



AREU Lombardia: Progetto formativo “Team Building” per le CUR NUE 112

Il progetto formativo prevede momenti di confronto e di addestramento per gli operatori tecnici delle tre Centrali Uniche di Risposta della Lombardia: Brescia, Milano e Varese. Al termine della prima edizione del progetto, abbiamo tracciato un bilancio dei risultati con la Direttrice del servizio regionale Bettina Bassotto Orologet



■ di **Fabio Maganuco**

Il progetto formativo “Team Building” è stato organizzato in tre sessioni, una per ciascuna delle CUR NUE lombarde, per consen-

tire la partecipazione contemporanea di tutti gli operatori tecnici e, al tempo stesso, garantire la continuità del servizio attraverso sostituzioni con gli operatori delle altre due centrali. Nel corso delle

attività di “sostituzione” del personale nelle tre CUR è stata prevista la presenza dell’Amministratore di Sistema e di un Referente di Struttura Complessa NUE 112 al fine di sovrintendere l’attività lavorativa e

■ *Bettina Bassotto Orologet, Direttore della Struttura Complessa NUE 112 di AREU - Azienda Regionale Emergenza Urgenza di Regione Lombardia.*

apportare eventuali correttivi. Organizzato dall'Azienda Regionale Emergenza Urgenza - AREU Lombardia, il progetto formativo aveva l'obiettivo di far condividere agli operatori momenti di confronto/incontro comuni e di sperimentare in un'unica circostanza le dinamiche di gruppo che normalmente, nell'ambito della turnistica e per la natura del servizio, possono essere circoscritte solo a piccoli team in momenti formativi differenti. Gli operatori hanno avuto modo di confrontarsi in merito all'individuazione di variabili riguardanti il funzionamento dei gruppi di lavoro, all'identificazione delle misure necessarie a migliorare e/o mantenere su un buon livello le variabili stesse, sia sul piano interpersonale che organizzativo. Le attività formative si sono inoltre concentrate sullo sviluppo delle relazioni nel gruppo di lavoro, con particolare riferimento al ruolo della comunicazione, della capacità di confronto e di gestione delle divergenze e delle possibili con-



«L'attività del Servizio NUE 112», spiega Bettina Bassotto, «si basa fortemente sul rispetto di regole che conseguentemente diventano il “fattor comune” tra tutte le CUR, a prescindere dalle specificità territoriali»

flittualità, nonché dello sviluppo della capacità di dare e ricevere feedback costruttivi per permettere di lavorare insieme in un clima che veda il confronto come risorsa e non come pericolo. Al termine

della prima edizione del progetto formativo “Team Building”, abbiamo analizzato i risultati raggiunti con Bettina Bassotto Orologet, Direttore della Struttura Complessa NUE 112 di AREU - Azienda Regionale Emergenza Urgenza di Regione Lombardia.

«L'attività del Servizio NUE 112», spiega Bassotto, «si basa fortemente sul rispetto di regole che conseguentemente diventano il “fattor comune” tra tutte le CUR, a prescindere dalle specificità territoriali. La sostituzione degli Operatori Tecnici in formazione effettuata da team di Operatori provenienti, in egual numero, dalle altre due CUR ha consentito di raggiungere un secondo obiettivo formativo, ovvero la possibilità di sviluppare capacità di lavorare in team non consolidati ma addestrati per lavorare su Istruzioni Operative comuni. Il progetto ha consentito di verificare, attraverso l'operatività quotidianamente svolta, come la

■ *La Centrale Unica di Risposta del NUE 112 di Brescia*





■ I formatori di Areu hanno contribuito all'avvio del Servizio NUE 112 di Piemonte, Liguria, Lazio, Trentino e Friuli Venezia Giulia

conoscenza e l'applicazione di regole comuni consenta a tutti gli Operatori Tecnici di poter processare, con performance sovrapponibili, le chiamate provenienti da utenti e da località diverse da quelle assegnate dalla CUR presso la quale prestano ordinariamente

servizio». «L'organizzazione del progetto formativo "Team Building"», prosegue la direttrice, «ci ha permesso inoltre di poter valutare "sul campo", attraverso l'utilizzo di Istruzioni Operative uniformi ed omogenee fra le tre CUR NUE 112 presenti sul territorio lombardo,

