



Azienda Regionale per l'emergenza e urgenza della Sardegna

# Carta dei Servizi



## INDICE

INTRODUZIONE.....	3
AREUS.....	5
Principi ispiratori e diritti dei cittadini .....	5
SERVIZI OFFERTI.....	7
Il NUE 112 .....	8
Procedure di attuazione del servizio .....	13
IL SERVIZIO 118.....	13
Procedure di attuazione del Servizio .....	14
ASSETTO ORGANIZZATIVO .....	15
INDICATORI DI QUALITÀ .....	17
GUARDANDO AL FUTURO .....	19
CONTATTI.....	20

## 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).

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.

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.

## 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,
- l'istituzione e la gestione del Nuovo Registro Regionale dei defibrillatori semiautomatici esterni (DAE), con l'obiettivo di favorire la loro diffusione e utilizzo, come stabilito dalla Legge n°116 del 2021
- l'operatività e la gestione del servizio del Numero Unico di Emergenza (NUE) 112 sul territorio regionale;
- la predisposizione e l'operatività del Numero Unico Armonico a valenza sociale per le cure mediche non urgenti (116117).

La Regione Sardegna, con Delibera di Giunta Regionale (DGR) n. 30/72 del 30.09.2022, inerente a "Indirizzi per l'adozione dell'atto aziendale dell'Azienda Regionale dell'Emergenza e Urgenza della Sardegna (AREUS). Approvazione definitiva." ha disposto che la presente Azienda Sanitaria si doti di un proprio atto aziendale coerente con le indicazioni e le modalità di redazione e di aggiornamento previste.

La stessa, con Deliberazione n. 3/36 del 27.01.2023 a seguito di verifica ai sensi della L.R. 11.9.2020, n. 24, ha dichiarato la conformità dell'atto aziendale definitivo approvato dall'AREUS con la deliberazione n. 17 del 19.1.2023.

## 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.

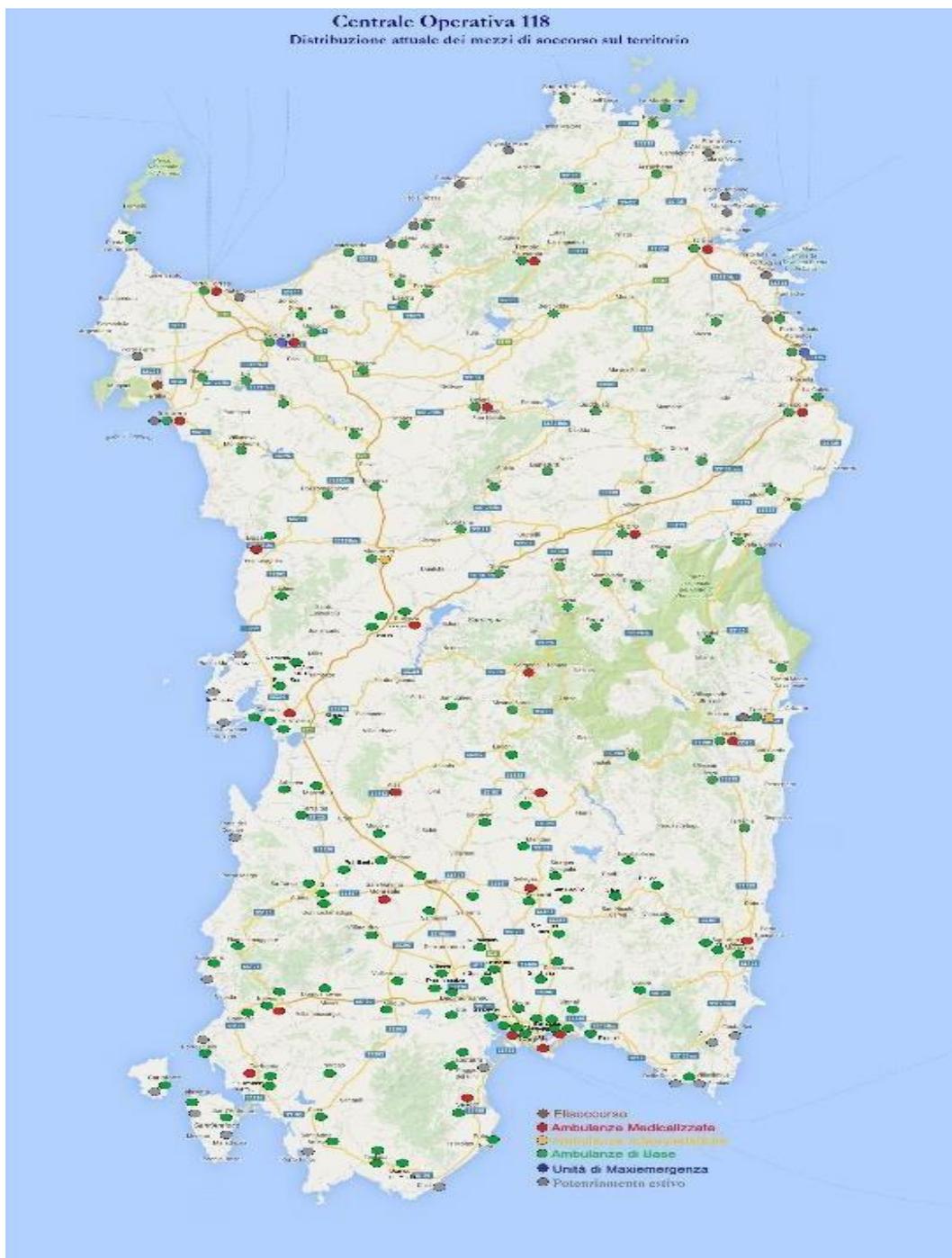
Efficienza ed efficacia -> AREUS si impegna a organizzare i Servizi di sua competenza nell'ottica del miglioramento continuo della qualità degli stessi. In particolare presta particolare attenzione allo sviluppo di processi volti al rispetto del buon funzionamento della macchina organizzativa e della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

