



Azienda Regionale per l'emergenza e urgenza della Sardegna

Carta dei Servizi



INDICE

INTRODUZIONE.....	3
AREUS	5
Principi ispiratori e Diritti dei Cittadini	5
OFFERTA SANITARIA	7
Servizi offerti	8
Mezzi e personale	9
IL 118	10
Procedure di attuazione del Servizio 118	10
La chiamata al 118	11
INDICATORI DI QUALITÀ	12
GUARDANDO AL FUTURO	14

INTRODUZIONE



La Carta dei Servizi dell’Azienda Regionale dell’Emergenza e Urgenza della Regione Sardegna (AREUS) è lo strumento di informazione e trasparenza attraverso cui si dichiarano gli standard delle proprie prestazioni, gli obiettivi e gli indicatori di qualità a tutela del cittadino.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di Servizi Pubblici si impegnano a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l’intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura ed erogazione dei servizi (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994).

Il presente documento sarà aggiornato triennialmente per ridefinire gli impegni generali e specifici dei servizi erogati, raccogliendo anche la partecipazione dei soggetti destinatari. In tale ottica sarà resa possibile la partecipazione dei cittadini che diventano parte attiva per una costruttiva analisi sulle principali problematiche, privilegiando il metodo del confronto con gli stessi e con gli organismi di rappresentanza.

L'obiettivo da raggiungere è rappresentato dalla realizzazione di un efficace e omogeneo sistema di soccorso sanitario di emergenza e urgenza pre-ospedaliero, strettamente integrato con la realtà ospedaliera del territorio al fine di garantire al cittadino la continuità dell'assistenza e l'appropriatezza della stessa: ciò richiede una serie di interventi non solo dal punto di vista operativo-organizzativo ma anche sul piano culturale e professionale, per competenze tanto tecniche quanto relazionali.

AREUS



L'Azienda Regionale dell'Emergenza e Urgenza della Sardegna (AREUS), istituita con la Legge Regionale n. 23 del 17 novembre 2014, si costituisce formalmente con la nomina del Direttore Generale, espressa dalla Giunta Regionale con la Deliberazione n. 49/53 del 2017, con il compito di garantire, gestire e rendere omogeneo il soccorso sanitario di emergenza e urgenza pre-ospedaliero.

Confermata con l'art. 20 della L.R. n° 24 dell'11.09.2020, che ha provveduto a riformare il Servizio Sanitario Regionale, ha l'obiettivo di garantire su tutto il territorio regionale:

- il coordinamento e al monitoraggio dell'attività di emergenza-urgenza pre-ospedaliera,
- il coordinamento delle attività trasfusionali dei flussi di scambio e compensazione di sangue, emocomponenti ed emoderivati,
- il coordinamento logistico delle attività di prelievo e di trapianto di organi e tessuti,
- il coordinamento dei trasporti sanitari e sanitari semplici disciplinati dalla Regione anche finalizzati al rientro nel territorio regionale per il completamento delle cure e le ulteriori funzioni assegnate dalla Giunta regionale su proposta dell'Assessore regionale competente in materia di sanità,
- la formazione degli operatori da adibire all'attività di soccorso sanitario pre-ospedaliero ed i relativi controlli.

È inoltre in capo ad AREUS l'operatività del servizio del Numero Unico di Emergenza (NUE) 112 sul territorio regionale e la predisposizione del Numero Unico Armonico a valenza sociale per le cure mediche non urgenti (116117).

PRINCIPI ISPIRATORI E DIRITTI DEI CITTADINI

Eguaglianza -> AREUS si impegna a non operare nessuna distinzione nell'erogazione del servizio per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche. Opera inoltre per costruire un sistema in cui neppure la localizzazione geografica possa essere ragione di una differenza nel diritto.

Equità -> Come soggetto erogatore di un Servizio Pubblico AREUS ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità -> AREUS si impegna ad erogare i servizi di cui ha la competenza in maniera continua, regolare e senza interruzioni. Attiva ogni misura necessaria a garantire le attività di soccorso pre-ospedaliero anche in concerto con le altre Istituzioni Pubbliche e Private deputate alla tutela dei cittadini.