anche la sostenibilità del sistema di vicariamento tra le diverse Centrali in caso di Disaster Recovery e/o trabocco. Inoltre, al fine di garantire la continuità del Servizio NUE 112 in ogni condizione, è stato realizzato un collegamento tecnico e operativo intra/extra-regionale tra le CUR lombarde e due CUR presenti sul territorio extra-regionale. L'infrastruttura tecnologica messa in campo consente infatti di gestire situazioni in cui, a causa di particolari eventi, si generi un iper afflusso di chiamate in ingresso su una CUR, portando ad una saturazione dei flussi. In questo caso denominato "trabocco", le chiamate vengono fatte migrare su un'altra CUR ad essa opportunamente collegata, che riceve e gestisce le chiamate eccedenti. Così come, in caso di momentanea "non operatività", una CUR può sostituirsi ad un'altra nell'intero processo di gestione del carico di chiamate (Disaster Recovery). La presenza in Sala di operatori appartenenti a CUR diverse, ha permesso di riprodurre, di fatto, una situazione organizzativa

AREU of Lombardy: "Team Building", a training project for the Response Centers of the Single Emergency Number

The "Team Building" training project was organized in three sessions, one for each of the Single Response Center of the Lombardy 112 SEN (more specifically Brescia, Milan and Varese), to allow the simultaneous participation of all the technical operators and, at the same time, guarantee the continuity of the service through substitutions with the operators of the other two facilities.

"The activity of the 112 SEN service", explains Bettina Bassotto Orologet, Director of the Complex Structure of the AREU's 112 SEN «is strongly based on the respect of rules that consequently become the "common factor" among all the SRCs, regardless of their territorial specificities".

She continued "The replacement of Trainee Technical Operators carried out by teams of In-Place Operators from other two SRCs has allowed to reach a second

training objective, that is the ability to develop the skills necessary to work in unconsolidated but trained teams to work on mutual operating Instructions common.

The project made it possible to verify, through daily operations, how knowledge and the application of common rules allows all Technical Operators to process, with overlapping performances, all calls from users and from locations other than those assigned by the SRC that they usually serve".

"The organization of the "Team Building" training project", continues the director, "has also allowed us to evaluate on the field, the sustainability of the system of replacement between the different facilities in the case of disaster recovery and/or overflow. This was done through the use of common Operating Instructions provided to the three 112 SEN SRCs present in Lombardy.



«L'organizzazione del progetto formativo "Team Building" ci ha permesso inoltre di poter valutare "sul campo", attraverso l'utilizzo di Istruzioni Operative uniformi ed omogenee fra le tre CUR NUE 112 presenti sul territorio lombardo, anche la sostenibilità del sistema di vicariamento tra le diverse Centrali in caso di Disaster Recovery e/o trabocco»

analoga a quella che si potrebbe verificare in caso di "trabocco" o di "non operatività" della Centrale». «I risultati del progetto formativo», conclude Bassotto, «sono stati positivi relativamente a tutti gli obiettivi prefissati. Dal lavoro di gruppo è emerso un buon clima lavorativo da



■ L'app "WhereAreU" permette di effettuare una chiamata di emergenza all'112 con il contestuale invio della posizione esatta del chiamante

rafforzare su alcuni specifici aspetti, che, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità, saranno oggetto di attenzione. La sostituzione degli operatori nelle CUR ha dimostrato sostanzialmente che lo standard lavorativo è identico a livello regionale fatte salve alcune

semplici peculiarità territoriali. E' stata inoltre un'ottima occasione per far conoscere agli operatori di tutta la regione le istruzioni locali delle singole CUR, ovvero quelle particolari disposizioni in vigore per rispondere ad esigenze operative tipiche e circoscritte».

In order to guarantee the continuity of the 112 SEN service, in every situation, an intra/extra-regional technical and operational network has been established between the Lombard SRCs and two SRCs present outside the regional territory. The employed technological infrastructure allows in fact to manage situations in which, due to particular events, there's a great flow of incoming calls on a SRC, leading to a total saturation of lines. In this case, called "overflow", the calls are migrated to another SRC that is appropriately connected to it, which receives and handles all excess calls. Just as, in the event of temporary "non-operation", one SRC can replace one another in the whole process of managing the call load (Disaster Recovery). The presence of the operators belonging to different SRCs, has allowed us to reproduce, an

organizational situation similar to that of "overflow" or of "non-operational center".

"The results of the training project", concludes Bassotto, "have been positive for all the objectives we had set. Group work has shown a good working climate to be reinforced on some specific aspects, which, with a view to continuous quality improvement, will be the object of attention. The replacement of the operators in the SRCs has substantially shown that the working standard is identical at regional level without prejudice to some simple territorial peculiarities. It was also an excellent opportunity to let operators from all over the region know the local instructions of each individual SRC, or those particular provisions put in force to meet typical and circumscribed operational needs".