

REGIONE TOSCANA



**RIORGANIZZAZIONE DELLE
CENTRALI OPERATIVE 118
DELLA REGIONE TOSCANA**

INDICE

Premessa	pag. 3
Fase transitoria ex DGR 1117/2013	pag. 5
Requisiti di base delle sei Centrali Operative 118	
•Requisiti strutturali	pag. 5
•Requisiti tecnologici	pag. 7
Dotazione organica minima	pag. 11
Localizzazione e territori	pag. 14

PREMESSA

Obiettivo primario di ogni sistema di salute è quello di fornire ai propri assistiti assistenza continua sulle 24 ore e 7 giorni su 7; l'assistenza deve essere tempestiva ed appropriata, caratterizzata da qualità e sicurezza indipendentemente dal luogo di erogazione e deve garantire l'integrazione dei diversi attori coinvolti nell'intervento. Il sistema deputato a garantire tutto ciò è quello dell'Emergenza-Urgenza.

Il sistema dell'emergenza urgenza opera attraverso le Centrali Operative 118, la rete territoriale di soccorso e la rete ospedaliera.

La Centrale Operativa 118 effettua la valutazione della complessità dell'intervento necessario, definendo il grado di criticità dell'evento tramite i codici colore di gravità e conseguentemente attiva i mezzi di soccorso ritenuti più idonei.

Le Centrali Operative 118 gestiscono, con procedure condivise, i mezzi, medicalizzati e non, che intervengono nel soccorso sanitario.

Le Regioni provvedono alla distribuzione dei mezzi di soccorso nel rispetto degli standard definiti dalla Conferenza Stato-Regioni, che tengono conto della densità abitativa, delle distanze e delle caratteristiche territoriali.

Il riordino delle Centrali Operative rientra in un più vasto disegno di riorganizzazione della Rete dell'Emergenza-Urgenza che si sta attuando a livello nazionale, volto a costruire un sistema che garantisca sicurezza, omogeneità e qualità delle prestazioni erogate e dei trasporti effettuati, attraverso protocolli e standard condivisi e diffusi a livello regionale. In una fase successiva saranno quindi necessariamente coinvolti nella riorganizzazione anche i Punti di Emergenza Territoriale, nonché l'integrazione con i Pronto Soccorso e gli ospedali.

La Regione Toscana, con deliberazione G.R. n. 1117 del 16/12/2013, ha confermato la dimensione di Area vasta quale dimensione ottimale per il riassetto delle Centrali Operative 118 del territorio toscano.

Tenuto conto della complessità tecnologica ed organizzativa necessaria per giungere a tale assetto definitivo a livello di Area vasta, la Giunta regionale ha valutato opportuno prevedere una fase di transizione nella quale siano operative sei Centrali Operative localizzate presso l'Azienda U.S.L. n. 3 di Pistoia, l'Azienda U.S.L. n. 6 di Livorno, l'Azienda U.S.L. n. 7 di Siena, l'Azienda U.S.L. n. 8 di Arezzo, l'Azienda U.S.L. n. 10 di Firenze e l'Azienda U.S.L. n. 12 di Viareggio.

L'assetto definitivo, da concludersi entro il 31/12/2016, dovrà essere riorganizzato prevedendo:

- Numero 3 Centrali Operative da adibire alla attività di emergenza-urgenza 118
- Numero 3 Centrali Operative per la gestione dei trasporti sanitari non di competenza delle Centrali Operative di emergenza urgenza 118.

La pianificazione della rete dei mezzi di soccorso sul territorio, la gestione del personale, la definizione dei protocolli operativi ed i rapporti con gli Enti e le Istituzioni deputate al soccorso pubblico restano allocate nelle dodici singole Aziende UU.SS.LL..

FASE TRANSITORIA EX DGR 1117/2013

REQUISITI DI BASE DELLE SEI CENTRALI OPERATIVE 118 PREVISTE DALLA FASE TRANSITORIA DI RIORGANIZZAZIONE

Le sei Centrali Operative che si andranno a costituire nella prima fase della riorganizzazione dovranno rispondere ai sotto esplicitati requisiti strutturali, tecnologici e di personale, individuati tramite documenti redatti da società scientifiche e secondo le indicazioni ministeriali sul tema, già adottate dalle altre regioni italiane che si stanno muovendo nella medesima direzione della Toscana.