## SERVIZI OFFERTI



AREUS ha l'obiettivo di garantire, gestire e rendere omogeneo, nel territorio della Regione Sardegna, il soccorso sanitario di emergenza e urgenza territoriale. Le sue funzioni sono disciplinate dal Capo VI artt. 20, 21 e 22 L.R. 24/2020 e nello specifico riguardano:

### I. Gestione sistema soccorso sanitario extra-ospedaliero di emergenza urgenza

I mezzi di soccorso utilizzati nell'ambito del sistema regionale di emergenza urgenza sono rappresentati da: Mezzo di Soccorso di Base (MSB), il cui equipaggio è costituito da tre soccorritori, di

cui uno autista; tali mezzi (ambulanze) stazionano presso le sedi degli Enti del Terzo Settore o in punti strategici del territorio; Mezzo di Soccorso Avanzato (MSA), che prevede la presenza di operatori sanitari negli equipaggi (medico e/o infermiere).

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.



I Mezzi di Soccorso Avanzato possono configurarsi in tre diverse tipologie: su veicolo leggero veloce (automedica), con equipaggio costituito da un medico, un infermiere e un autista; su ambulanza, con equipaggio costituito da un medico, un infermiere e un autista; su ambulanza, con equipaggio costituito da un infermiere e due soccorritori, di cui uno autista; Elisoccorso, che prevede la presenza di un equipaggio costituito da equipe di condotta (piloti e tecnici del verricello), personale tecnico del Corpo Nazionale Soccorso Alpino e Speleologico (CNSAS) e dall'equipe sanitaria (medico e infermiere).

In Sardegna sono operativi 3 elicotteri, 1 AW 139 e 2 EC 145 T2 che operano attualmente dalle basi di Olbia, Alghero Fertilia e Cagliari Elmas. L'AW 139 svolge attività H24 e copre anche il servizio di eliambulanza (HAA), mentre gli EC 145 operano solo negli orari diurni secondo le effemeridi e svolgono compiti di HEMS (elisoccorso) e SAR-HHO (Search and Rescue – Ricerca e soccorso).

