

RETE TERRITORIALE EMERGENZA URGENZA CENTRALE OPERATIVA 118

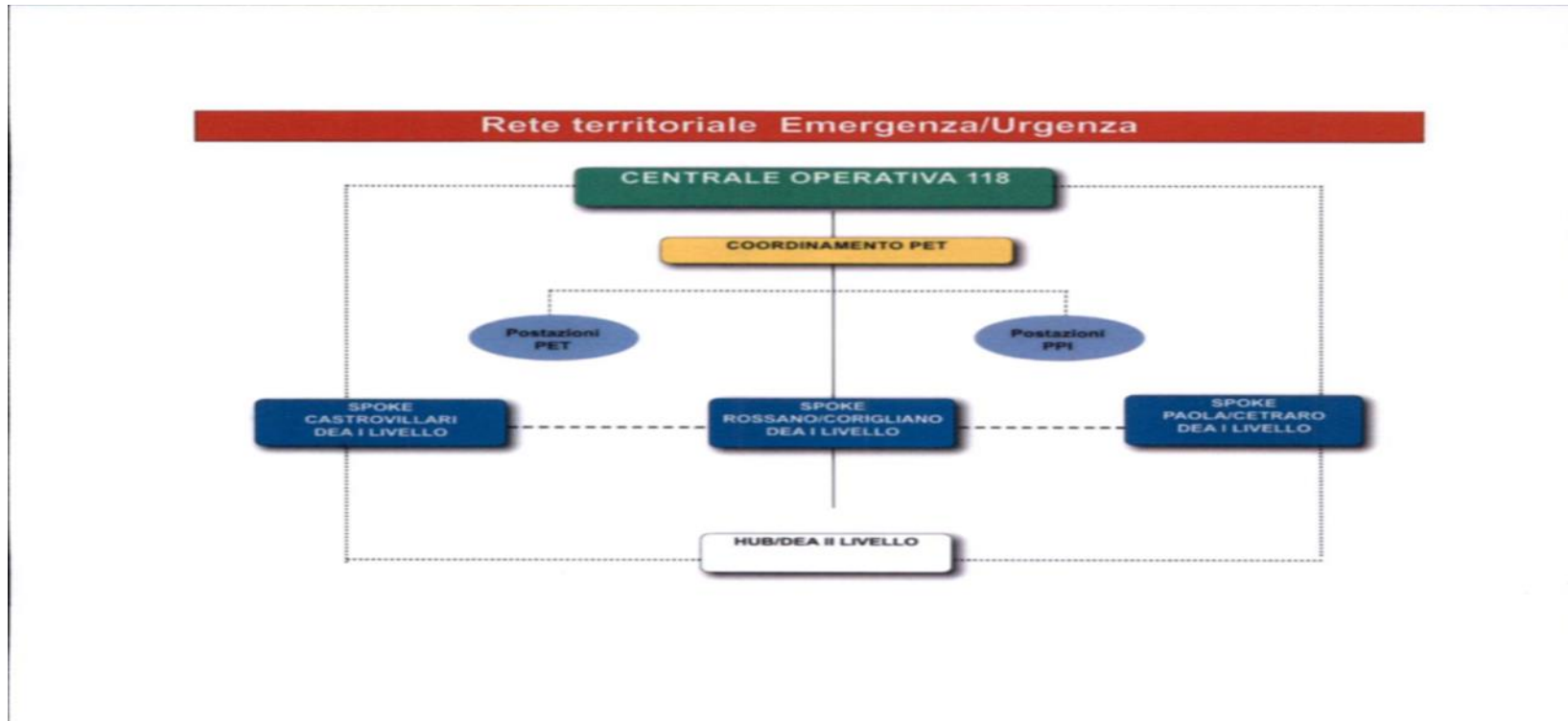
Il sistema dell'emergenza urgenza opera attraverso la centrale operativa 118 , la rete territoriale di soccorso (Postazioni Emergenza Territoriale) e la rete ospedaliera (Spoke e HUB). La centrale operativa è una macrostruttura autonoma rientrante in una gestione complessiva di tipo dipartimentale (DEA), che interviene in una fase di "allarme" garantendo la modulazione della risposta sanitaria ed il coordinamento delle attività di soccorso, per assicurare, 24 ore al giorno, l'intervento più appropriato, nel più breve tempo possibile, in ogni punto del territorio, assicurando la tempestiva stabilizzazione ed il trasporto del paziente alla struttura sanitari più appropriata. La Centrale attua, con procedure condivise, la valutazione sanitaria telefonica, la gestione dei mezzi di soccorso quali: basi di elisoccorso, ambulanze medicalizzate (M.S.A.) con medico e infermiere a bordo, auto mediche e ambulanze di base con personale soccorritore (M.S.B.)

