

**PERCORSO FORMATIVO
PER IL CONSEGUIMENTO DELLA FUNZIONE di
“OPERATORI del NUE 112 REGIONE LAZIO”**

“NUE 112”, Via Laurentina 631 – Roma

PROGRAMMA CLASSE 3 E LINEE GUIDA

La formazione è realizzata dai docenti: Fabrizio Cola; Rosita Di Gregorio; Angela Facci; Fabio Giachetti; Giovanni Ferrara Mirentzi; Elisa Villani;

I tutor d’aula sono i seguenti: Claudia Braccini; Maria Letizia Cardurani; Fabrizio Chico; Michele Gilli; Chiara Morandin; Giovanni Pulvirenti; Giorgia Vittiglio.

1. FORMAZIONE

Il percorso formativo è stato elaborato in modo da poter garantire al discente l’acquisizione di:

1. conoscenze sulle procedure e la strumentazione;
2. capacità, abilità ed esperienze pratiche;
3. comportamenti, atteggiamenti e stili personali necessari per poter svolgere l’attività di Operatore Tecnico Call Taker della CUR NUE 112.

Il percorso di seguito presentato, elaborato sulla base dello sviluppo delle tre aree del sapere, è stato suddiviso in tre sessioni:

1. SESSIONE TEORICA
2. SESSIONE ADDESTRAMENTO PRATICO
3. SESSIONE FINALE

Per ogni succitata sessione è previsto una valutazione specifica tesa a verificare le conoscenze e competenze acquisite dal discente durante il singolo periodo formativo.

Di seguito vengono presentate nel dettaglio gli obiettivi formativi e le metodologie didattiche utilizzate nelle tre sessioni formative.

2. SESSIONE TEORICA

Il corso teorico presenta le attività specifiche e il ruolo dell’Operatore Tecnico del NUE 112.

Al termine del corso di formazione teorico è prevista la somministrazione ai discenti di un **test di apprendimento**.

Durata: la sessione teorica ha una durata complessiva di 12 ore articolate in 3 giornate formative.

SESSIONE TEORICA - CLASSE 3

Giornata 1 – Mercoledì 19 Giugno 2019, Orario 9.00 - 13.00 c/o NUE

Argomento	Obiettivo	Durata	Docente
Accredito	Registrazione partecipanti al corso	8.30 – 9.00	
Presentazione	Presentazione percorso formativo e relative modalità di valutazione	9.00 – 9.30	
Il progetto NUE 112	Conoscere come opera, il progetto locale, l'organizzazione del servizio (modello organizzativo)	9.30 – 10.00	
DTO - Allegato E - Istruzioni Operative	Conoscerne l'impiego	10.00 – 11.00	
Ruolo dell'Operatore del NUE 112	Operatività della Sala Funzione e responsabilità dell'Operatore del NUE 112. Iniziale ascolto di telefonate "tipo" della Pubblica Sicurezza, Soccorso Tecnico e Soccorso Sanitario. Il turnista nell'ambito del NUE 112	11.00 – 12.00	
Tecniche di comunicazione	Acquisire tecniche di gestione della comunicazione in emergenza.	12.00 – 13.00	

Giornata 2 – Giovedì 20 Giugno 2019, Orario 9.00 - 13.00 c/o NUE

Argomento	Obiettivo	Durata	Docente
Il territorio geografico del prefisso 06	Conoscere il territorio	9.00 – 9.30	
Architettura piattaforma telefonica della CUR	Conoscere infrastruttura di comunicazione fra centrali operative di primo e secondo livello	9.30 – 10.00	
Postazione di lavoro dell'operatore CUR	Conoscere la composizione della postazione di lavoro dell'operatore telefonico e degli strumenti a supporto: Intranet, Servizio multilingua e Ced interforze	10.00 – 10.30	
Localizzazione e strumenti	Conoscere il cartografico e l'utilizzo di coordinate e localizzazione.	10.30 – 11.00	

