

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

PROGRAMMA E LINEE GUIDA

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 due sessioni:

1. SESSIONE TEORICA
2. SESSIONE ADDESTRAMENTO PRATICO (comprensiva della SESSIONE DI ASCOLTO IN DOPPIA CUFFIA)

Per ogni succitata sessione è prevista una verifica intermedia specifica tesa a monitorare le conoscenze e competenze acquisite dal discente durante il singolo periodo formativo.

Di seguito vengono presentati nel dettaglio gli obiettivi formativi e le metodologie didattiche utilizzate nelle due 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 dalle ore 9:00 alle ore 13:00. I candidati dovranno presentarsi alle ore 8:30 per la registrazione.

2.1 PROGRAMMA DIDATTICO SESSIONE TEORICA

1 GIORNATA – 8 gennaio 2024 classi A, B, C, D (9:00-13:00)

Piazza Oderico da Pordenone, 15 – Sala Tirreno – Palazzina C Il piano

Argomento	Obiettivo
Presentazione	Presentazione percorso formativo e relative modalità di valutazione
Il progetto NUE 112	Conoscere come opera, il progetto locale, l'organizzazione del servizio (modello organizzativo)
DTO - Allegato E - Istruzioni Operative	Conoscerne l'impiego
Ruolo dell'Operatore del NUE 112	Funzione e responsabilità dell'Operatore del NUE 112. Il turnista nell'ambito del NUE 112
Tecniche di comunicazione	Acquisire tecniche di gestione della comunicazione in emergenza.

2 GIORNATA - 9 gennaio 2024 classi A, B, C, D (9:00-13:00)

Piazza Oderico da Pordenone, 15 – Sala Tirreno – Palazzina C Il piano

Argomento	Obiettivo
Il territorio geografico del Lazio	Conoscere il territorio
Architettura piattaforma telefonica della CUR	Conoscere infrastruttura di comunicazione fra centrali operative di primo e secondo livello
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
Localizzazione e strumenti	Conoscere il cartografico e l'utilizzo di coordinate e localizzazione.
L'applicativo gestionale B80 NUE 112	Conoscere la modalità di funzionamento e gestione. (Elenco delle chiamate attive; scheda evento e relativa compilazione).
Gli strumenti utilizzati in console	Conoscere altre modalità di accesso al servizio NUE : Where Are U e E-Call

3 GIORNATA - 12 gennaio 2024 classi A, B, C, D (9:00-13:00 e a seguire test)

Piazza Oderico da Pordenone, 15 – Sala Tirreno – Palazzina C Il piano

Argomento	Obiettivo
Presentazione dei PSAP2 del sistema NUE 112 del Lazio	Conoscere l'organizzazione ed il ruolo dei PSAP 2

2.2 TEST TEORICO

Modalità svolgimento: Al termine della sessione teorica è prevista la somministrazione ai discenti di un test per monitorare l'apprendimento dei contenuti trattati. Il test consiste in una serie di **30 domande** a risposta multipla sugli argomenti trattati nella suddetta sessione. 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 tutor d'aula;

Indicazioni per la compilazione del test di apprendimento:

1. ogni domanda ammette una sola risposta esatta;
2. 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.

L'apprendimento sarà ritenuto sufficiente se il candidato avrà risposto ad almeno 21 domande in maniera esatta.

3. SESSIONE ADDESTRAMENTO PRATICO

Al termine della sessione teorica il discente viene inserito nella successiva fase formativa denominata "Addestramento pratico" (comprensiva della sessione di ascolto in doppia cuffia) della durata complessiva di nr. 30 ore suddivise in 6 giornate formative, dalle 8:00 alle 13:00 (classi A e C) e dalle 14:00 alle 19:00 (classi B e D).

I candidati dovranno presentarsi per la registrazione alle ore 7:30 (classi A e C) e 13:30 (classi B e D).

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;
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.

La sessione di Addestramento pratico si suddivide in **3 settimane**:

a) Ascolto in doppia cuffia

All'inizio e al termine del percorso di addestramento pratico 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.

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 B80 NUE 112.

