118/112
- operatività come piattaforma di raccordo con Case di Comunità, COT (Centrali Operative Territoriali), e altri servizi/strutture territoriali, attraverso strumenti e tecnologie finalizzate alla presa in carico delle persone con fragilità.

PROFILO SOGGETTIVO

Funzioni e competenze richieste:

La Direzione della Struttura Complessa **NUMERO EUROPEO ARMONIZZATO-NEA 116117** governa i processi organizzativi e funzionali all'attività della Centrale Operativa Regionale secondo le attività che di seguito vengono indicate.

- indirizzo e coordinamento dei processi e delle attività della Centrale NEA 116117 attraverso l'elaborazione il monitoraggio e l'integrazione delle procedure e delle istruzioni operative che supportano l'attività degli operatori tecnici e sanitari di Centrale. Elaborazione e monitoraggio dei protocolli che regolano le comunicazioni con gli altri soggetti coinvolti (ASL, Medici di Continuità Assistenziale, ARES).
- gestione delle relazioni e delle comunicazioni con le Centrali Operative 118 di Cagliari e Sassari e costante monitoraggio dei protocolli operativi anche prevedendo periodici incontri finalizzati all'ottimizzazione delle funzioni in condivisione
- pianificazione e verifica delle attività svolte dalla Centrale NEA 116117, coordinamento delle attività di supporto alle necessità organizzative e logistiche della stessa
- monitoraggio qualitativo e quantitativo del servizio ed individuazione di azioni correttive e preventive per le non conformità di processo o di output, in collaborazione con la SS – Qualità e rischio clinico
- progettazione finalizzata all'avvio degli altri servizi previsti dalla LR 24/2020 (coordinamento trasporti sanitari e sanitari semplici) e/o attivabili tra quelli elencati in tabella 2 "Linee di indirizzo Conferenza Stato-Regioni" sull'attivazione del NEA 116117
- collaborazione con la Direzione Aziendale AREUS nella definizione delle linee strategiche di attività del NEA 116117, individuando e proponendo ambiti di sviluppo e miglioramento
- predisposizione di documentazione prescrittiva (linee guida operative e procedure) sul servizio, anche attraverso l'attivazione di gruppi di lavoro dedicati
- definizione degli indicatori inerenti alle attività di competenza, monitoraggio e analisi degli stessi: reportistica periodica
- gestione dei reclami/segnalazioni degli utenti, in relazione all'attività di competenza, con il supporto della SS – Qualità e rischio clinico e dell'Internal auditing
- collaborazione con la SSD – Formazione EM/URG, Comunicazione e URP in relazione all'attuazione di programmi e iniziative finalizzate al mantenimento/miglioramento costante delle competenze degli operatori di Centrale e diffusione della conoscenza del NEA 116117 sul territorio regionale
- gestione delle relazioni e della comunicazione con tutti i livelli istituzionali, per quanto di competenza.
- supporto a tutte le UU.OO. di AREUS con trasversalità e interdisciplinarietà nell'ambito delle funzioni proprie e di quelle attribuite da DG, DS o Direttore del Dipartimento
- altre funzioni specifiche demandate dalla Direzione Generale, Sanitaria e dal Direttore del Dipartimento
- gestione efficace dei rapporti con gli Attori Istituzionali e gli altri soggetti esterni
 - Ministero della Salute
 - Assessorato Regionale alla Sanità
 - Aziende Socio Sanitarie Locali, ARNAS Brotzu, AOU Cagliari e AOU Sassari, ARES
 - Soggetti Istituzionali Pubblici
 - Utenti
 - Media
 - altri stakeholders

Con riferimento all'organizzazione delle attività e alla gestione delle risorse, il candidato:

- deve conoscere l'organizzazione e la logistica del sistema regionale di assistenza territoriale sviluppato ex D.M. 77/2022
- deve conoscere l'organizzazione, la logistica e l'articolazione della rete regionale del Soccorso sanitario pre-ospedaliero 118 di AREUS
- deve conoscere le tecnologie e i gestionali informatici utilizzati nelle comunicazioni delle Centrali NEA 116117
- deve avere conoscenza delle tecniche di budgeting-reporting e collaborazione attiva alla definizione del programma di attività della struttura di appartenenza, anche in rapporto a quanto definito dal budget e dalla realizzazione delle attività necessarie al perseguimento degli obiettivi stabiliti;
- deve avere esperienza e capacità nella gestione delle risorse umane, al fine di programmare, inserire, coordinare e valutare il personale della struttura relativamente a competenze professionali e comportamenti organizzativi;
- deve condividere con tutto il personale gli obiettivi e le prospettive future dell'organizzazione;
- deve avere capacità di definire gli obiettivi formativi, proporre iniziative di aggiornamento e implementare la formazione continua sul luogo di lavoro; capacità di effettuare la valutazione della performance dei singoli professionisti, in funzione degli obiettivi assegnati e nella prospettiva di sviluppare il potenziale di ciascuno all'interno dell'organizzazione;
- deve saper organizzare il servizio ed il lavoro in modo coerente con le indicazioni aziendali e con gli istituti contrattuali;
- deve saper promuovere e gestire le riunioni di carattere organizzativo e operativo;
- deve dare prova di saper creare coi collaboratori un clima di fiducia orientato al riconoscimento e segnalazione di criticità, rischi, eventi per favorire percorsi di miglioramento continuo;
- deve saper controllare l'efficacia delle attività della Struttura tramite periodici incontri;
- deve promuovere il diritto alla informazione interattiva dell'utente.

Relazione rispetto all'ambito lavorativo:

- deve dimostrare di possedere la disponibilità e la capacità a lavorare positivamente e fattivamente in Equipe multidisciplinari;
- deve evitare l'insorgenza di conflitti e mediarne le risoluzioni.

Gestione della sicurezza sul lavoro e della privacy:

- deve promuovere l'identificazione e la mappatura dei rischi prevedibili e gestibili collegati all'attività professionale in stretta collaborazione con il Servizio Prevenzione e Protezione;
- deve assicurare e promuovere comportamenti professionali nel rispetto delle normative generali e specifiche sulla sicurezza sul lavoro e sulla privacy, in particolare modo dei dati personali e dei dati sensibili.

Anticorruzione e trasparenza:

- deve promuovere l'osservanza del codice di comportamento dei pubblici dipendenti e del codice disciplinare;
- deve garantire il rispetto della normativa in materia di anticorruzione e promuovere la conoscenza delle disposizioni aziendali nell'ambito della struttura gestita;
- deve collaborare con il Responsabile Aziendale della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (RPTC) al miglioramento delle prassi aziendali.