L'applicativo gestionale B80 EmMa NUE	Conoscere la modalità di funzionamento e gestione. (Elenco delle chiamate attive; scheda evento e relativa compilazione).	11.00 – 11.30	
Gli strumenti utilizzati in console	Conoscere altre modalità di accesso al servizio NUE : Where Are U e E-Call	11.30 – 12.30	
Allertamento Enti (PSAP 2°) e PCCT	Conoscere il sistema di: classificazione evento; dettaglio e allerta Enti. Conoscere le competenze territoriali delle Centrali Operative – PCCT (Piano di controllo e coordinamento Territoriale)	12.30 – 13.00	

Giornata 3 – Venerdì 21 Giugno 2019, Orario 9.00 - 13.00 c/o Sala Tirreno

Argomento	Obiettivo	Durata	Docente
PSAP2 CC ROMA	Conoscere l'organizzazione ed il ruolo dell' Arma dei Carabinieri	09:00 – 10.00	
PSAP2 Questura di Roma	Conoscere l'organizzazione ed il ruolo della Polizia di Stato	10.00 – 11:00	
PSAP2 VVF ROMA	Conoscere l'organizzazione ed il ruolo del Corpo Nazionale Vigili del Fuoco	11.00 – 12:00	
PSAP2 118 ROMA	Conoscere l'organizzazione ed il ruolo dell' ARES 118	12:00 – 13:00	

2.2 TEST TEORICO c/o SALA TIRRENO Venerdì 21 Giugno 2019 – Ore 14.00

Modalità svolgimento: Al termine del corso di formazione teorico è prevista la somministrazione ai discenti di un test di apprendimento. Il test consiste in una serie di **20 domande** a risposta multipla sugli argomenti trattati nel corso di formazione. Dopo l'avvio della prova i discenti hanno a disposizione **60 minuti** per completarla.

Durante lo svolgimento della prova i discenti **non potranno**:

1. consultare testi o appunti di qualunque genere;
2. usare nient'altro rispetto a quello che è stato consegnato.
3. mettersi in relazione con altri, salvo che con i membri della Commissione;

Indicazioni per la compilazione del test di apprendimento:

1. ogni domanda ammette una sola risposta esatta;
2. a ciascuna risposta esatta viene assegnato un punto;
3. nessun punto viene assegnato alle risposte errate;
4. nessun punto viene assegnato alle mancate risposte;

5. nel caso il discente ritenesse di dover correggere la risposta data, potrà correggerla riportando sulla casella ritenuta errata la dicitura **“NO”** e contrassegnando con una **X** la risposta ritenuta corretta.

La Commissione non fornirà nessun chiarimento e/o qualsivoglia suggerimento in ordine alle domande. Al termine della prova la commissione redige apposito verbale nel quale si riporterà la valutazione numerica ottenuta.

SESSIONE ADDESTRAMENTO PRATICO - CLASSE 3

3. SESSIONE ADDESTRAMENTO PRATICO

Al termine della sessione teorica il discente viene inserito nella successiva fase formativa denominata “Addestramento pratico” della durata complessiva di nr. 20 ore suddivise in 4 giornate formative.

Obiettivo formativo è l’acquisizione di competenze tecnico-pratiche specifiche in ordine all’utilizzo da parte dell’Operatore Tecnico della strumentazione in uso nella Centrale Unica di Risposta NUE 112 e al termine della sessione il partecipante dovrà:

1. saper conoscere e individuare, durante la chiamata di soccorso, la natura dell’emergenza per poterla “indirizzare” e trasferire verso il PSAP di Il livello più adeguato (Arma Carabinieri, Polizia di Stato, Corpo Nazionale Vigili del Fuoco, Emergenza Sanitaria);
2. saper compilare la scheda contatto con la tipologia dell’evento, secondo la classificazione già impostata nell’applicativo NUE 112;
3. conoscere e prendere in carico la chiamata di soccorso;
4. conoscere il funzionamento dei dati forniti dal “Concentratore Interforze”, relativi all’identificativo e alla localizzazione del chiamante e dell’applicativo “Where Are U”.

La sessione di Addestramento pratico si suddivide in: **2 Settimane**

a) **Studio guidato**

Durante la sessione vengono presentate le Istruzioni Operative, le Consegne Operative così come successivamente declinato nel programma didattico.

b) **Addestramento pratico**

La sessione di addestramento si svolge in una Training-Room di simulazione attrezzata con hardware e software utilizzato in Sala Operativa (in simulazione) e allestita con un Posto Operatore Telefonico (POT), collegato con gli applicativi utilizzati per il Gestionale EmMa NUE.