3.1 PROGRAMMA DIDATTICO ADDESTRAMENTO PRATICO

1^ SETTIMANA

1 GIORNATA – 15 gennaio 2024 classi A (8:00-13:00) e B (14:00-19:00) / 17 gennaio classi C (8:00-13:00) e D (14:00-19:00)

CUR Roma (Via Laurentina, 631) e CUR Lazio (Piazza Oderico da Pordenone, 15 – Pal. C)

TEMA	ARGOMENTI
ASCOLTO IN DOPPIA CUFFIA	Affiancamento ad OT NUE in sala

2 GIORNATA – 16 gennaio 2024 classi A (8:00-13:00) e B (14:00-19:00) / 18 gennaio classi C (8:00-13:00) e D (14:00-19:00)

CUR Lazio (Piazza Oderico da Pordenone, 15 – Pal. C)

TEMA	ARGOMENTI
FORMAZIONE PRATICA IN TRAINING ROOM	Gestione applicativo NUE 112 (base)
ADDESTRAMENTO PRATICO	Esercitazione guidata all'utilizzo dell'applicativo di cui sopra

2^ SETTIMANA

1 GIORNATA - 22 gennaio 2024 classi A (8:00-13:00) e B (14:00-19:00) / 24 gennaio classi C (8:00-13:00) e D (14:00-19:00)

CUR Lazio (Piazza Oderico da Pordenone, 15 – Pal. C)

TEMA	ARGOMENTI
FORMAZIONE PRATICA IN TRAINING ROOM	Gestione applicativo NUE 112 (base) Eventuale approfondimento temi trattati nella 1^ settimana
ADDESTRAMENTO PRATICO	Esercitazione guidata all'utilizzo dell'applicativo di cui sopra

2 GIORNATA - 23 gennaio 2024 classi A (8:00-13:00) e B (14:00-19:00) / 25 gennaio classi C (8:00-13:00) e D (14:00-19:00)

CUR Lazio (Piazza Oderico da Pordenone, 15 – Pal. C)

TEMA	ARGOMENTI
FORMAZIONE PRATICA IN TRAINING ROOM	Gestione applicativo NUE 112 (base) Eventuale approfondimento temi trattati nella 1^ settimana

ADDESTRAMENTO PRATICO	Esercitazione guidata all'utilizzo dell'applicativo di cui sopra
-----------------------	--

3^ SETTIMANA

1 GIORNATA - 29 gennaio 2024 classi A (8:00-13:00) e B (14:00-19:00) / **31 gennaio** classi C (8:00-13:00) e D (14:00-19:00)
CUR Lazio (Piazza Oderico da Pordenone, 15 – Pal. C)

TEMA	ARGOMENTI
FORMAZIONE PRATICA IN TRAINING ROOM	Gestione applicativo NUE 112 (base) Eventuale approfondimento temi trattati nella 1^ settimana
ADDESTRAMENTO PRATICO	Esercitazione guidata all'utilizzo dell'applicativo di cui sopra

2 GIORNATA - 30 gennaio 2024 classi A (8:00-13:00) e B (14:00-19:00) / **1 febbraio** classi C (8:00-13:00) e D (14:00-19:00)

CUR Roma (Via Laurentina, 631) e CUR Lazio (Piazza Oderico da Pordenone, 15 – Pal. C)

TEMA	ARGOMENTI
ASCOLTO IN DOPPIA CUFFIA	Affiancamento ad OT NUE in sala

3.2 TEST ADDESTRAMENTO PRATICO

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:

Dati relativi alla localizzazione dell'evento
Dati relativi al chiamante
Classificazione evento
Dettaglio classificazione evento
Allertamento PSAP2 (ovvero NON allertamento in caso di chiamate classificate con altro)

L'apprendimento sarà ritenuto sufficiente se il candidato avrà gestito correttamente la chiamata relativamente ad almeno tre dei cinque campi suddetti.

4. VERIFICA FINALE

Al termine del corso la Commissione procederà ad una verifica finale che consisterà in un colloquio sul complesso degli argomenti affrontati durante il corso nelle due sessioni e terrà anche conto delle conoscenze acquisite, attestate dal monitoraggio effettuato attraverso le verifiche intermedie. La valutazione dei singoli candidati, risultante da apposito verbale, sarà espressa in sessantesimi.