Responsabilità -> AREUS, consapevole dell'importante ruolo svolto nella tutela della salute del cittadino dal Servizio 118, si impegna a garantire e implementare un sistema di emergenza e urgenza sempre più rispondente alla complessità geografica e organizzativa del territorio regionale.

Efficienza ed efficacia -> AREUS si impegna a organizzare i Servizi di sua competenza nell'ottica del miglioramento continuo della qualità degli stessi. In particolare presta particolare attenzione allo sviluppo di processi volti al rispetto del buon funzionamento della macchina organizzativa e della sua economicità senza trascurare il soddisfacimento degli obiettivi di salute ad essa deputati.

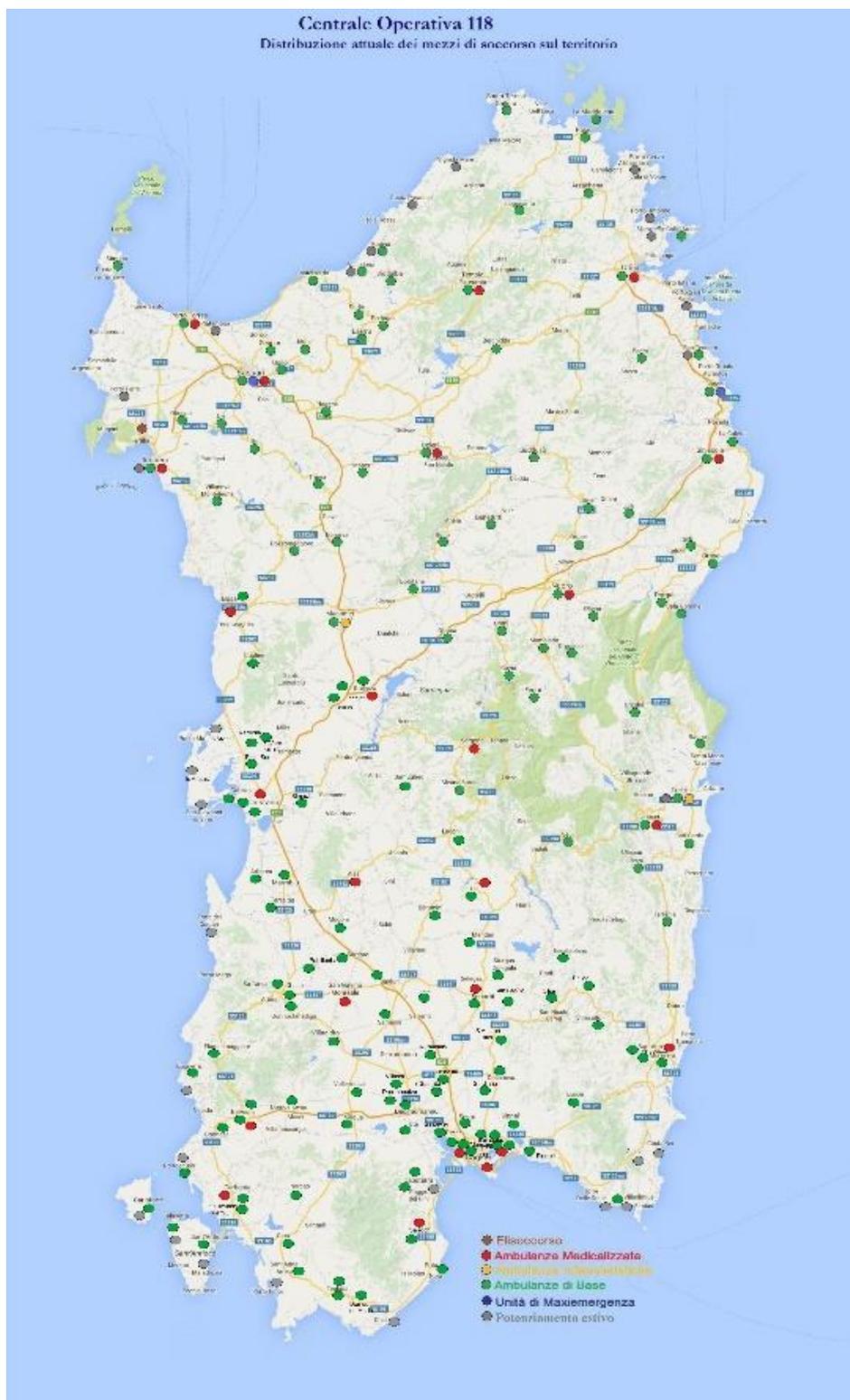
Riconoscimento del valore delle risorse umane -> AREUS, seguendo la convinzione che per migliorare il servizio di soccorso pre-ospedaliero sia necessario investire sulle competenze tecniche e non tecniche degli operatori che ne fanno parte, si impegna a progettare e garantire percorsi formativi adeguati allo sviluppo e al mantenimento di competenze specifiche per l'emergenza-urgenza pre-ospedaliera.