Come previsto dalla norma regionale, dunque, è compito di AREUS garantire su tutto il territorio regionale lo svolgimento e il coordinamento intraregionale delle funzioni a rete relative all'indirizzo, al coordinamento e al monitoraggio dell'attività di emergenza-urgenza pre-ospedaliera.

## **II. Coordinamento trasporti sanitari e sanitari semplici disciplinati dalla Regione, anche finalizzati al rientro nel territorio regionale**

L'Attività di trasporto sanitario non urgente è rappresentata da:

- a) trasporto sanitario semplice: trasporto di persone con impiego di ambulanza, autovettura o di furgone finestrato, limitatamente ai servizi effettuati da Soggetti convenzionati con Aziende Sanitarie. Rientra, altresì, in tale tipologia di servizio il trasporto in ambulanza di persone che, in assenza di prescrizione di accompagnamento sanitario formulata da una Struttura Sanitaria, richiedono un accompagnamento: da domicilio a Strutture Sanitarie e/o Socio Sanitarie e viceversa; tra luoghi non sanitari, ma in ogni caso in solvenza. Sono esclusi pertanto dalla definizione di trasporto sanitario semplice i servizi di trasporto ad uso sociale e socio assistenziale gestiti dagli enti locali, e comunque tutti trasporti che esulano dall'ambito sanitario e sanitario semplice;
- b) trasporto sanitario: trasporto di pazienti disposto da Strutture Sanitarie di ricovero e cura (inter-ospedaliero), ovvero all'interno delle medesime (intra ospedaliero). In attuazione del mandato regionale AREUS dovrà, quindi, garantire il coordinamento dell'attività di trasporto sanitario e trasporto sanitario semplice per l'intera Regione mediante:
  - l'analisi del contesto in relazione all'attività di competenza, la mappatura dell'attuale organizzazione del servizio attualmente in carico alle Aziende Sanitarie (ASL, AOU e ARNAS) e gestito con risorse proprie o esternalizzato;
  - l'individuazione delle aree di miglioramento e delle necessità di omogeneizzazione dei processi, con modalità integrate rispetto alle diverse realtà territoriali;
  - la definizione e l'individuazione delle risorse strutturali, tecnologiche ed umane, da impiegare per la presa in carico del coordinamento del Servizio di trasporto dell'intera Regione;
  - l'acquisizione delle risorse umane e strumentali nelle modalità e tempi stabiliti dal progetto e dal cronoprogramma;
  - l'attivazione delle necessarie procedure per l'affidamento del servizio e l'espletamento delle stesse;
  - l'attivazione della Centrale Operativa Integrata (COI) dei trasporti sanitari e sanitari semplici, afferente alla Centrale Operativa NEA 116 117, destinata, tra l'altro, alla realizzazione di "economia di scala".

## **III. Coordinamento attività trasfusionali**

AREUS svolge funzione di coordinamento intra regionale e interregionale delle attività trasfusionali, di scambio e compensazione di sangue, emocomponenti ed emoderivati, nel rispetto degli indirizzi di programmazione strategica assegnati dall'Assessorato all'Igiene e Sanità e dell'Assistenza Sociale. In relazione alle attività sopra descritte, l'obiettivo principale è quello di perseguire l'autosufficienza all'interno della Regione, di contribuire all'autosufficienza nazionale e alla cooperazione internazionale. Negli ultimi anni le attività trasfusionali sono state oggetto di un'ampia produzione normativa, comunitaria e nazionale, cui è seguita un'attenta programmazione regionale finalizzata a realizzare il "sistema sangue" regionale e il

mantenimento dell'autosufficienza, anche attraverso il lavoro sinergico di tutti gli attori coinvolti nel processo donazione - trasfusione, ovvero le Istituzioni, gli operatori sanitari, gli ETS e ci cittadini.

L'obiettivo è quello di mantenere costantemente monitorati gli standard di produzione e i livelli di sicurezza, attraverso:

- la previsione di modelli organizzativi in grado di garantire elevata capacità in termini di esperienza professionale e di innovazione tecnologica;
- il miglioramento della qualità e della sicurezza delle attività trasfusionali tramite la valutazione dell'efficienza e dell'efficacia dei processi e delle attività coinvolte.

