

1 – DESCRIZIONE DEL PROCESSO

Codice	EMECRI002
Nome	Attivazione trasporti in urgenza
Descrizione	Il processo si occupa di gestire le richieste di trasporto in urgenza.
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	Strutture ospedaliere aziendali Strutture sanitarie private convenzionate Associazioni di volontariato
Input	Richiesta di trasporto in urgenza
Output	Servizio di trasporto Rendicontazione intervento
Clienti dell'output	Utenti Associazioni di volontariato SOS Monitoraggio e controllo gestionale produzione privata convenzionata
Processi connessi	
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 richiesta	La centrale operativa di urgenza del 118 riceve la richiesta di trasporto in urgenza che può provenire da strutture ospedaliere aziendali, da strutture sanitarie private convenzionate o da associazioni di volontariato alle quali si rivolge direttamente il cittadino e che non sono in grado di erogare il servizio. La richiesta di trasporto viene registrata: - dalle strutture ospedaliere aziendali o dalle strutture sanitarie private convenzionate su applicativo WebReparti, se abilitate all'utilizzo; - dalle Associazioni di volontariato su applicativo WebSer; - su applicativo della centrale operativa di urgenza 118 a seguito di contatto telefonico da parte delle strutture ospedaliere aziendali e da parte delle strutture private convenzionate che non hanno accesso a WebReparti. Nell'ambito territoriale di Pistoia ed Empoli la richiesta del cittadino che l'associazione a cui si è rivolto non è stata in grado di soddisfare, viene inoltrata dalla centrale 118 alle centrali di secondo livello delle associazioni di volontariato. Nell'ambito territoriale di Prato le strutture ospedaliere contattano direttamente le associazioni di volontariato alternando settimanalmente le associazioni di riferimento.	Centrale operativa urgenza del 118	Accordo Quadro R Regionale del 2004 tra Aziende Sanitarie, Associazioni di Volontariato e C.R.I. per le attività di trasporto sanitario.	Nessun rischio rilevato				
F.2	Attivazione dell'intervento	L'operatore della centrale operativa urgenza del 118 attiva il mezzo di trasporto seguendo la competenza territoriale, con priorità alle associazioni presenti nel territorio di residenza del paziente da trasportare. L'attivazione del mezzo viene registrata sull'applicativo della centrale operativa urgenza del 118. Ogni associazione può richiedere l'assegnazione di un servizio di competenza del proprio territorio consultando l'applicativo WebSer e contattando la centrale per la presa in carico.	Operatore centrale operativa urgenza 118	Accordo Quadro R Regionale del 2004 tra Aziende Sanitarie, Associazioni di Volontariato e C.R.I. per le attività di trasporto sanitario.	Esiste il rischio che l'operatore della centrale di urgenza 118 possa attribuire un vantaggio non dovuto ad un soggetto privato indirizzando la scelta del mezzo di trasporto	Mancanza di regolamentazione Mancanza di trasparenza	Medio	In base all'analisi degli indicatori di rischio il livello di rischio è stato valutato medio perché la probabilità di accadimento è media e l'impatto economico e reputazionale si può considerare medio.	M.1
F.3	Rendicontazione intervento	A conclusione dell'intervento l'equipaggio del mezzo impiegato redige una relazione informatizzata con eventuali allegati nella quale si descrive l'intervento effettuato. La relazione viene caricata sul software WebSer. La rendicontazione viene fatta dalle associazioni di volontariato su WebSer per tutti i trasporti. Attraverso Webadmin i dati inseriti sono trasferiti alla SOS Monitoraggio e controllo gestionale produzione privata convenzionata per la successiva attività di liquidazione.	Operatore centrale operativa urgenza 118	Accordo Quadro R Regionale del 2004 tra Aziende Sanitarie, Associazioni di Volontariato e C.R.I. per le attività di trasporto sanitario.	Esiste il rischio che il soggetto privato che esegue il trasporto alteri la rendicontazione al fine di ottenere un vantaggio economico	Mancanza di regolamentazione Mancanza di trasparenza	Medio	In base all'analisi degli indicatori di rischio il livello di rischio è stato valutato medio perché la probabilità di accadimento è media e l'impatto economico e reputazionale si può considerare medio.	M.2

3 – MISURE DEL PROCESSO

N°	Misura specifica di prevenzione	Tipologia	Indicatore di attuazione	Target indicatore	Responsabile attuazione	Programmazione
M.1	Il Direttore di Area elabora una bozza di progetto da presentare al tavolo aziendale dei trasporti sanitari, per l'integrazione dell'applicativo Lifecall con un algoritmo che definisca modalità oggettive e trasparenti per l'assegnazione del trasporto, limitando al massimo la discrezionalità degli operatori	Regolamentazione	Presentazione al tavolo aziendale dei trasporti sanitari di una bozza di progetto per l'integrazione dell'applicativo Lifecall (SI/NO)	SI	RESP	31/12/2026
M.2	Il Direttore di Area elabora una bozza di progetto da presentare al tavolo aziendale dei trasporti sanitari, per l'integrazione dell'applicativo Lifecall con un sistema informatizzato di monitoraggio dell'intervento che permetta il tracciamento di tutte le attività e garantisca la correttezza della rendicontazione	Regolamentazione	Presentazione al tavolo aziendale dei trasporti sanitari di una bozza di progetto per l'integrazione dell'applicativo Lifecall (SI/NO)	SI	RESP	31/12/2026