Le Postazioni di emergenza territoriale (PET) sono distribuite in modo omogeneo su tutto il territorio per come previsto dal DPGR 94/15 e dal DCA 30/16.

Catalogo dei processi

- 1) Garantire risposte ed interventi tempestivi, ottimali, adeguati a tutte le richieste sanitarie del cittadino che rivestono carattere di emergenza-urgenza: gestione dei mezzi terrestri nei soccorsi primari sul territorio; gestione dell'elisoccorso nei soccorsi primari sul territorio
- 2) Organizzare e coordinare i trasporti sanitari secondari urgenti (anche fuori regione) e ordinari. Trasporto di pazienti particolari (in ventilazione meccanica domiciliare o in altre condizioni peculiari)
- 3) Garantire risposte ed interventi tempestivi, ottimali, adeguati a tutte le richieste sanitarie del cittadino che rivestono carattere di emergenza-urgenza nei PPI acquisti in forza del DPGR 18/2010
- 4) Attività di formazione espletate sotto diverse forme: formazione e aggiornamento professionale tramite Centro di Formazione aziendale; corsi di formazione regionale rivolto ai medici convenzionati per l'accesso al Servizio 118 (art.66 DPR270/2000 e art.96 ACN 2005); corsi di Formazione o Simulazione Avanzata rivolto al personale sanitario del Servizio 118; corsi di formazione e aggiornamento interni; docenza in Corsi di Formazione
- 5) Garantire risposte ed interventi tempestivi, ottimali in occasioni di: gestioni di maxiemergenze; organizzazione, gestione e compimento dell'assistenza sanitaria in eventi o manifestazioni con grande afflusso di pubblico, compreso partecipazione GOS Stadio San Vito; esercitazioni di Protezione Civile per maxiemergenze;
- 6) Attività di verifica, programmazione, progettazione, pianificazione attraverso: audit della produzione sanitaria erogata; verifiche di qualità, dell'appropriatezza del servizio reso; partecipazione qualificata ai tavoli tecnici regionali e aziendali; redazione dei Piani Attuativi Locali per l'Emergenza Territoriale; attivazione di convenzioni; revisione periodica dei Protocolli Operativi a mezzo di Commissioni e Gruppi di lavoro dedicati; progetti dedicati a specifiche aree di interesse; redazione dei Piani annuali Estate Sicura; Piani Emergenza Neve annuali; redazione di Piani Particolari di Emergenza per insediamenti ad alto rischio.

Organigramma



PROCESSO	FASI/AZIONI	U.O. COINVOLTE	EVENTO	SCHEMA EVENTI RISCHIOSI			VALUTAZIONE RISCHIO		
				MODALITA'- COMPORTAMENTO (COME)	PERIMETRO (DOVE)	FATTORI ABILITANTI	PROBABILITA'	IMPATTO	VALORE/ RISCHIO
Garantire risposte ed interventi tempestivi, ottimali, adeguati a tutte le richieste sanitarie del cittadino che rivestono carattere di emergenza-urgenza: •Gestione dei mezzi terrestri nei soccorsi primari sul territorio; •Gestione dell'elisoccorso nei soccorsi primari sul territorio.	Ricezione della richiesta di soccorso dall'utenza, codifica della richiesta. La ricezione avviene su linea registrata immodificabile da parte dell'operatore; la richiesta viene registrata sul database informatico nel momento stesso della ricezione. La codifica di priorità dell'evento scaturisce in maniera univoca dalle risposte fornite dall'utente.	Centrale Operativa 118 di Cosenza	Invio di una ambulanza con equipe di soccorso a pazienti che non necessitano di interventi di soccorso, ma di un mero trasporto per eseguire prestazioni non di urgenza o emergenza, normalmente e effettuate a carico dell'utente..				Il valore della probabilità è dato dalla media aritmetica a) Discrezionalità 2 b) Rilevanza esterna 4 c) Complessità 1 d) Valore 1 e) Informatizzazione 1 f) Programmazione 1 TOTALE = 10 Media aritmetica 10/6= 1,67	Il valore dell'impatto è dato dalla media aritmetica a) Organizzativo 1 b) Economico 1 c) Reputazionale 3 d) Organizzativo, economico, Immagine 1 e) Qualità dei servizi 1 f) Etico, comportamentale 1 TOTALE = 8 Media aritmetica 8/6= 1,50	Valore di $P \times I$ 1,67X 1,50 = 2,50 MEDIO BASSO
	L'operatore a seguito della codifica deve fornire l'idonea risposta all'utenza mediante l'invio della risorsa di soccorso più adeguata disponibile in quel momento, o mediante attivazione di altre figure (C.A., M.d.B., C.T.). Fornire istruzioni pre-arrivo.	Centrale Operativa 118 di Cosenza		L'operatore da solo o in accordo con il medico di centrale utilizza impropriamente il mezzo di soccorso	Interno	Discrezionalità nella scelta			
	Gestire sul territorio le risorse di soccorso inviate e fornire il supporto richiesto e/o dovuto agli equipaggi di soccorso.	Centrale Operativa 118 di Cosenza							
	Coordinare l'eventuale accesso in Pronto soccorso del paziente.	Centrale Operativa 118 di Cosenza							
	Raccolta dei dati. Compilazione delle schede informatiche e cartacee. Conservazione ed Archiviazione delle stesse. Gestioni Flussi EMUR e File G.	Centrale Operativa 118 di Cosenza							