•REQUISITI STRUTTURALI

- Struttura antisismica
- Ubicata in area a basso rischio idro-geologico e non alluvionabile
- Assenza di barriere architettoniche
- Viabilità di facile accesso
- Presenza area di parcheggio dedicata alla sosta veicoli privati del personale reperibile
- Presenza di accesso riservato al personale ad uso esclusivo

AREA OPERATIVA

- Numero complessivo di postazioni superiore del 30% rispetto alle postazioni attive ed operative
- Abbattimento acustico
- Microclima
- Pavimento flottante (passaggio dei cavi e rapido accesso) e/o controsoffitti (passaggio dei cavi e rapido accesso)

- Remotizzazione allarmi dotazione tecnologiche per controllo da posto presidiato

AREA SERVIZI

- Spogliatoi personale
- Tisaneria e/o Area relax
- Magazzino
- Servizi igienici
- Servizi igienici portatori handicap

AREA FORMAZIONE

- Sala con dotazioni per attività formativa, non necessariamente situata all'interno della Centrale Operativa

AREA DIREZIONALE/AMMINISTRATIVA

- Uffici destinati a direzione, staff medico, infermieristico, segreteria e servizi amministrativi

AREA BRIEFING OPERATIVO/UNITÀ di CRISI

- Accesso rete informatica e comunicazioni radiotelefoniche, non necessariamente situata all'interno della Centrale Operativa

AREA APPARATI

- Locale/i dedicato/i ad accesso controllato in prossimità dell'area operativa
- Climatizzazione separata e ridondata
- Postazione di lavoro per operatori informatici

•REQUISITI TECNOLOGICI

La Centrale Operativa è dotata di apparati di comunicazione fonica e di trasmissione dati, di un apparato di registrazione fonica e di tutta la tecnologia necessaria, compresa l'adeguata alimentazione elettrica e la presenza di gruppi di continuità.

ALIMENTAZIONE ELETTRICA

- N. 2 gruppi di continuità (UPS) in parallelo
- N. 1 gruppo elettrogeno
- N. 1 predisposizione per collegamento gruppo elettrogeno esterno di *backup*

TELEFONIA

Il sistema telefonico deve prevedere opzioni di *backup* che si attivino automaticamente in caso di interruzione del flusso principale. È composto da un sistema dedicato che collega la Centrale con tutte le postazioni territoriali e con le strutture coinvolte nelle emergenze. Utilizza adeguati sistemi di telefonia fissa e telefonia mobile

- Centralino digitale
- Ridondanza centralino
- N. 2 flussi 118 (RAME + FIBRA)
- Presenza di due *server* per integrazione applicativo/centralino (da *server* per integrazione telefonica)
- Distribuzione automatica su specifiche code telefoniche per linea chiamata o per chiamante
- Presenza presso ogni postazione operativa di telefoni digitali per malfunzionamento integrazione telefonia con applicativo gestionale
- Presenza presso postazioni operative di telefoni analogici entranti (linea 118) e uscenti per *backup* centralino
- Presenza telefoni cellulari
- Fax
- Fax di *backup*

RADIOFONIA

Presenza di un sistema di comunicazione in radiofonia su frequenze dedicate che consenta la comunicazione fra le singole Centrali ed i mezzi di soccorso di competenza territoriale.

Si ritiene comunque opportuno adottare a livello regionale lo stesso sistema di comunicazioni radio, le cui caratteristiche tecniche saranno successivamente stabilite.

APPARATO DI REGISTRAZIONE

- Presenza di registratore con applicativo gestionale per riascolto immediato e rapido ultime chiamate da postazione operatore
- Cassaforte ignifuga per archivio supporti esterni di registrazione

SOFTWARE GESTIONALE

Il sistema informatico deve essere in grado di disporre di dati, aggiornati in tempo reale, relativi a: disponibilità e ubicazione mezzi sul territorio, dislocazione risorse dedicate all'emergenza, riferimenti geografici e percorsi.