Trasparenza -> AREUS si impegna a gestire in modo trasparente le scelte strategiche e i progetti di sviluppo relativi alla propria attività istituzionale, per fare questo si impegna a informare in maniera puntuale e chiara gli operatori, i cittadini e gli altri soggetti coinvolti.

Partecipazione -> AREUS ricerca ogni forma di collaborazione con le altre istituzioni coinvolte nella tutela della salute dei cittadini e con gli utenti stessi per l'attuazione di specifici progetti relativi allo sviluppo delle attività sanitarie di competenza. In conformità con quanto definito dal Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali n° 72/2021 "*Linee Guida sul rapporto tra Pubbliche Amministrazioni ed Enti del Terzo Settore*" AREUS governa il soccorso di base in tutto il territorio regionale grazie alla collaborazione con Associazioni e Cooperative Sociali con cui intrattiene rapporti di co-progettazione e co-programmazione volti al miglioramento del sistema di soccorso pre-ospedaliero. È richiesto, infatti, a tutte le PP.AA. di «assicurare il coinvolgimento attivo degli enti del Terzo settore» nell'esercizio delle proprie funzioni di programmazione e organizzazione a livello territoriale degli interventi e dei servizi nei settori di attività di interesse generale (art. 55, c. 1 CTS). Il coinvolgimento attivo significa, anzitutto, sviluppare sul piano giuridico forme di confronto, di condivisione e di co-realizzazione di interventi e servizi in cui tutte e due le parti – ETS e PP.AA. – siano messe effettivamente in grado di collaborare in tutte le attività di interesse generale.

OFFERTA SANITARIA

AREUS opera con l'obiettivo di governare l'articolata e complessa rete territoriale dell'emergenza e urgenza in tutto il territorio regionale. Per fare questo la struttura organizzativa prevede, oltre alla Direzione Strategica (composta dal Direttore Generale, dal Direttore Sanitario e dal Direttore Amministrativo) una suddivisione su tre macro-articolazioni aziendali (Line Sanitaria, Tecnostruttura, Area di Staff).



1. **Line addetta alla gestione e al coordinamento dei servizi sanitari** dislocati su tutto il territorio regionale. Essa coordina in termini di efficacia, efficienza ed economicità tutte le attività caratteristiche e specifiche di AREUS e della sua mission istituzionale. Le Centrali Operative 118 di Cagliari e di Sassari coordinano interventi e prestazioni del sistema assistenziale pre-ospedaliero composto da Elisoccorso, 26 postazioni avanzate (24 mediche e 2 infermieristiche) e le Postazioni di Soccorso di Base gestite in convenzione con gli Enti del Terzo Settore. L'AREUS attiva inoltre, in base a specifiche esigenze situazionali, ulteriori Postazioni per rispondere in maniera più efficace alle necessità dei cittadini.

ORGANIZZAZIONE LINE SANITARIA	
Centrali Operative 118	Sassari e Cagliari
Postazioni con Mezzi di Soccorso Medicalizzati	24
Postazioni con Mezzi di Soccorso Infermieristici	2 + 6 Potenziamento Estivo
Elibasi	3 (Alghero – Olbia - Cagliari)
Postazioni con Mezzi di Soccorso di Base	204
Potenziamento Estivo	22
Potenziamento Covid-19	11
Postazioni in reperibilità per Maxiemergenze	2

2. **Tecnostruttura di supporto tecnico-amministrativo** finalizzata a garantire il governo delle azioni e dei processi necessari alla finalizzazione degli obiettivi istituzionali dell'azienda. In particolare: trattamento giuridico ed economico del personale, organizzazione tecnico logistica (dalla acquisizione di beni e servizi sotto soglia alle attività manutentive e di gestione del patrimonio mobiliare e immobiliare), le attività di programmazione e controllo, (processo di budget, misurazione e valutazione della performance), quelle del bilancio e della contabilità, gli affari generali e legali.
3. **Area Staff** che supporta la Direzione Strategica e tutte le unità aziendali su differenti aree: sistemi informativi e reti tecnologiche, comunicazione, formazione e sviluppo organizzativo, emergenza territoriale ed elisoccorso, ingegneria clinica, sorveglianza sanitaria, servizio di prevenzione e protezione, farmacia e le funzioni previste dal D.Lgs 81/2008 in merito alla tutela della salute e della sicurezza sui posti di lavoro.



SERVIZI OFFERTI

AREUS nel suo compito istituzionale di gestione, monitoraggio e controllo del Servizio di Soccorso Sanitario pre-ospedaliero si occupa prioritariamente:

- della ricezione delle richieste di soccorso sanitario urgente nel territorio di competenza, valutazione del grado di complessità dell'intervento da attivare, attivazione e coordinamento dell'intervento stesso in tutte le sue fasi;
- della gestione di tutte le attività sanitarie atte a garantire il soccorso sanitario in loco ed il successivo ricovero nella idonea struttura sanitaria;
- della gestione di tutte le misure di "governance" per garantire le attività di risposta alle richieste di soccorso;
- della gestione delle misure di verifica e miglioramento delle attività, anche attraverso i rapporti con i referenti sanitari delle Strutture Ospedaliere.

Dal 2018 AREUS gestisce e organizza in autonomia l'attività di elisoccorso a integrazione del soccorso su gomma. Garantisce i seguenti interventi operativi su tutto il territorio regionale a partire dalle tre elibasi di Alghero e Cagliari per 12 ore al giorno e Olbia per 24 ore al giorno:

1. **Interventi HEMS (Helicopter Emergency Medical Service):** interventi sanitari in emergenza eseguiti direttamente sulla scena dell'evento. L'obiettivo è quello di soccorrere il paziente con successivo trasporto dello stesso presso l'Ospedale più idoneo;
2. **Interventi SAR (Search and Rescue):** interventi di salvataggio in ambiente ostile a persone minacciate da grave pericolo per la loro salute e che necessitano di un intervento di recupero;

3. **Interventi HAA (Helicopter Air Ambulance):** interventi di trasporto secondario urgente che prevede il trasferimento del paziente da un Ospedale definito “Spoke” verso un altro definito “Hub”, localizzato nella nostra stessa Regione oppure fuori Regione.

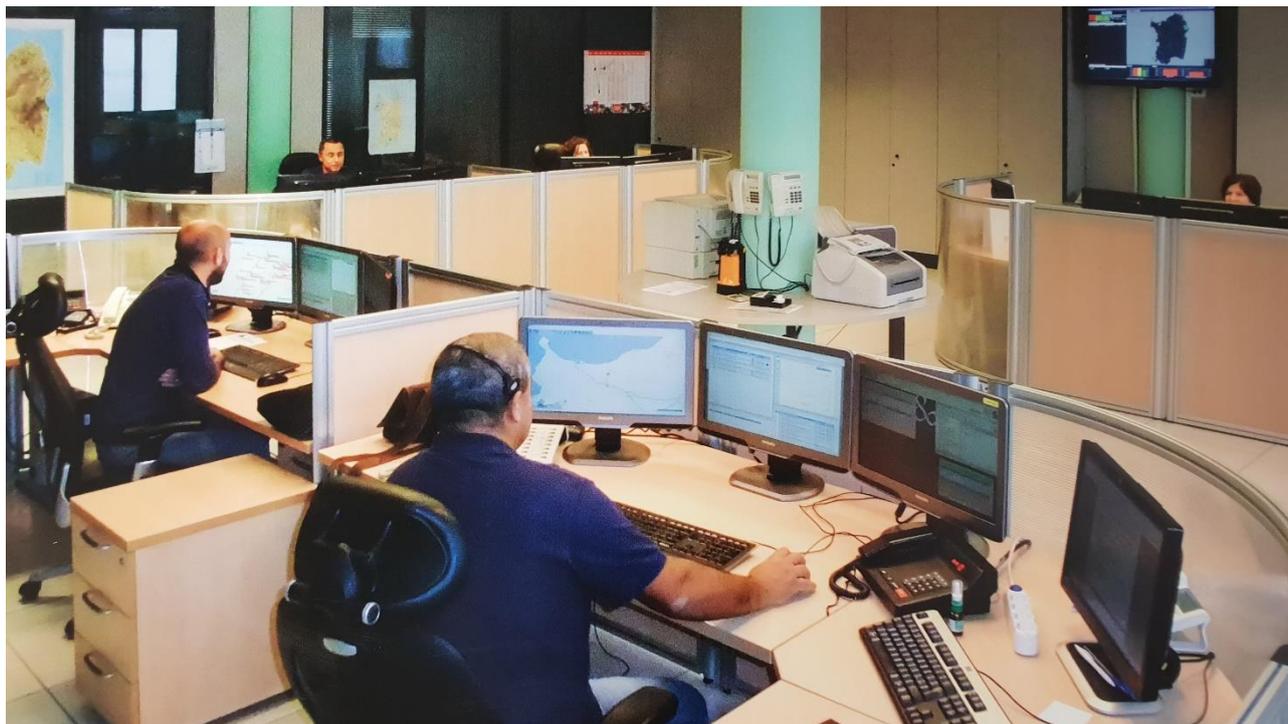
In occasione di grandi eventi, di maxiemergenze o in caso di catastrofi, l’Azienda attiva le procedure di soccorso sinergicamente strutturate con tutti gli Enti Istituzionali e associazioni a qualunque titolo coinvolti nell’emergenza, attivando le azioni più idonee a garantire il collegamento tra i servizi del sistema sanitario e le amministrazioni competenti in materia di Protezione Civile.

MEZZI E PERSONALE COINVOLTI NEL SOCCORSO

Il tipo di mezzo da inviare sul luogo dell’evento viene attentamente valutato dagli operatori delle Centrali Operative del 118 che ricevono la chiamata di soccorso. In base a valutazioni che prendono in considerazione la tipologia di codice assegnato, lo stato di salute del paziente e la distanza dall’evento, possono essere inviati i seguenti mezzi di soccorso:

- **Ambulanza con personale medico** (MSA mezzi di soccorso avanzato o MIKE), nel cui equipaggio sono presenti un medico, un infermiere e un autista.
- **Ambulanza con personale infermieristico** (INDIA), ambulanza gestita da un Ente del Terzo Settore con un infermiere sempre presente nell’equipaggio che turna anche in Centrale Operativa e/o nella MIKE.
- **Automedica**, equipaggio composto da un medico e un autista deputati a integrare il personale dei MSB e delle INDIA.
- **Ambulanza per il soccorso di base** (MSB mezzi di soccorso di base), il cui equipaggio è interamente formato da soccorritori volontari laici adeguatamente formati.
- **Eliambulanza**, nel cui equipaggio oltre al personale tecnico di volo sono presenti un medico e un infermiere.

IL 118



PROCEDURE DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO

1. **La richiesta di soccorso** – si digita il numero 118 gratuito da qualsiasi telefono fisso o mobile e si invia la richiesta di soccorso all'operatore della Centrale Operativa 118 di riferimento.
2. **Il triage telefonico** – l'operatore della Centrale Operativa 118 conduce un'intervista telefonica per poter stabilire, in base al tipo di emergenza, il mezzo di soccorso e il personale più idoneo da inviare. L'operatore di Centrale Operativa, in base alle informazioni ricevute dal cittadino, assegna un codice di gravità all'intervento. Tale codice sarà successivamente confermato o meno dal personale sanitario giunto sul luogo del soccorso: essendo un codice che varia in base alle condizioni cliniche del paziente, esso può variare durante il soccorso. I codici di gravità, in analogia con i criteri definiti dal decreto del Ministero della Sanità del 15 maggio 1992, sono articolati in quattro categorie ed identificati con un colore: codice rosso (molto critico, pericolo di vita, priorità massima), codice giallo (mediamente critico, presenza di rischio evolutivo, possibile pericolo di vita), codice verde (poco critico, assenza di rischi evolutivi, prestazioni differibili), codice bianco (non critico, pazienti non urgenti).
3. **Invio del mezzo di soccorso** -> In base alle informazioni ricevute, la Centrale Operativa provvede ad informare e inviare verso il luogo richiesto il mezzo di soccorso più vicino o il più idoneo rispetto al tipo di intervento, allerta le Forze dell'Ordine e i Vigili del Fuoco ove necessario. Il tipo di mezzo da inviare sul luogo dell'evento viene attentamente valutato dagli operatori 118 non solo considerando l'ordine cronologico di arrivo della chiamata ma tenendo in considerazione: il codice assegnato, lo stato di salute del paziente, la distanza del mezzo di soccorso dall'evento e il presidio ospedaliero in cui il paziente può ricevere le cure di cui ha bisogno. In attesa del mezzo di soccorso l'operatore del 118 fornisce indicazioni sui comportamenti da attuare, chiedendo alla persona che effettua la chiamata di mantenere la

calma ed ascoltare con attenzione i suoi suggerimenti per non compiere azioni che potrebbero rivelarsi dannose e controproducenti.

4. **All'arrivo del mezzo di soccorso** il personale valuta i vari possibili rischi in campo e si attiva immediatamente per accertare ed eventualmente stabilizzare le condizioni della persona da assistere.
5. **Trasporto del paziente** – qualora il paziente debba essere mobilitato verso un presidio ospedaliero, l'equipaggio viene indirizzato dalla Centrale Operativa verso la struttura più adeguata. L'art. 11 del D.P.R. del 27.03.1992, che istituisce il Servizio Sanitario di Emergenza e Urgenza 118, afferma che "gli oneri delle prestazioni di trasporto e soccorso sono a carico del SSN..." per questa ragione il cittadino usufruisce gratuitamente del servizio di trasporto sanitario in emergenza. L'ospedale di destinazione viene individuato in base a diversi fattori: la distanza e i tempi di percorrenza, la gravità, il tipo di emergenza, l'urgenza del caso e la possibilità di adeguati accertamenti e interventi sanitari presso l'ospedale prescelto. Se la situazione lo permette e la distanza non è eccessiva, è possibile chiedere di essere trasportati in altri ospedali per garantire la continuità delle cure ma la decisione spetta al medico dell'ambulanza o, in sua assenza, al medico di Centrale Operativa.

LA TELEFONATA AL 118

Quando chiamare: in tutte le situazioni di rischio per la vita o l'incolumità di una persona

- difficoltà o assenza di respiro,
- dolore al petto, perdita di coscienza prolungata – la persona non parla e non risponde-,
- trauma e ferite con emorragie evidenti,
- incidente – domestico, stradale, sportivo, agricolo, industriale-,
- difficoltà a parlare o difficoltà/incapacità nell'uso di uno o entrambi gli arti dello stesso lato,
- segni di soffocamento, di avvelenamento, di annegamento o ustione.

Quando non chiamare: per tutte le situazioni considerabili non urgenti. Per richiedere consulenze mediche specialistiche. Per avere informazioni di natura socio sanitaria: orari dei servizi, prenotazioni di visite o indagini diagnostiche, farmacie di turno.

La conversazione va svolta con voce chiara e devono essere fornite tutte le notizie richieste dall'operatore che ha il compito di analizzarle: **NON E' UNA PERDITA DI TEMPO.**

A fine conversazione assicurarsi che il telefono dal quale si è effettuata la chiamata rimanga libero in caso sia necessario essere contattati nuovamente dalla Centrale Operativa 118 per ulteriori chiarimenti o istruzioni.

INDICATORI DI QUALITA'

Con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 *Principi sull'erogazione di servizi pubblici* il legislatore, riaffermando la natura pubblica di alcuni tipi di servizi, impone ai soggetti erogatori di tradurre gli impegni generici in livelli qualitativi e quantitativi precisi da comunicarsi ai cittadini, così che questi possano agevolmente verificarne i risultati. Ha avvio in questo modo la necessità per molti servizi, anche sanitari, di definire standard di qualità che traducano principi astratti in impegni concreti, misurabili e verificabili.

Dal 1 gennaio 2020 è operativo il DM 12 marzo 2019 "Nuovo sistema di garanzia per il monitoraggio dell'assistenza sanitaria" che istituisce il **Nuovo Sistema di Garanzia (NSG)** come strumento che consente di misurare secondo le dimensioni dell'equità, dell'efficacia e della appropriatezza che tutti i cittadini ricevano le cure e le prestazioni rientranti nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA).



Di seguito gli indicatori dell'NSG specifici per l'emergenza territoriale:

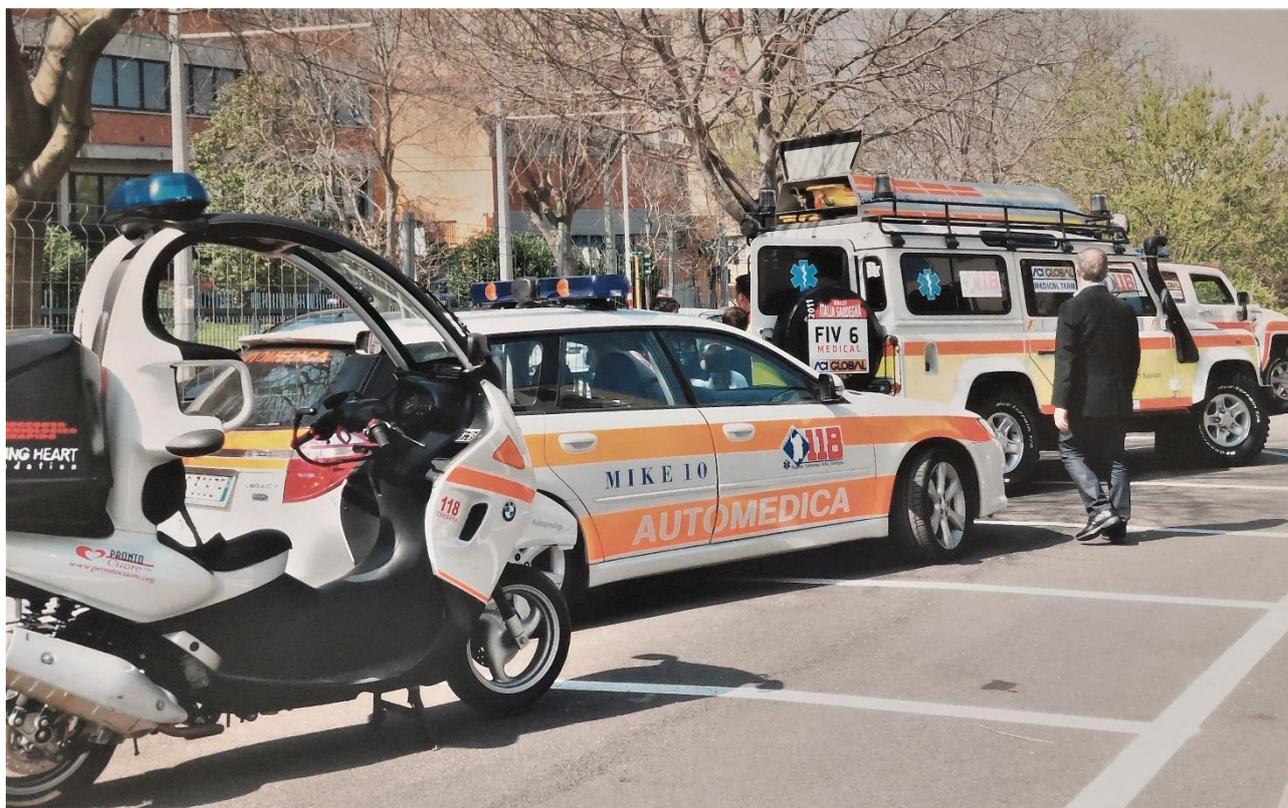
INDICATORE	SIGNIFICATO
Numero di interventi per le patologie First Hour Quintet (FHQ) effettuati con mezzo di soccorso avanzato sul totale degli interventi per patologie First Hour Quintet (FHQ) per anno	Le patologie FHQ (l'Arresto Cardiaco, la Sindrome Coronarica Acuta, l'Insufficienza Respiratoria Acuta, lo Stroke (ictus) e il Trauma sono eventi a dipendenza temporale che necessitano di una rapida valutazione e di un rapido trattamento, richiedendo l'utilizzo di mezzi di soccorso avanzato (advanced life support - ALS). L'indicatore permette di misurare la quota di risposta efficace del sistema di emergenza.
Intervallo Allarme-Target dei mezzi di soccorso	L'indicatore monitora il tempo di risposta alle richieste di intervento sanitario che rivestono carattere di emergenza-urgenza; esso valuta la performance del sistema "118", permettendo di misurare l'efficienza di un sistema di emergenza sanitaria territoriale.

La finalità di definire standard di qualità precisi e misurabili è quella di generare un cambiamento per cui l'erogazione di un servizio pubblico non abbia più come modello il mero adempimento burocratico ma si rivolga all'utente e al risultato (si eroga un servizio nel rispetto della normativa e di alcuni principi che ne orientano il senso ma si definisce anche la qualità attivando forme di ascolto e di co-progettazione con i cittadini, affinando così la capacità di risposta ai loro bisogni).

Oltre agli indicatori definiti nell'NSG ogni Soggetto Erogatore può dotarsi di indicatori di qualità che permettono di rendere misurabili fenomeni complessi e non immediatamente individuabili. Gli indicatori si dividono in qualitativi e quantitativi (se si prende in considerazione come si misura un indicatore) oppure di performance e di impatto (se si considera cosa si vuole misurare). Nello specifico gli indicatori di performance misurano il comportamento, i risultati di un'organizzazione o di un servizio, mentre quelli di impatto quantificano gli effetti complessivi sugli utenti e sulla comunità.

AREUS pubblica ogni tre anni nella sezione Amministrazione Trasparente del sito aziendale il PIANO TRIENNALE DELLA PERFORMANCE in cui vengono indicati in maniera puntuale gli obiettivi di qualità che l'Azienda si prefigge per il triennio successivo. Ogni anno vengono inoltre pubblicati i dati relativi agli indicatori stabiliti per quel triennio. Dal 2022 AREUS redigerà, in luogo del Piano della Performance, il Piano Integrato di Attività ed Organizzazione (PIAO), ai sensi del D.L. n. 80 del 2021, art.6.

GUARDANDO AL FUTURO



AREUS ha improntato questi primi anni di attività nella gestione e nella ri-progettazione del sistema dell'emergenza e urgenza sanitaria pre-ospedaliera fino al 2017 governato dai diversi servizi territoriali. L'obiettivo è quello di realizzare un sistema omogeneo a livello regionale che possa garantire un servizio qualitativamente più rispondente ai bisogni del cittadino.

In un'ottica di miglioramento della qualità e di tutto il sistema organizzativo, oltre alla gestione diretta dei Mezzi di Soccorso Avanzato, è necessario implementare le possibilità di contatto tra le richieste dei cittadini e le strutture volte a rispondere alle stesse. Per questo motivo AREUS sta lavorando alla costruzione di due nuovi Servizi che possano agevolare la gestione della richiesta sanitaria in ambito pre-ospedaliero:

- **NUE 112** -> componendo qualsiasi numero dell'emergenza (112 113 115 118) il cittadino entrerà in contatto con l'operatore della Centrale Operativa Unica del Servizio Emergenza 112 che prende in carico la chiamata e la smista alla centrale di pertinenza.
- **NEA 116117** -> centrale strutturata per ricevere le richieste del cittadino per le cure mediche non urgenti, presa in carico da un operatore non sanitario che consente la gestione della domanda assistenziale a bassa intensità.

CONTATTI

DIREZIONE AZIENDALE (Via Oggiano, 25 Nuoro)

EMAIL - direzionegenerale@areus.sardegna.it

PEC - protocollogenerale@pec.areus.sardegna.it

TELEFONO SEGRETERIA - 07841733213 - 07841733972

SITO INTERNET

<https://areus.sardegna.it/>