Misura che si è deciso di abbinare all'evento rischioso	Motivazioni
Formazione etico comportamentale	Sensibilizzazione etico/comportamentale e conoscenza del codice di comportamento
Valutazione del rischio residuo (il rischio residuo è quello che rimane dopo l'attuazione della misura di prevenzione): Medio Bassa	
Descrivere in maniera dettagliata come la misura deve essere adottata per essere efficace ed efficiente: Formazione orientata alle tematiche relative alla misura con il coinvolgimento dei dipendenti	

PROGETTAZIONE ESECUTIVA DELLA MISURA DI TRATTAMENTO DEL RISCHIO

Misura: organizzazione evento formativo/ Codice di comportamento dell'ASP: aspetti etico comportamentali nei rapporti con l'utenza				
Fasi per l'attuazione	Risultato atteso	Tempi di realizzazione	Ufficio responsabile	Indicatori
Inserimento dell'evento nella programmazione aziendale	Programmazione delle attività	Gennaio 2020	RPCT	Atto di programmazione
Elaborazione del progetto formativo	Progettazione didattica	Entro febbraio 2020	RPCT UO Formazione Responsabile scientifico	Determina di approvazione del progetto formativo
Realizzazione del progetto formativo	Organizzazione ed erogazione della formazione	Entro giugno 2020	RPCT UO Formazione	Realizzazione corso

PROCESSO	FASI/AZIONI	U.O. COINVOLTE	EVENTO	SCHEMA EVENTI RISCHIOSI			VALUTAZIONE RISCHIO		
				MODALITA'- COMPORAMENTO (COME)	PERIMETRO (DOVE)	FATTORI ABILITANTI	PROBABILITA'	IMPATTO	VALORE/ RISCHIO
Organizzare e coordinare i trasporti sanitari secondari urgenti (anche fuori regione) e ordinari. Trasporto di pazienti particolari (in ventilazione meccanica domiciliare o in altre condizioni peculiari)	Ricezione della richiesta di trasporti sanitari secondari urgenti o ordinari. La ricezione avviene su linea registrata immutabile da parte dell'operatore; la richiesta viene registrata sul database informatico nel momento stesso della ricezione. La codifica di priorità dell'evento è stabilita dall'UO richiedente.	Centrale Operativa 118 di Cosenza e Presidi Ospedalieri della Provincia di Cosenza compreso AO CS	Trasporti di pazienti dimessi da strutture pubbliche in strutture private				Il valore della probabilità è dato dalla media aritmetica a) Discrezionalità 2 b) Rilevanza esterna 3 c) Complessità 4 d) Valore 1 e) Informatizzazione 1 f) Programmazione 1 TOTALE = 12 Media aritmetica 12/6= 2	Il valore dell'impatto è dato dalla media aritmetica a) Organizzativo 1 b) Economico 1 c) Reputazionale 1 d) Organizzativo, economico, Immagine 2 e) Qualità dei servizi 1 f) Etico, comportamentale 1 TOTALE = 7 Media aritmetica 7/6= 1,17	Valore di $P \times I$ 2X 1,17 = 2,33 MEDIO BASSO
	Fornire l'ideale risposta con l'invio del mezzo, dell'autista, e se necessario del medico e dell'infermiere.	Centrale Operativa 118 di Cosenza		L'operatore di Centrale utilizza il mezzo aziendale per un trasporto da eseguire prestazioni normalmente a carico dell'utente	Interno	Discrezionalità nella scelta			
	Gestire sul territorio le risorse di trasferimento inviate e fornire il supporto richiesto e/o dovuto agli equipaggi reperibili di trasferimento.	Centrale Operativa 118 di Cosenza							
	Coordinare l'eventuale accesso in Pronto soccorso o nei reparti e/o Servizi di destinazione del paziente.	Centrale Operativa 118 di Cosenza e Presidi Ospedalieri della Provincia di Cosenza compreso AO CS							
	Raccolta dei dati. Compilazione delle schede informatiche e cartacee. Conservazione ed Archiviazione delle stesse. Gestioni Flussi EMUR e File G.	Centrale Operativa 118 di Cosenza							

