

## **Regole di comportamento per il personale delle Centrali Operative dell’Azienda Regionale Emergenza Urgenza della Sardegna**

**Destinatari:** personale medico, infermieristico, tecnico e professionale in servizio presso tutte le Centrali Operative dell’Azienda Regionale Emergenza Urgenza della Sardegna (Centrale Unica Regionale 112, Centrale Operativa 118, Numero Europeo Armonizzato 116/117 - di seguito indicate complessivamente come CO).

**Obiettivo:** standardizzare i comportamenti, migliorare il benessere organizzativo ed il rapporto con l’utenza ed i colleghi attraverso indicazioni di seguito dettagliate che tutto il personale individuato tra i destinatari è tenuto ad osservare.

### **1- Indicazioni generali**

- a.** Gli accessi alle CO devono essere limitati ai soli motivi di servizio se non diversamente autorizzati dall’Incaricato di Funzione Organizzativa di Coordinamento (IFOC), dal Direttore della Centrale Operativa o dal Dirigente delle Professioni Sanitarie e Tecniche.
- b.** Tutti i soggetti che, a vario titolo, accedono alle CO devono osservare il massimo silenzio e limitare al massimo le interazioni con il personale impegnato nelle rispettive postazioni.
- c.** Tenendo conto dell’importanza strategica di queste strutture si sottolinea il rispetto delle misure di prevenzione per il contrasto alla diffusione del COVID-19 e di altre malattie trasmissibili comunicate dalla Direzione Sanitaria.
- d.** Gli operatori delle CO devono rispettare l’orario di lavoro (arrivando in Centrale in tempi consoni alla presa di servizio nell’orario programmato) e le pause dal videoterminale che verranno predisposte, nel rispetto delle normative vigenti, dall’Incaricato di Funzione Organizzativa di Coordinamento o dal Referente di Turno (RT), tenendo conto delle esigenze organizzative ed operative. All’interno della CO è indispensabile assumere una corretta postura alla scrivania, sia in ottemperanza alla normativa vigente in materia di sicurezza e tutela della salute per lavoratori videoterminalisti, sia per permettere la massima concentrazione nella gestione della chiamata precisando che tutta la strumentazione a disposizione è resa ergonomica e funzionale per la postura seduta.

- e. Gli operatori devono utilizzare la divisa fornita, che deve essere indossata evitando qualsiasi forma di trascuratezza.
- f. All'interno delle CO vigono le medesime regole derivanti dal Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, tra le quali la massima educazione e rispetto reciproco che non consente l'utilizzo di frasario scurrile o comportamenti aggressivo e nei confronti di chiunque. Ogni eventuale problema/controversia/discussione deve essere comunicata all'IFOC e/o al Responsabile affinché questi ultimi, non compromettendo l'operatività della CO, possano per tramite gerarchico contribuire alla migliore soluzione eventualmente coinvolgendo le strutture aziendali ritenute necessarie (es: Sistemi Informativi; Rischio Clinico).
- g. Nelle CO vi è un RT che svolge funzioni di supporto organizzativo del servizio e supervisiona la corretta applicazione delle disposizioni e dei regolamenti. Ogni comportamento non previsto dalle istruzioni operative deve essere autorizzato dallo stesso. In caso di eventi maggiori, ad esempio Maxi-emergenze, Disaster Recovery, il RT informa prontamente l'IFOC ed il Responsabile.
- h. All'interno delle CO non è consentito l'utilizzo di cellulari personali, P.C., Tablet, chiavette o hard disk così come l'utilizzo dei pc Aziendali e dei telefoni di servizio per scopi personali. In caso di urgenza è possibile assentarsi informando preventivamente il RT.
- i. Si ricorda che il divieto di fumo regolamentato dalla vigente normativa in materia viene esteso anche alle E-CIG normalmente conosciute come "sigarette elettroniche".
- l. L'IFOC o l'RT assegnano al personale in turno la postazione di lavoro e l'espongono in bacheca e/o nel turno di servizio.
- m. É vietato consumare pasti/snack sulla postazione di lavoro.

## **2- Indicazioni specifiche**

- a. Gli Operatori delle CO svolgono un servizio di pubblica utilità. Il tono e la velocità della voce durante la telefonata devono essere comprensibili e professionali. L'operatore deve utilizzare modalità di comunicazione cortesi con gli utenti e con gli altri operatori e le stesse devono essere adeguate (es. tono di voce, pause, frasario) alla tipologia dell'utente (es. utente agitato, bambino) e alla circostanza.

- b.** Tutti gli operatori, in qualità di incaricati di pubblico servizio, sono tenuti a
- gestire le chiamate con la massima riservatezza;
  - non rivelare ad altri, notizie di cui sono venuti a conoscenza nel corso del servizio all'interno delle CO (segreto d'ufficio);
  - rispettare il segreto professionale.
- c.** Se durante la conversazione telefonica con un utente l'operatore avesse la necessità di un ausilio/confronto con il RT o altro operatore per la gestione dell'evento in corso, questi dovrà alzare la mano per richiamare l'attenzione del collega e la telefonata messa in pausa (non prima di aver avvisato l'interlocutore). La conversazione tra i due dovrà essere tenuta con un volume tale da non disturbare gli altri colleghi.
- d.** Per altre comunicazioni che coinvolgano l'operatore e l'RT si suggerisce l'utilizzo della linea telefonica diretta tra RT ed operatore stesso.
- e.** All'interno della Centrale Operativa sono ammesse comunicazioni verbali libere solo se non vi sono chiamate in gestione o in ingresso, in questo secondo caso, le stesse devono terminare nel momento in cui giunge la prima chiamata. In caso di necessità urgente di confronto con altri operatori devono essere richieste indicazioni al Referente di Turno. Non è ammesso il contraddittorio durante l'attività in Centrale Operativa, in caso di necessità per approfondimenti, in relazione a qualsiasi questione, è opportuno individuare un momento dedicato con il Referente di Turno e uscire dalla Centrale.
- f.** durante il cambio turno il personale deve dare le proprie consegne e l'avvicendamento del personale che prende servizio deve avvenire contestualmente a quello che ha terminato il proprio turno. Va evitato che gli avvicendamenti avvengano in concomitanza su ogni postazione e in ogni caso occorre che non si crei alcun ostacolo alla continuità del servizio.