#### **IV. Trasporto organi, tessuti ed équipe sanitarie e coordinamento logistico attività di prelievo e di trapianto di organi e tessuti.**

AREUS svolge funzione di coordinamento logistico intraregionale e interregionale dei trasporti connessi con le attività trapiantologiche. I trasporti effettuati nell'ambito delle attività di prelievo e trapianto comprendono il trasporto dei campioni biologici (donatore-ricevente) necessari per le prove di istocompatibilità, il trasporto delle équipe prelevatrici o trapiantatrici, il trasporto di organi, tessuti e cellule nonché, qualora necessario, il trasporto dei pazienti candidati al trapianto in occasione della convocazione al trapianto stesso. La Centrale Operativa 118 di Cagliari è individuata quale responsabile dei trasporti connessi alle attività trapiantologiche dell'intera isola ed opera sulla base di procedure condivise con il Centro Regionale Trapianti (CRT) della Regione Sardegna. La C.O. 118 di Cagliari gestisce, mediante l'attivazione della Consolle Regionale Trasporto Organi (CReTO) della Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU) Lombardia, le missioni di trasporto connesse con gli eventi "donazione-trapianto", garantendo la rilevazione dei dati di attività tramite idonee soluzioni informatiche e utilizzando mezzi idonei alla diversa tipologia di trasporti previsti (aerei, terrestri). Per quanto concerne i trasporti effettuati con aeromobili ad ala fissa di organi, tessuti, campioni biologici, équipe chirurgiche di prelievo e pazienti la Regione Sardegna, per il tramite di AREUS e della C.O. 118 di Cagliari, si può avvalere di convenzioni stipulate con altri enti, amministrazioni e privati.

#### **V. Formazione operatori da adibire all'attività di soccorso sanitario extra-ospedaliero e relativi controlli**

È in capo all'AREUS la formazione degli operatori da adibire all'attività di soccorso sanitario extra ospedaliero ed i relativi controlli. La convenzione vigente, a regolamentare i rapporti per l'attività di soccorso tra AREUS e ETS, prevede che la formazione in oggetto possa essere assicurata direttamente da AREUS o assunta presso soggetti terzi.

È obiettivo di AREUS, in collaborazione con Regione, qualificare il processo nel suo insieme per garantire appropriate competenze ai soccorritori e qualificare il servizio. AREUS gestisce la procedura di accreditamento per Enti/soggetti formatori erogatori di corsi finalizzati: - alla formazione dei formatori BLS e P-BLS, come disposto dalla Delib.GR. n. 47/21 del 25.9.2018; - all'ottenimento dell'autorizzazione all'uso dei Defibrillatori Automatici Esterni (DAE) in ambito extra-ospedaliero rivolti a soggetti "laici".

#### **VI. Garanzia operatività servizio di Numero Unico Emergenza (NUE) 112 sul territorio regionale**

L'Unione Europea, con la Direttiva 2009/136/CE, all'art. 26, ha previsto che "Gli Stati membri

provvedano affinché tutti gli utenti finali dei servizi (...), compresi gli utenti di telefoni pubblici a pagamento, possano chiamare gratuitamente i servizi di soccorso digitando il numero di emergenza unico europeo "112" e qualunque numero di emergenza nazionale specificato dagli Stati membri". La Legge n. 124 del 7 agosto 2015 (c.d. Legge Madia), all'art 8, comma 1 lettera a), istituisce il Numero Unico Europeo (NUE) 112 su tutto il territorio nazionale con Centrali di Risposta (CUR) da realizzare in ambito regionale, secondo modalità definite con specifici protocolli d'intesa che ogni Regione interessata deve stipulare con il Ministero dell'Interno. Sulla base di formale protocollo di intesa ratificato tra Regione Sardegna e Ministero degli interni nel 2019, AREUS è stata incaricata della realizzazione del progetto su tutto il territorio sardo. Tale scelta è stata motivata dal fatto che AREUS vanta non solo tecnologia adeguata, bensì, soprattutto, pluriennale esperienza nell'ambito dell'approccio e della gestione del soccorso extraospedaliero su base regionale e nell'utilizzo di software in grado di governare la complessità dell'emergenza, dalla chiamata alla risposta operativa, anche in coordinamento con le altre Forze. Il modello dei call center - Centrali Uniche di Risposta (CUR) - NUE 112 scelto da AREUS è caratterizzato:

- dalla distinzione tra:
  - Centrale di primo livello (Public Safety Answering Point o PSAP1) che riceve, 7 giorni su 7 con copertura h 24, tutte le chiamate di emergenza;
  - Centrali di secondo livello (PSAP 2) che ne assumono la gestione operativa;
- dal fatto che la funzionalità di call taking è garantita da operatori "laici" e non appartenenti a nessuna delle ulteriori Istituzioni/Amministrazioni coinvolte nelle fasi operative.

La CUR NUE 112 costituisce, quindi, il PSAP 1 che garantisce un'unica "prima risposta" a tutte le chiamate di soccorso (pubblica sicurezza, soccorso tecnico e soccorso sanitario) che ogni cittadino italiano o straniero che si trovi in Sardegna può effettuare anche componendo i numeri di emergenza di PSAP 2. Gli operatori della CUR NUE 112 dopo aver:

- localizzato il luogo/area da cui proviene la chiamata;
- individuato la località (Comune, via, civico ...) dalla quale viene richiesto il soccorso;
- individuata la natura dell'esigenza;
- inoltrano la richiesta all'Amministrazione competente (PSAP 2) per la gestione operativa dell'evento di emergenza: Arma dei Carabinieri (112); Polizia di Stato (113); Vigili del Fuoco (115); Emergenza Sanitaria (118); Capitanerie di Porto (1530).

## **VII. Attivazione numero unico armonico a valenza sociale per le cure mediche non urgenti (NEA 116117)**

Il numero unico 116117 è stato istituito a livello europeo con le Direttive 2007/116/CE del 29 ottobre 2007 e 2009/884/CE del 30 novembre 2009 e recepito dall'Italia nel 2013

Il Numero Europeo Armonizzato (NEA) 116117 rappresenta il numero unico nazionale per l'accesso ai servizi di cure mediche non urgenti ed altri servizi sanitari e concorre alla gestione della domanda assistenziale a bassa intensità/priorità con particolare riferimento alle funzioni in grado di assicurare la continuità delle cure.

In data 24 novembre 2016 la Conferenza Permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano ha approvato il documento “Linee di indirizzo sui criteri e le modalità d’attivazione del Numero Europeo armonizzato a valenza sociale 116117” che individua, a livello nazionale, i requisiti minimi tecnici e operativi che le Regioni dovranno garantire per l’attivazione di tale servizio. In attuazione della del PNNR Missione Salute - Componente 1 Riforma 1 - il Ministero della Salute ha adottato il D.M. n. 77 del 23 maggio 2022 “Regolamento recante la definizione di modelli e standard per lo sviluppo dell’assistenza territoriale nel Servizio sanitario nazionale”.

Tale regolamento in riferimento al NEA 116117, prevede che “La Centrale Operativa 116117 sede del Numero Europeo Armonizzato (NEA) per le cure mediche non urgenti offre un servizio telefonico gratuito alla popolazione attivo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 per tutte le prestazioni sanitarie e sociosanitarie a bassa intensità assistenziale (...).

La Centrale Operativa NEA 116117 (CO 116117) offre un servizio diretto, per un bacino di utenza non inferiore a 1- 2 milioni di abitanti, anche se la dimensione regionale deve essere considerata come quella minima, fatti salvi accordi di prossimità e la istituzione di centrali interregionali. C

Con D.G.R. RAS n. 9/22 del 24.3.2022 ha approvato il Piano regionale dei servizi sanitari 2022-2024 (...), al cui punto 7.3.2 “Numero unico europeo armonizzato (NEA) 116117” prevede “Al fine di dare seguito alla disposizione normativa di riforma sanitaria regionale, il progetto di attuazione del NEA 116117 è affidato all’AREUS che, progressivamente, accentra le attività in una centrale con sede a Nuoro”. Al fine di implementare tale funzione istituzionale, AREUS ha elaborato uno specifico progetto che è stato approvato dal Ministero della Salute (nota prot. n. 12567 del 13/09/2022).

