

**OPERATORE TECNICO DI SALA OPERATIVA
- NUMERO UNICO DELL' EMERGENZA -**

SISTEMI DI REFERENZIAMENTO	
Sistema di riferimento	Denominazione
Settore economico-professionale (SEP)	AREA COMUNE
Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce	ADA.25.231.757 - Gestione delle attività di centralino e accoglienza
Livello EQF	3
Posizione classificatoria ISTAT CP 2011	4.2.2.3.0 Centralinisti
Posizione/i classificatoria/e ISTAT ATECO 2007	84.25.20 Attività di protezione civile

UNITÀ DI COMPETENZA – Gestione delle richieste di intervento in emergenza
<p>RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA</p> <p>Gestire la ricezione delle chiamate di soccorso afferenti al servizio “Emergenza 112”, identificando la tipologia dell’evento, la sua referenziazione geografica ed il chiamante e provvedendo all’attivazione dell’Ente competente all’ erogazione dell’intervento</p>
LIVELLO EQF: 3
<p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizzazione del Numero Unico di Emergenza (NUE112) e della Centrale Unica Regionale - Istituzioni competenti per tipologie di emergenze - Sistemi cartografici di supporto alla geolocalizzazione - Caratteristiche fisiche e toponomastiche dell’ambito territoriale di riferimento del NUE 112 - Caratteristiche tecniche dei mezzi di ricezione in fonia e dati - Procedure operative (IOP) e disciplinare tecnico-operativo (DTO) di gestione delle chiamate di soccorso. - Funzioni ed operatività del sistema gestionale digitale di supporto alle procedure - Sistema operativo del PSAP2 - Strumenti digitali per registrazione e trasmissione di dati - Problematiche e schemi comportamentali tipici relativi alle diverse tipologie di chiamanti (minori, anziani, stranieri, ...) - Problematiche tipiche derivanti da situazioni emergenziali complesse (p.e. maxi-emergenze, aumento improvviso o inatteso di chiamate, ...) - Modalità di raccolta, archiviazione e ricerca dati - Riferimenti normativi in materia di privacy e tutela dei dati personali - Tecniche comunicative e relazionali per la gestione dell’emotività propria e del chiamante

ABILITA'

- Utilizzare in autonomia i mezzi tecnici di ricezione (fonia e canali alternativi: e-call, app., alert, ...)
- Identificare e filtrare le chiamate improprie
- Identificare l'evento ed il chiamante e trasferire la richiesta, in fonia e dati, all'istituzione competente
- Localizzare il chiamante integrando i dati acquisiti automaticamente, tramite geolocalizzazione, con quelli che emergono dall'intervista all'utente
- Adattare il proprio protocollo di comunicazione alle caratteristiche del chiamante
- Utilizzare sistemi di supporto (interpretariato) in presenza di barriere linguistiche
- Gestire in autonomia la compilazione della scheda informatica relativa ai dati logistici degli eventi di soccorso e le funzioni di archiviazione
- Garantire il rispetto della privacy e la tutela dei dati personali

INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Gestire in contesto simulato, e successivamente reale affiancato da un tutor esperto, un insieme di chiamate di soccorso, differenziate per tipologia di chiamante, situazione di emergenza e mezzo di ricezione, attraverso uso in autonomia delle risorse tecnologiche, in applicazione del disciplinare tecnico operativo e delle procedure proprie del Numero Unico dell'Emergenza 112

PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE

Chiamate gestite nei tempi standard di servizio, in conformità ai protocolli applicabili

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Audit, colloquio tecnico, prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

Correlazione all'Atlante

RA1: Curare la comunicazione e l'assistenza in presenza e/o in remoto, filtrando e trasmettendo telefonate e messaggi

- Ricezione e recapito di messaggi
- Ricezione e smistamento delle telefonate
- Rilascio di informazioni e assistenza agli interlocutori in presenza e/o in remoto

UNITÀ DI COMPETENZA – Supporto al mantenimento ed allo sviluppo dell'efficienza della Centrale Unica di Risposta

RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA

Collaborare al mantenimento in efficienza della sala, garantendo la tempestiva informazione dei responsabili, partecipando al miglioramento del clima organizzativo e supportando i processi amministrativi, la formazione e l'addestramento.

LIVELLO EQF: 3**CONOSCENZE**

- Elementi di contrattualistica del lavoro
- Norme e disposizioni applicabili a tutela della salute e della sicurezza dell'ambiente di lavoro
- Principi e tecniche della comunicazione organizzativa
- Tecniche di problem solving
- Norme e processi amministrativi applicabili alla Centrale Unica di Risposta 112

ABILITA'

- Curare gli adempimenti comunicando con i responsabili di turno delle centrali operative di II livello e con il responsabile di Sala Operativa
- Collaborare alla predisposizione di elaborati tecnici, svolgendo attività istruttoria e di predisposizione di atti e documenti, in applicazione delle procedure e delle prescrizioni
- Raccogliere, organizzare ed elaborare, anche con mezzi digitali, informazioni attinenti al servizio
- Collaborare, su indicazione dei responsabili, alla predisposizione di elaborati tecnico-progettuali attinenti

al miglioramento del servizio

- Supportare i processi formativi, di addestramento e trasmissione della conoscenza
- Adottare comportamenti rivolti a migliorare la qualità dell'ambiente di lavoro, la collaborazione e l'appartenenza
- Rispettare ed applicare la normativa in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro

INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Individuare gli aspetti chiave del funzionamento del Sistema NUE 112, le procedure applicabili, le sorgenti informative rilevanti ed i comportamenti di miglioramento delle condizioni di lavoro e del servizio.

PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE

Attività del Servizio NUE 112, caratterizzato nei suoi principali aspetti organizzativi, informativi ed amministrativi e comportamenti incorrettamente individuati

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Audit, colloquio tecnico, prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo