

1 – DESCRIZIONE DEL PROCESSO

Codice	EMECRI001
Nome	Attivazione trasporti in emergenza
Descrizione	Il processo si occupa di gestire l'invio di mezzi di soccorso per trasporto in emergenza a seguito di richiesta di intervento ricevuta dalla centrale operativa del 118
Area di rischio	Procedure relative ad aree a rischio specifico dell'Azienda
DIR	Simone Magazzini
Struttura del DIR	Dipartimento Emergenza e area critica
RESP	Andrea Nicolini
Struttura del RESP	Area Emergenza territoriale
Fornitori dell'input	Centrale 112
Input	Inoltro richiesta di soccorso
Output	Invio mezzo di trasporto in emergenza Rendicontazione intervento
Clients dell'output	Utenti Associazioni di volontariato SOS Monitoraggio e controllo gestionale produzione privata convenzionata
Processi connessi	SAOTER015
Data di aggiornamento	20/05/2026

2 – ANALISI DEL PROCESSO

N°	Nome attività	Descrizione attività e tempistiche	Esecutori	Vincoli	Rischi di corruzione	Fattori abilitanti	Livello di esposizione	Motivazione del livello di esposizione	Misure
F.1	Ricezione chiamata	La centrale operativa di emergenza del 118 riceve la chiamata per richiesta di soccorso dalla centrale 112 e raccoglie le informazioni necessarie per attivare le operazioni di soccorso registrandole sull'apposito applicativo Lifecall per Pistoia e 118EMS per Firenze. In base alle informazioni raccolte, l'operatore della centrale operativa assegna alla chiamata un codice di criticità (rosso, giallo, verde, bianco), unitamente all'identificativo del luogo dove è avvenuto l'evento (es: K per casa, S per strada etc.) ed alla ipotesi di patologia prevalente (es: C01 per Trauma, C02 per Cardiologico, etc.).	Operatore centrale operativa emergenza 118	DPR 27/03/1992 "Atto di indirizzo e coordinamento alle Regioni per la determinazione dei livelli di assistenza sanitaria di emergenza" D.M. 15/05/1992 "Criteri e requisiti per la codificazione degli interventi d'emergenza" Atto d'intesa Stato-Regioni 15 maggio 1996 "Atto d'intesa tra Stato e Regioni di approvazione delle linee guida sul sistema di emergenza sanitaria in applicazione del decreto del Presidente della Repubblica 27 marzo 1992 pubblicato su Gazzetta Ufficiale N. 114 Serie Generale del 17 maggio 1996" Delibera Giunta Regionale Toscana n. 506 dell'11 giugno 2012 Sistema Dispatch Regione Toscana "Ricezione e gestione delle richieste telefoniche di soccorso sanitario" Procedura PS.A118.02 "Invio mezzi di soccorso" Istruzione operativa IO.A118.03 "Assetto operativo e attività in centrale operativa"	Nessun rischio rilevato				
F.2	Attivazione dell'intervento	Sulla base delle informazioni raccolte, l'operatore della centrale operativa emergenza del 118 attiva il mezzo di soccorso più idoneo in conformità ai criteri descritti nelle specifiche procedure aziendali tra cui: - codice di priorità attribuito; - vicinanza territoriale; - idoneità del mezzo, delle attrezzature e dell'equipe in relazione alla tipologia di intervento; - disponibilità del mezzo. L'invio viene registrato sull'applicativo Lifecall per Pistoia e 118EMS per Firenze. I mezzi utilizzabili sono l'elicottero (di proprietà di una società aeronautica, vincitrice di un bando di gara regionale, che svolge tale attività per conto delle Centrali Operative 118), le automediche (di proprietà aziendale) o altri mezzi di trasporto (ambulanze) di proprietà di Associazioni di Volontariato in convenzione con l'azienda Usl Toscana Centro.	Operatore centrale operativa emergenza 118	DPR 27/03/1992 "Atto di indirizzo e coordinamento alle Regioni per la determinazione dei livelli di assistenza sanitaria di emergenza" D.M. 15/05/1992 "Criteri e requisiti per la codificazione degli interventi d'emergenza" Atto d'intesa Stato-Regioni 15 maggio 1996 "Atto d'intesa tra Stato e Regioni di approvazione delle linee guida sul sistema di emergenza sanitaria in applicazione del decreto del Presidente della Repubblica 27 marzo 1992 pubblicato su Gazzetta Ufficiale N. 114 Serie Generale del 17 maggio 1996" Delibera Giunta Regionale Toscana n. 506 dell'11 giugno 2012 Sistema Dispatch Regione Toscana "Ricezione e gestione delle richieste telefoniche di soccorso sanitario" Procedura PS.A118.02 "Invio mezzi di soccorso" Istruzione operativa IO.A118.03 "Assetto operativo e attività in centrale operativa"	Esiste il rischio che l'operatore della centrale di emergenza 118 possa attribuire un vantaggio non dovuto ad un soggetto privato indirizzando la scelta del mezzo di trasporto	Presenza di conflitto di interessi	Basso	In base all'analisi degli indicatori di rischio il livello di rischio è stato valutato basso perché la probabilità di accadimento è bassa idonee procedure e controllo pubblico da parte dei soggetti interessati) e l'impatto economico e reputazionale si può considerare basso.	

2 – ANALISI DEL PROCESSO

N°	Nome attività	Descrizione attività e tempistiche	Esecutori	Vincoli	Rischi di corruzione	Fattori abilitanti	Livello di esposizione	Motivazione del livello di esposizione	Misure
F.3	Monitoraggio	<p>L'attività del mezzo di soccorso attivato viene costantemente monitorata in tutte le fasi (partenza del mezzo, tragitto verso il luogo dell'evento, arrivo sul target, soccorso sulla scena, scelta dell'ospedale di destinazione, partenza e arrivo all'ospedale di destinazione, rientro alla sede operativa).</p> <p>A conclusione dell'intervento l'equipaggio dei mezzi intervenuti redige una relazione informatizzata con eventuali allegati (immagini, ECG, Monitoraggio dei parametri vitali, ecc) nella quale si descrive l'intervento effettuato. La relazione dell'equipaggio viene allegata alla scheda di Centrale Operativa e caricata sul software Lifecall per Pistoia e 118EMS per Firenze.</p> <p>La completezza della scheda e la sua congruenza con l'intervento effettuato viene garantita dal fatto che il sistema non permette la chiusura delle schede se non vi sono tutti i dati richiesti. Inoltre, tali dati alimentano un flusso regionale (RFC134) ed uno nazionale (EMUR118) sui quali avvengono successivi controlli.</p>	Operatori centrale operativa emergenza 118	<p>DPR 27/03/1992 "Atto di indirizzo e coordinamento alle Regioni per la determinazione dei livelli di assistenza sanitaria di emergenza"</p> <p>D.M. 15/05/1992 "Criteri e requisiti per la codificazione degli interventi d'emergenza"</p> <p>Atto d'intesa Stato-Regioni 15 maggio 1996 "Atto d'intesa tra Stato e Regioni di approvazione delle linee guida sul sistema di emergenza sanitaria in applicazione del decreto del Presidente della Repubblica 27 marzo 1992 pubblicato su Gazzetta Ufficiale N. 114 Serie Generale del 17 maggio1996"</p> <p>Delibera Giunta Regionale Toscana n. 506 dell'11 giugno 2012 Sistema Dispatch Regione Toscana "Ricezione e gestione delle richieste telefoniche di soccorso sanitario"</p> <p>Procedura PS.A118.02 "Invio mezzi di soccorso"</p> <p>Istruzione operativa IO.A118.03 "Assetto operativo e attività in centrale operativa"</p>	Nessun rischio rilevato				
F.4	Rendicontazione	I dati inseriti sul software di centrale operativa sono messi a disposizione della SOS Monitoraggio e controllo gestionale produzione privata convenzionata per la successiva attività di liquidazione.	Operatori centrale operativa emergenza 118	<p>DPR 27/03/1992 "Atto di indirizzo e coordinamento alle Regioni per la determinazione dei livelli di assistenza sanitaria di emergenza"</p> <p>D.M. 15/05/1992 "Criteri e requisiti per la codificazione degli interventi d'emergenza"</p> <p>Atto d'intesa Stato-Regioni 15 maggio 1996 "Atto d'intesa tra Stato e Regioni di approvazione delle linee guida sul sistema di emergenza sanitaria in applicazione del decreto del Presidente della Repubblica 27 marzo 1992 pubblicato su Gazzetta Ufficiale N. 114 Serie Generale del 17 maggio1996"</p> <p>Delibera Giunta Regionale Toscana n. 506 dell'11 giugno 2012 Sistema Dispatch Regione Toscana "Ricezione e gestione delle richieste telefoniche di soccorso sanitario"</p> <p>Procedura PS.A118.02 "Invio mezzi di soccorso"</p> <p>Istruzione operativa IO.A118.03 "Assetto operativo e attività in centrale operativa"</p>	Nessun rischio rilevato				

3 – MISURE DEL PROCESSO

N°	Misura specifica di prevenzione	Tipologia	Indicatore di attuazione	Target indicatore	Responsabile attuazione	Programmazione
M.1	Nessuna misura adottata					