## IL NUE 112



Nel mese di novembre 2022 è stato avviato il nuovo servizio del Numero Unico dell’Emergenza 112 (NUE112) presso la CUR di Sassari, implementato secondo le direttive del Ministero dell’Interno, sulla base dell’esperienza di altre Regioni. Il **Numero Unico Europeo (NUE) 112 (uno-uno-due)** è il numero telefonico dedicato ai servizi di emergenza, disponibile in tutti gli Stati membri dell’Unione Europea (Direttiva Europa 2002/22/CE del 7 marzo 2020).

La configurazione organizzativa per la prima CUR attivata a Sassari verte sul seguente assetto: n. 8

postazioni operative e 6 attivabili in caso di maxi-emergenza, tale da poter ricevere chiamate da tutto il territorio regionale nel caso di guasti o cedimenti di sistema, con disaster recovery garantito in partnership con Regione Lombardia.

L'erogazione del servizio ai cittadini richiede naturalmente una forte collaborazione con le Centrali di risposta di II livello (PSAP2) delle Forze dell'Ordine, Capitaneria di Porto, Emergenza sanitaria 118 e dei Vigili del Fuoco, sotto la regia del Ministero dell'Interno e, in particolare, della Prefettura di Cagliari.

Il NUE112, oltre che garantire un più elevato livello della gestione delle emergenze, dovrà progressivamente ridurre le chiamate "improprie" verso tutte le centrali di II livello, da parte dei cittadini, attraverso l'azione di filtro sulle chiamate ricevute e lo smistamento verso le Amministrazioni competenti, portando anche sulle CC.OO. del Servizio di Soccorso Sanitario 118 una maggiore appropriatezza delle richieste di soccorso pre-ospedaliero per urgenze-emergenze cliniche.

## PROCEDURE DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO

Il numero può essere chiamato, **gratuitamente da rete fissa o mobile**, per richiedere urgentemente l'intervento:

- dell'emergenza sanitaria
- delle Forze di Polizia
- dell'Arma dei Carabinieri
- dei Vigili del Fuoco
- del soccorso in mare

Il 112 NUE funziona anche quando il telefono non ha la SIM, è bloccato o non si ha credito telefonico.

Il servizio garantisce:

- una risposta rapida ed efficiente alle chiamate di emergenza/soccorso
- la localizzazione immediata e l'identificazione del chiamante
- un servizio multilingue anche per i cittadini stranieri
- l'accesso alle persone con disabilità
- una App per smartphone

Restano attivi i numeri 118, 115, 113 e 1530: la chiamata sarà comunque inoltrata alla Centrale Unica di Risposta del servizio Emergenza 112.

1. La richiesta di soccorso – si digita il numero 112 gratuito da qualsiasi telefono fisso o mobile e si invia la richiesta di soccorso all'operatore della Centrale NUE 112.
2. Il triage telefonico – l'operatore della Centrale NUE conduce un'intervista telefonica per poter stabilire, in base al tipo di emergenza l'autorità di intervento più idonea.
3. L'operatore di Centrale NUE, in base alle informazioni ricevute dal cittadino, passa la chiamata di gravità all'intervento.

## IL SERVIZIO 118

1. L'operatore NUE 112 trasmette la chiamata alla Centrale Operativa 118 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.

#### PROCEDURE DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO

**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 È 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.

## ASSETTO ORGANIZZATIVO

La Mission di AREUS, in coerenza con le funzioni sopra-descritte, è quella di garantire i massimi livelli di efficacia della risposta all'emergenza sanitaria pre-ospedaliera, perseguendo gli obiettivi di salute stabiliti dalla Regione Sardegna, nel rispetto dei vincoli di bilancio, mediante l'impiego di modelli organizzativi e procedure operative che assicurino il più elevato grado di efficienza ed efficacia.