PROGRAMMA DIDATTICO ADDESTRAMENTO PRATICO – CLASSE 3

1^ SETTIMANA c/o ISA

Giornata 1 – Mercoledì 26 Giugno 2019, Orario 8.00 - 13.00

TEMA	ARGOMENTI
Postazione di Lavoro POT Territorio EMMA NUE : Classificazione / Allerta Enti /IOP	Disposizione finestre degli applicativi Posto Operatore Telefonico – P.O.T. Utilizzo cartografia: dettaglio territorio e Toponomastica: Autostrade e Tangenziali, Aeroporti, etc... Gestione EMMA NUE (base)
ADDESTRAMENTO PRATICO	Esercitazione guidata all'utilizzo dei applicativi di cui sopra

Giornata 2 – Giovedì 27 Giugno 2019, Orario 8.00 - 13.00

TEMA	ARGOMENTI
Postazione di Lavoro POT Territorio EMMA NUE : Classificazione / Allerta Enti /IOP	Eventuale approfondimento temi trattati nella 1^ giornata
ADDESTRAMENTO PRATICO	Esercitazione Località –via- riferimenti – classificazione- allerta enti

PROGRAMMA DIDATTICO ADDESTRAMENTO PRATICO – CLASSE 3

2^ SETTIMANA c/o ISA

Giornata 1 – Mercoledì 3 Luglio 2019, Orario 8.00 - 13.00

TEMA	ARGOMENTI
Postazione di Lavoro POT Territorio EMMA NUE : Classificazione / Allerta Enti /IOP	Eventuale approfondimento temi trattati nella 1^ settimana
ADDESTRAMENTO PRATICO	Esercitazione: Località –via- riferimenti – classificazione- allerta enti

Giornata 2 – Giovedì 4 Luglio 2019, Orario 8.00 - 13.00

TEMA	ARGOMENTI
ADDESTRAMENTO PRATICO	Esercitazione: Località –via- riferimenti – classificazione- allerta enti

3.1 TEST ADDESTRAMENTO PRATICO CLASSE 3 c/o NUE – Mercoledì 10 Luglio 2019, Orario 8.00 - 9.00

Modalità svolgimento: Al termine della sessione di addestramento pratico è prevista la somministrazione ai discenti di un test di apprendimento. Durante la prova il candidato deve processare nr. 2 telefonate simulate e saranno verificate le capacità acquisite in ordine alla gestione delle stesse ed in particolare:

SINTESI VALUTAZIONE PROVA PRATICA	PUNTEGGIO (max a chiamata)
Dati relativi alla localizzazione dell'evento	2
Dati relativi al chiamante	2
Classificazione evento	2
Dettaglio classificazione evento	2
Allertamento PSAP2 (ovvero NON allertamento in caso di chiamate classificate con altro)	2
TOTALE	10



PROGRAMMA DIDATTICO SESSIONE FINALE – CLASSE 3

4. SESSIONE FINALE: ASCOLTO IN DOPPIA CUFFIA / CONSOLIDAMENTO CONOSCENZE ACQUISITE

I discenti sono affiancati in Sala Operativa ad un Operatore Tecnico NUE 112 esperto; in questa fase il discente, a fianco dell'Operatore Tecnico esperto, rimarrà in ascolto delle chiamate, osservando e ascoltando in doppia cuffia (senza intervenire durante la gestione della chiamata) la modalità di gestione e di inoltro ai PSAP di 2° livello.

ASCOLTO IN DOPPIA CUFFIA e CONSOLIDAMENTO CONOSCENZE ACQUISITE

Giornata 1 – Mercoledì 10 Luglio 2019, Orario 8.00 – 13.00

Giornata 2 – Giovedì 11 Luglio 2019, Orario 8.00 – 13.00

VERIFICA FINALE CLASSE 3 – Ore 8.00

Al termine delle prove la Commissione redigerà apposito verbale nel quale sarà riportato il punteggio ottenuto dai singoli candidati