

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

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 inoltra 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.