Misura che si è deciso di abbinare all'evento rischioso	Motivazioni
Formazione etico comportamentale	Sensibilizzazione etico/comportamentale e conoscenza del codice di comportamento
Valutazione del rischio residuo (il rischio residuo è quello che rimane dopo l'attuazione della misura di prevenzione): Medio Bassa	
Descrivere in maniera dettagliata come la misura deve essere adottata per essere efficace ed efficiente: Formazione orientata alle tematiche relative alla misura con il coinvolgimento dei dipendenti	

PROGETTAZIONE ESECUTIVA DELLA MISURA DI TRATTAMENTO DEL RISCHIO

Misura: organizzazione evento formativo/ Codice di comportamento dell'ASP: aspetti etico comportamentali nei rapporti con l'utenza				
Fasi per l'attuazione	Risultato atteso	Tempi di realizzazione	Ufficio responsabile	Indicatori
Inserimento dell'evento nella programmazione aziendale	Programmazione delle attività	Gennaio 2020	RPCT	Atto di programmazione
Elaborazione del progetto formativo	Progettazione didattica	Entro febbraio 2020	RPCT UO Formazione Responsabile scientifico	Determina di approvazione del progetto formativo
Realizzazione del progetto formativo	Organizzazione ed erogazione della formazione	Entro giugno 2020	RPCT UO Formazione	Realizzazione corso

PROCESSO	FASI/AZIONI	U.O. COINVOLTE	EVENTO	SCHEMA EVENTI RISCHIOSI			VALUTAZIONE RISCHIO		
				MODALITA'- COMPORTAMENTO (COME)	PERIMETRO (DOVE)	FATTORI ABILITANTI	PROBABILITA'	IMPATTO	VALORE/ RISCHIO
Garantire risposte ed interventi tempestivi, ottimali, adeguati a tutte le richieste sanitarie del cittadino che rivestono carattere di emergenza-urgenza nei PPI acquisiti in forza del DPGR 18/2010	Accoglimento e registrazione dei pazienti giunti in PPI.	Centrale Operativa 118 di Cosenza	Erogare prestazioni sanitarie tipiche dei PPI, non dovute perché non in urgenza o emergenza				Il valore della probabilità è dato dalla media aritmetica a) Discrezionalità 2 b) Rilevanza esterna 4 c) Complessità 1 d) Valore 1 e) Informatizzazione 1 f) Programmazione 1 TOTALE = 10 Media aritmetica 10/6= 1,67	Il valore dell'impatto è dato dalla media aritmetica a) Organizzativo 1 b) Economico 1 c) Reputazionale 1 d) Organizzativo, economico, Immagine 2 e) Qualità dei servizi 1 f) Etico, comportamentale 1 TOTALE = 7 Media aritmetica 7/6= 1,17	Valore di P x I 1,67X 1,17 = 1,94 BASSO
	Fornire l'ideale risposta all'utenza mediante l'erogazione delle prestazioni sanitarie tipiche dei PPI	Centrale Operativa 118 di Cosenza		Il medico in turno, in accordo con l'infermiere in turno, erogano prestazioni di emergenza urgenza a pazienti che non presentano patologie non d'urgenza o emergenza	Interno	Discrezionalità nella scelta			
	Gestione dei pazienti anche attraverso le Reti per le patologie tempo dipendenti.	Centrale Operativa 118 di Cosenza							
	Coordinare l'eventuale accesso in Pronto soccorso o la chiusura dell'intervento con dimissione	Centrale Operativa 118 di Cosenza e Presidi Ospedalieri della Provincia di Cosenza compreso AO CS							
	Raccolta dei dati, Compilazione delle schede informatiche e cartacee, Conservazione ed Archiviazione delle stesse..	Centrale Operativa 118 di Cosenza							

Misura che si è deciso di abbinare all'evento rischioso	Motivazione
Fornire tutti i PPI di gestionale di registrazione pazienti informatico in linea con sistema aziendale e regionale	Tali software sono in rete e permettono controlli incrociati
Valutazione del rischio residuo (il rischio residuo è quello che rimane dopo l'attuazione della misura di prevenzione): Rimane il rischio di possibili forzature del sistema informatico	
Descrivere in maniera dettagliata come la misura deve essere adottata per essere efficace ed efficiente: Esiste ed è già in uso nell'ASP di Cosenza un gestionale informatizzato per alcuni PPI e per tutti i PS. È sufficiente dotare i PPI sforniti di tale sistema.	