Al fine di governare l'articolata e complessa rete territoriale dell'emergenza e urgenza in tutto il territorio regionale si avvale di un articolato assetto organizzativo definito di conformità al Piano Aziendale ed è composto dal Direttore Generale (DG) - Organo dell'Azienda - dal Direttore Sanitario (DS) e dal Direttore Amministrativo (DA). Il DG, coadiuvato da DS e DA, riceve supporto a fini organizzativi trasversali, dai servizi di Staff della Direzione. La Direzione Strategica si raccorda con gli altri organi aziendali. La Direzione è coadiuvata dalle unità organizzative distinte in strutture complesse (SC) e semplici dipartimentali (SSD) di seguito individuate:

- ❖ SC – SISTEMI INFORMATIVI E RETI TECNOLOGICHE
- ❖ SC – AFFARI GENERALI E LEGALI
- ❖ SSD – ACCREDITAMENTO RETE EMERGENZA/URGENZA, GESTIONE TECNOLOGICA E LOGISTICA SANITARIA
- ❖ SSD – FORMAZIONE EMERGENZA/URGENZA, COMUNICAZIONE E URP
- ❖ SSD – MAXI EMERGENZE
- ❖ SC – CO 118 SASSARI
- ❖ SC – CO 118 CAGLIARI
- ❖ SS – COORDINAMENTO LOGISTICO TRAPIANTI
- ❖ SC – NUE 112
- ❖ SC – NEA 116117
- ❖ SS – COI TRASPORTI SANITARI SEMPLICI
- ❖ SC – ORGANIZZAZIONE SANITARIA, QUALITÀ E RISCHIO CLINICO
- ❖ SS – QUALITÀ E RISCHIO CLINICO
- ❖ SS – COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ TRASFUSIONALI
- ❖ SSD – MAXI EMERGENZE
- ❖ Responsabile Prevenzione corruzione e Trasparenza (RPCT)
- ❖ Sorveglianza sanitaria e medicina legale
- ❖ Servizio della prevenzione e protezione (SPP)
- ❖ Relazioni esterne
- ❖ Data protection officer (DPO)

- ❖ Ufficio pubblica tutela (UPT)
- ❖ Servizio Ispettivo Aziendale (SIA)
- ❖ Ufficio legale
- ❖ Internal auditing

Inoltre, è prevista l'istituzione di Funzioni trasversali a supporto diretto della Direzione.

Il Direttore Generale potrà istituire ulteriori SC/SSD/funzioni in relazione all'evoluzione delle esigenze di gestione trasversale di processi e progetti.