Deve avere i seguenti obiettivi: facilitare la gestione dei processi operativi predisposti per rispondere e gestire una richiesta di intervento di emergenza, in ognuna delle fasi che lo caratterizzano, attraverso l'utilizzo di idonei strumenti tecnologici, garantendo una ottimale gestione clinica e organizzativa per la sicurezza del paziente e permettendo una ottimizzazione del processo di lavoro della C.O. 118.

Deve consentire:

- Riconoscimento del chiamante (visualizzazione n. telefonico) ed importazione automatica numero chiamante in scheda ricezione
- Interrogazione banca dati Telecom utenze fisse per localizzazione (*T Connector*)
- Supporto informatico alla corretta localizzazione del luogo dell'evento
- *Software* cartografico regionale integrato con applicativo
- Acquisizione automatica indirizzo a seguito inserimento coordinate GPS

- Calcolo latitudine e longitudine, radiale e distanza tramite cartografia integrata con applicativo
- Supporto informatico all'intervista telefonica e all'attribuzione del giudizio di sintesi
- Funzione di segnalazione automatica di pazienti a rischio a seguito di inserimento indirizzo o numero telefonico nell'applicativo
- Supporto informatico per la scelta del mezzo da attivare con visualizzazione cartografica della disponibilità dei Punti di emergenza territoriale in relazione a distrettualizzazione territoriale;
- Supporto informatico con proposta dinamica del mezzo più vicino all'evento in base alla sua posizione (mezzi muniti di GPS) e più appropriato per tipologia dell'equipaggio
- Acquisizione automatica, oltre che manuale, per stati avanzamento missione e per tempi di intervento
- Geolocalizzazione in tempo reale dell'intera flotta mezzi di soccorso (dotati di GPS)
- Geolocalizzazione dei punti di interesse (ospedali, punti di Pronto soccorso, defibrillatori etc.)
- Registrazione dei dati clinici dei pazienti soccorsi
- Supporto alla scelta dell'ospedale di destinazione
- Trasmissione dei dati clinici ai Pronto Soccorso di destinazione per garantire la continuità del soccorso
- Monitoraggio del servizio attraverso la raccolta, l'analisi e la valutazione di dati e delle informazioni. Possibilità analisi dati di attività e statistiche personalizzate
- Gestione dei flussi Informativi delle prestazioni 118 sia verso il livello regionale che verso il livello nazionale, secondo quanto previsto dalla normativa vigente
- Effettuazione in modo automatico del *backup* di tutti dati di attività in altra struttura istituzionale (*server* aziendale o Centrale vicaria).

Sono attualmente in uso nelle Aree vaste tre diversi *software* gestionali; l'intento è quello di unificare il software o creare un sistema che li renda completamente integrabili tra di loro, in modo da avere un totale scambio di informazioni tra i programmi.

INFRASTRUTTURA

- Presenza di due *server* gestionali per applicativo
- Presenza di due *server* per il database
- Presenza di due *firewall* per protezione della rete

ALTRE FUNZIONALITÀ

- Piattaforma per la telemedicina (visualizzazione ECG e parametri vitali dai mezzi di soccorso)
- Visualizzazione dinamica situazione Pronto Soccorso. Ogni Centrale Operativa dovrà essere in rete con i DEA delle Aziende Sanitarie tramite un sistema informatico che consenta in tempo reale la valutazione degli afflussi nei DEA, nonché la situazione dei posti letto.

DOTAZIONE ORGANICA MINIMA DELLE SEI CENTRALI OPERATIVE 118 PREVISTE DALLA FASE TRANSITORIA DI RIORGANIZZAZIONE DI CUI ALLA DGR 1117/2013

Il punto di partenza sarà la definizione di ruoli e compiti dei diversi soggetti presenti all'interno della Centrale, nonché gli standard numerici che saranno adeguatamente valutati per ogni Centrale in base al volume di attività, alla popolazione servita ed ai flussi stagionali, lasciando comunque al Direttore della Centrale Operativa 118 la possibilità di scelte flessibili in relazione ad esigenze motivate.