PROGETTAZIONE ESECUTIVA DELLA MISURA DI TRATTAMENTO DEL RISCHIO

Misura: Fornire tutti i PPI di gestionale di registrazione pazienti informatico in linea con sistema aziendale e regionale				
Fasi per l'attuazione	Risultato atteso	Tempi di realizzazione	Ufficio responsabile	Indicatori
Dotare i PPI di postazione informatizzata in rete	Diminuzione delle prestazioni improprie	Entro giugno 2020	UOC SIA	Controlli incrociati sulla Piattaforma Aziendale

PROCESSO	FASI/AZIONI	U.O. COINVOLTE	EVENTO	SCHEMA EVENTI RISCHIOSI			VALUTAZIONE RISCHIO		
				MODALITA'- COMPORAMENTO (COME)	PERIMETRO (DOVE)	FATTORI ABILITANTI	PROBABILITA'	IMPATTO	VALORE/ RISCHIO
Attività di formazione espletate sotto diverse forme: •Formazione e aggiornamento professionale tramite Centro di Formazione aziendale; •Corsi di formazione regionale rivolto ai medici convenzionati per l'accesso al Servizio 118 (art.66 DPR270/2000 e art.96 ACN 2005); •Corsi di Formazione o Simulazione Avanzata rivolto al personale sanitario del Servizio 118; •Corsi di formazione e aggiornamento interni; •Docenza in Corsi di Formazione Aziendali.	Ricezione della richiesta e/o evidenziazione del fabbisogno.	Centrale Operativa 118 di Cosenza UO Formazione + Privati	Erogare gratis corsi di formazione normalmente a pagamento ad una o più persone				Il valore della probabilità è dato dalla media aritmetica a) Discrezionalità 4 b) Rilevanza esterna 4 c) Complessità 1 d) Valore 1 e) Informatizzazione 4 f) Programmazione 1 TOTALE = 15 Media aritmetica 15/6= 2,50	Il valore dell'impatto è dato dalla media aritmetica a) Organizzativo 1 b) Economico 1 c) Reputazionale 1 d) Organizzativo, economico, Immagine 2 e) Qualità dei servizi 1 f) Etico, comportamentale 1 TOTALE = 7 Media aritmetica 7/6= 1,17	Valore di P x I 2,50X 1,17 = 2,92 MRDIO BASSO
	Procedure di organizzazione dei corsi; i corsi verso l'esterno sono a pagamento, tramite corresponsione della quota d'iscrizione all'ASP di Cosenza, che dietro rendicontazione, liquida i compensi agli istruttori (personale ASP) e accantona fondi per acquisto materiali	Centrale Operativa 118 di Cosenza UO Formazione + Privati							
	Esecuzione dei corsi tutti utilizzando la struttura formativa interna alla Centrale Operativa 118 di Cosenza.	Centrale Operativa 118 di Cosenza UO Formazione + Privati							
	Verifica della qualità erogata in formazione attraverso i corsi effettuati.	Centrale Operativa 118 di Cosenza UO Formazione + Privati							
	Compilazione, Conservazione ed Archiviazione dei report.	Centrale Operativa 118 di Cosenza UO Formazione + Privati							

Misura che si è deciso di abbinare all'evento rischioso	Motivazioni
Fare effettuare anche a terze persone il controllo crociato	Controllo di secondo livello
Valutazione del rischio residuo (il rischio residuo è quello che rimane dopo l'attuazione della misura di prevenzione): rischio residuo scarso	
Descrivere in maniera dettagliata come la misura deve essere adottata per essere efficace ed efficiente: Fare l'ulteriore controllo in doppio cieco	

PROGETTAZIONE ESECUTIVA DELLA MISURA DI TRATTAMENTO DEL RISCHIO

Misura: Fare effettuare anche a terze persone il controllo crociato				
Fasi per l'attuazione	Risultato atteso	Tempi di realizzazione	Ufficio responsabile	Indicatori
Individuare la persona terza che deve effettuare il controllo	Incremento dei guadagni del Centro di Formazione	Marzo 2020	Centrale Operativa 118 di Cosenza	Verificare l'eventuale incremento dei guadagni del Centro di Formazione

Per i processi n. 5) e 6) non sono stati rilevati eventi rischiosi