## 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.

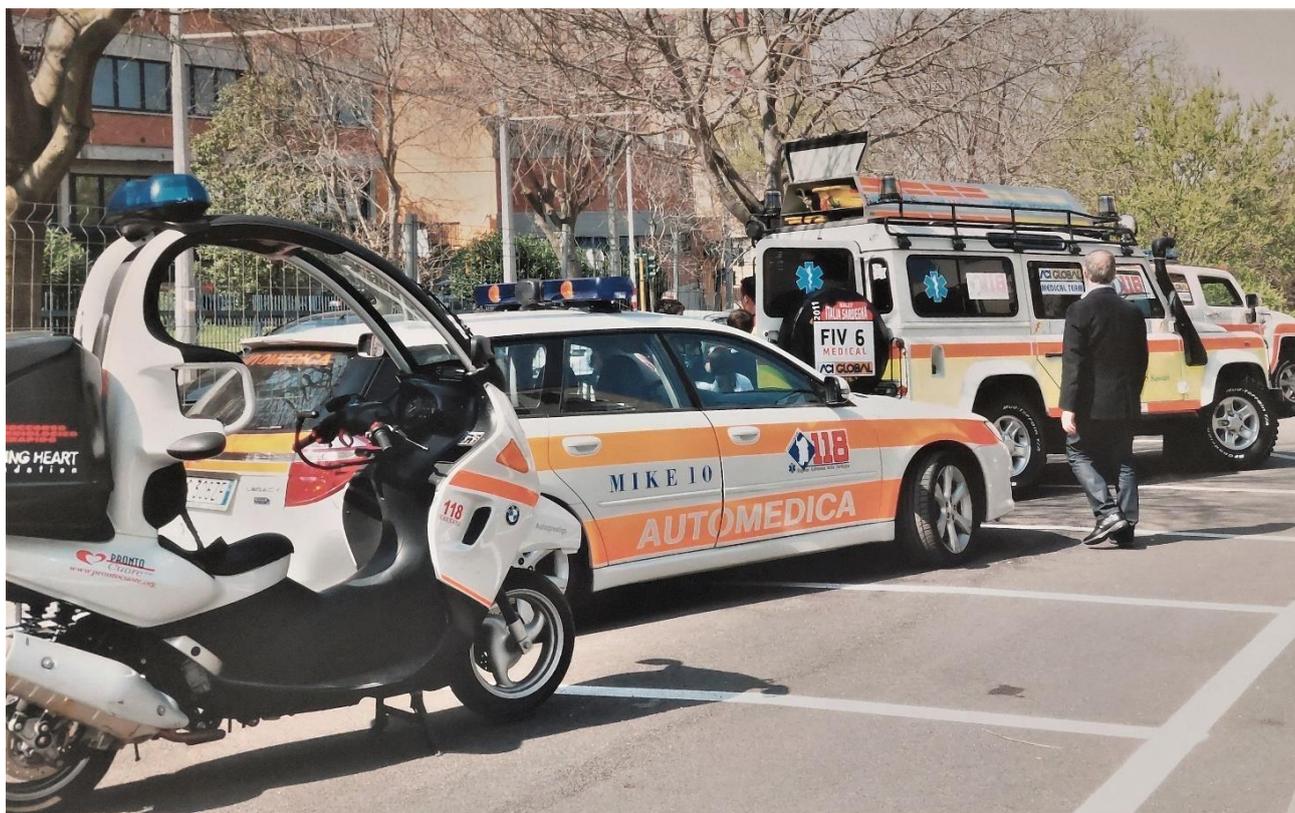
La finalità di definire standard di qualità precisi e misurabili è quella di generare un cambiamento per cui l'erogazione di un servizio pubblico non abbia più come modello il mero adempimento burocratico ma si rivolga all'utente e al risultato (si eroga un servizio nel rispetto della normativa e di 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 sullacomunità.

AREUS, ai sensi dell'art. 6 del decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2021, n. 113, adotta, entro il 31 gennaio di ogni anno, il Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO). Il Piano ha l'obiettivo di assorbire, razionalizzandone la disciplina in un'ottica di massima semplificazione, molti degli atti di pianificazione cui sono tenute le amministrazioni al fine di:

- assicurare la qualità e la trasparenza dell'attività amministrativa;
- migliorare la qualità dei servizi ai cittadini e alle imprese;
- procedere alla costante e progressiva semplificazione e reingegnerizzazione dei processi.

## 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 un nuovo Servizi che possano agevolare la gestione della richiesta sanitaria in ambito pre-ospedaliero:

- NEA 116117 -> nel corso del 2024 è previsto l'avvio della Centrale Operativa NEA 116117 unica con sede a Nuoro, con orario H24 su 7/7 gg., così da assicurare da subito il canale d'accesso unico del cittadino alle cure non urgenti e ad altri servizi territoriali a bassa intensità di cura, in collegamento operativo con le strutture/servizi esistenti, provvedendo in via prioritaria alla centralizzazione delle chiamate al Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica) nella C.O. NEA. Ciò coerentemente con le previsioni della DGR 41/18 del 19/10/2021. Questa Centrale comporterà la presenza di operatori tecnici "laici" e di una figura sanitaria (infermiere) per ogni turno, sotto la Direzione di un Responsabile (Dirigente Medico)

## CONTATTI

DIREZIONE AZIENDALE (Via Oggiano, 25 Nuoro)

EMAIL - [direzionegenerale@areus.sardegna.it](mailto:direzionegenerale@areus.sardegna.it)

PEC - [protocollogenerale@pec.areus.sardegna.it](mailto:protocollogenerale@pec.areus.sardegna.it)

TELEFONO SEGRETERIA - 07841733213 - 07841733972

SITO INTERNET

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