All'interno di ciascuna Centrale Operativa 118 dovranno essere presenti le seguenti figure professionali:

- DIRETTORE
- MEDICO, presente nell'arco delle 24 ore, adeguatamente formato
- DIRIGENTE O COORDINATORE INFERMIERISTICO
- PERSONALE INFERMIERISTICO DI RICEZIONE: per ciascun turno di servizio in un numero tale da rispettare il rapporto 1/200.000 abitanti, prevedendo comunque un minimo di 2 postazioni.
- PERSONALE TECNICO PER GESTIONE MEZZI ED ATTIVITA' DI SUPPORTO: per ciascun turno di servizio in numero compreso tra 1/2 e 2/3 del personale Infermieristico, prevedendo comunque un minimo di 2 postazioni. Tale personale sarà messo a disposizione dalle Associazioni di Volontariato/CRI. In relazione al fatto che attualmente in alcune Centrali Operative 118 è presente personale OSS adibito a tale funzione, l'integrazione del personale del Volontariato dovrà avvenire gradualmente, senza comportare l'allontanamento di tale personale aziendale già in servizio. Parimenti, il personale del Volontariato/CRI, attualmente impiegato per la gestione dei mezzi 118 nelle cessanti Centrali Operative, sarà utilizzato nelle sei istituende Centrali Operative 118.

Di seguito si riportano le attività principali del medico della Centrale Operativa 118, fisicamente presente h24 nell'area operativa.

Tale medico:

- Fornisce:

- Consulenza medica di appoggio, qualora necessaria, immediatamente disponibile, a supporto di tutte le attività di Centrale Operativa (ricezione delle richieste di soccorso, valutazione del grado di complessità e criticità dell'evento, definizione dell'appropriata tipologia di risposta necessaria, attivazione dei mezzi ed equipaggi più idonei alla tipologia di intervento tra quelli a disposizione, coordinamento e gestione degli stessi fino al termine dell'intervento), sia per l'attività di emergenza sanitaria territoriale che per il trasporto interospedaliero di emergenza-urgenza;
 - Consulenza medica di appoggio, qualora necessaria, immediatamente disponibile a tutti gli equipaggi impegnati in attività di emergenza sanitaria territoriale;
 - Consulenza medica in remoto per applicazioni di telemedicina, anche eventualmente rapportandosi con gli specialisti ospedalieri e le strutture interessate;
- Verifica e assicura l'ottemperanza ai protocolli di Centrale Operativa definiti dalla Direzione del servizio, segnalando alla Direzione medesima criticità organizzative e/o operative riscontrate;
- Fornisce con immediatezza le necessarie disposizioni operative in caso di assenza o di inadeguatezza di protocolli e/o procedure alle situazioni contingenti e di improrogabilità delle stesse disposizioni al fine della salvaguardia della vita e della salute dei coinvolti, relazionando in merito alla Direzione;
- Supervisiona la corrispondenza delle risorse operative a disposizione (sia in centrale operativa che sul territorio) rispetto a quanto definito dall'assetto organizzativo predisposto, attivando tutte le misure necessarie al ripristino delle stesse, e disponendo, se del caso, modifiche estemporanee all'assetto operativo, al fine di garantire il "miglior soccorso possibile" su tutto il territorio di competenza, facendo riferimento anche alle procedure di Centrale sull'argomento, laddove presenti;
- Si attiva per il potenziamento del sistema e/o i necessari interventi previsti in caso di dichiarazione di Stato di attenzione (particolari condizioni ambientali, atmosferiche o contingenti, potenzialmente in grado di determinare eventi eccezionali: eventi meteo, onde di piena, frane, smottamenti ecc), o di pre-allarme/allerta (rischio del manifestarsi dell'evento molto elevato);
- Decide l'attivazione del piano "maxiemergenze" qualora l'organizzazione routinaria non risulti adeguata in presenza di eventi di carattere straordinario, sia di origine naturale che antropica, che compromettano contemporaneamente le condizioni sanitarie di un numero elevato di persone tale da eccedere la normale capacità di soccorso del sistema;

- Monitorizza l'ottimale funzione dei DEA/PS e dei presidi ospedalieri presenti sul territorio di competenza, disponendo, se del caso, modifiche transitorie ai protocolli di accesso dei pazienti in emergenza/urgenza per motivazioni contingenti;
- Verifica l'attivazione delle strutture tecniche e/o dei servizi di assistenza alle tecnologie in uso alla centrale operativa al verificarsi di allarmi e/o malfunzionamenti;
- Segnala alla Direzione eventi sentinella ed eventi avversi;
- Propone alla Direzione soluzioni organizzativo/operative nell'ottica del miglioramento continuo dell'attività prestata e collabora alla definizione dei protocolli operativi.

