

STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO
OPERATORE TECNICO DI SALA OPERATIVA - Numero Unico dell’Emergenza

1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZA E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO

Unità di Competenza	Unità di Risultati di Apprendimento
Gestione delle richieste di intervento in emergenza	<i>Norme, metodi e tecniche di gestione della richiesta di intervento in emergenza 112</i>
	<i>Gestire operativamente la richiesta di intervento in emergenza 112</i>
Supporto al mantenimento ed allo sviluppo dell’efficienza della Centrale Unica di Risposta	<i>Supportare i processi organizzativi della Centrale Unica di Risposta 112</i>

2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 3

3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO

Titoli di studio:

- Diploma di scuola secondaria superiore

Conoscenza linguistica:

- Per i cittadini stranieri è indispensabile la conoscenza della lingua italiana almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.

Permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari:

- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l’intera durata del percorso.

4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME

N.	Articolazione dell'Unità di competenza	Unità di risultato di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
1	<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 NUE112 - Caratteristiche tecniche dei mezzi di ricezione in fonia e dati - Riferimenti normativi in materia di privacy e tutela dei dati personali 	<p><i>"Norme, metodi e tecniche di gestione della richiesta di intervento in emergenza 112"</i></p>	28	--	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - 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 - Strumenti digitali per registrazione e trasmissione di dati - Tecniche comunicative e relazionali per la gestione dell'emotività propria e del chiamante <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizzare in autonomia i mezzi tecnici di ricezione (fonia e canali alternativi: e-call, app., alert, ...) 	<p><i>"Gestire operativamente la richiesta di intervento in emergenza 112"</i></p>	84	--	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza

N.	Articolazione dell'Unità di competenza	Unità di risultato di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<ul style="list-style-type: none"> - Identificare e filtrare le chiamate improprie - Identificare l'evento ed il chiamante e trasferire la richiesta, in fonìa 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 				
3	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - Curare gli adempimenti comunicando con i responsabili di turno delle centrali operative di II livello e con il responsabile di Sala Operativa NUE 112 - 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, 	<p><i>"Supportare i processi organizzativi della Centrale Unica di Risposta 112"</i></p>	14	--	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza

N.	Articolazione dell'Unità di competenza	Unità di risultato di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	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				
DURATA MINIMA TOTALE			126	--	

5. TIROCINIO CURRICULARE

--

6. UNITA' DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE

--

7. METODOLOGIA DIDATTICA

Le unità di risultato di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva.

8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti per singola Unità di risultati di apprendimento:

- in esito all'Unità *"Norme, metodi e tecniche di gestione della richiesta di intervento in emergenza 112"* è somministrato un test articolato in 20 domande a risposta multipla sugli argomenti trattati, da svolgere nel tempo massimo di 60 minuti;
- in esito all'Unità *"Gestire operativamente la richiesta di intervento in emergenza 112"* è svolta una prova prestazionale relativa al processamento di 2 richieste simulate di intervento in emergenza
- in esito all'Unità *"Supportare i processi organizzativi della Centrale Unica di Risposta 112"* è somministrato un test articolato in 20 domande a risposta multipla sugli argomenti trattati.

9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI

- Credito di ammissione: --
- Crediti formativi di frequenza: --

10. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI

- Docenti individuati fra Dirigenti e Funzionari competenti in materia di formazione Sistema NUE 112, e Dirigenti e Coordinatori del Sistema NUE 112 con comprovata esperienza (di almeno un anno negli ultimi cinque anni) nella gestione delle sale operative dell'emergenza
- Training-Room di simulazione attrezzata con hardware e software utilizzato in Sala Operativa NUE 112 e allestita con un Posto Operatore Telefonico (POT), collegato con gli applicativi utilizzati per il Gestionale in uso nella Sala Operativa NUE 112
- Sala Operativa dell'Emergenza

11. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE

Documento di formalizzazione degli apprendimenti, con indicazione del numero di ore di effettiva frequenza. Condizioni di ammissione all'esame finale:

- frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo,
- superamento delle verifiche intermedie (prove teorico-pratiche)

12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO

Certificato di qualificazione professionale rilasciato ai sensi del D.lgs 13/13

La Commissione d' esame, nel rispetto dei principi di imparzialità, indipendenza, terzietà ed oggettività della valutazione, è composta al minimo da 3 componenti

- Presidente designato dalla Direzione Regionale Soccorso Pubblico e 112 NUE
- Un componente designato nell'ambito dell'Ufficio competente in materia di formazione della Direzione Regionale Soccorso Pubblico e 112 NUE
- Operatore qualificato con comprovata esperienza (di almeno un anno negli ultimi tre anni) nella gestione delle sale operative dell'emergenza