Tutto il personale sopra indicato fa parte dell'organico della Centrale ed è sotto la responsabilità del Direttore della Centrale Operativa 118, a lui funzionalmente assegnato.

Sia per il personale sanitario che per quello laico sarà prevista una apposita formazione per uniformare le competenze sugli specifici temi dell'emergenza-urgenza, che sarà requisito essenziale e da mantenere nel tempo per far parte dell'organico delle Centrali Operative.

LOCALIZZAZIONE E TERRITORI DELLE CENTRALI OPERATIVE 118 PREVISTE DALLA FASE TRANSITORIA DI RIORGANIZZAZIONE DI CUI ALLA DGR 1117/2013

La Deliberazione G.R. n. 1117/2013 ha definito l'assetto della fase transitoria di riorganizzazione in sei Centrali Operative 118, due per ciascuna Area Vasta, localizzate presso le seguenti Aziende UU.SS.LL.:

- Area Vasta Nord-Ovest:
 - Azienda U.S.L. n. 6 di Livorno
 - Azienda U.S.I. n. 12 di Viareggio

- Area Vasta Centro:
 - Azienda U.S.L. n. 3 di Pistoia
 - Azienda U.S.I. n. 10 di Firenze

- Area Vasta Sud-Est:
 - Azienda U.S.L. n. 7 di Siena
 - Azienda U.S.I. n. 8 di Arezzo

Si stabilisce che nella fase transitoria vengano effettuati i seguenti accorpamenti:

•Area Vasta Nord-Ovest: La Centrale Operativa 118 di Pisa sarà trasferita presso la Centrale Operativa 118 di Livorno. Le Centrali Operative 118 di Massa Carrara e Lucca verranno trasferite presso la Centrale Operativa 118 di Viareggio.

•Area Vasta Centro: La Centrale Operativa 118 di Prato è già stata trasferita dal 12/2/2014 presso la Centrale di Firenze. La

Centrale Operativa 118 di Empoli verrà trasferita presso la Centrale Operativa 118 di Pistoia.

•Area Vasta Sud-Est: La Centrale Operativa 118 di Grosseto verrà trasferita presso la Centrale Operativa 118 di Siena.

L'assetto della fase transitoria, da attuarsi nel corso dell'anno 2014, sarà pertanto strutturato nelle sei Centrali Operative 118 che gestiranno le chiamate provenienti dai territori sotto riportati:

Area Vasta Nord-Ovest

La Centrale Operativa 118 presso l'Azienda U.S.L. n. 6 gestirà le chiamate di soccorso provenienti dai territori di competenza delle Aziende di Pisa e Livorno

La Centrale Operativa 118 presso l'Azienda U.S.L. n. 12 gestirà le chiamate di soccorso provenienti dai territori di competenza delle Aziende di Viareggio, Massa Carrara e Lucca

Area Vasta Centro

La Centrale Operativa 118 presso l'Azienda U.S.L. n. 10 gestirà le chiamate di soccorso provenienti dai territori di competenza delle Aziende di Firenze e Prato

La Centrale Operativa 118 presso l'Azienda U.S.L. n. 3 gestirà le chiamate di soccorso provenienti dai territori di competenza delle Aziende di Empoli e Pistoia

Area Vasta Sud-Est

La Centrale Operativa 118 presso l'Azienda U.S.L. n. 7 gestirà le chiamate di soccorso provenienti dai territori di competenza delle Aziende di Siena e Grosseto

La Centrale Operativa 118 presso l'Azienda U.S.L. n. 8 gestirà le chiamate di soccorso provenienti dal proprio territorio di competenza.