

REGIONE TOSCANA
AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE TOSCANA CENTRO
 Sede Legale Piazza Santa Maria Nuova n. 1 – 50122 Firenze

DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE

Numero della delibera	
Data della delibera	
Oggetto	Progetto
Contenuto	Rinnovo ed implementazione del Progetto “Supporto operativo alla Centrale Operativa 112 Regione Toscana”.

Dipartimento	DIPARTIMENTO RISORSE UMANE
Direttore del Dipartimento	TOGNINI ARIANNA
Struttura	SOC VALORIZZAZIONE DEL PERSONALE E RELAZIONI SINDACALI
Direttore della Struttura	TOGNINI ARIANNA
Responsabile del procedimento	LANDI RICCARDO

Spesa prevista	Conto Economico	Codice Conto	Anno Bilancio

Estremi relativi ai principali documenti contenuti nel fascicolo		
Allegato	N° di pag.	Oggetto
A	2	Progetto Supporto operativo alla Centrale 112 Regione Toscana – Relazione attività anno 2023
B	3	Progetto Supporto operativo alle Centrali Operative NUE 112 Regione Toscana e NEA 116117 Regione Toscana

Tipologia di pubblicazione	Integrale Parziale
-----------------------------------	-------------------------

IL DIRETTORE GENERALE
(in forza del D.P.G.R. Toscana n. 169 dell' 11 ottobre 2023)

Vista la Legge Regionale n. 84/2015 recante “*Riordino dell’assetto istituzionale e organizzativo del Sistema Sanitario Regionale. Modifiche alla Legge Regionale 40/2005*”;

Vista la delibera n. 1720 del 24.11.2016 di approvazione dello Statuto aziendale e le conseguenti delibere di conferimento degli incarichi dirigenziali delle strutture aziendali;

Richiamata la delibera di Giunta Regionale n. 739 del 15.06.2020 “Realizzazione della Centrale Unica di Risposta 112 NUE per la Regione Toscana – approvazione revisione del progetto ex DGRT n. 925/2019”, con la quale è stata approvata la revisione del progetto per la realizzazione della Centrale Unica di Risposta NUE 112 per la Regione Toscana;

Rilevato che il governo dell’attività del NUE 112 richiede un’accurata conoscenza del processo dal punto di vista tecnologico ed operativo, nonché un’attenta, approfondita e sistematica elaborazione di informazioni diverse, in quanto la CUR 112 gestisce le chiamate di emergenza afferenti dai numeri 11x dell’intero territorio regionale, con circa novemila chiamate al giorno che sfiorano le ventimila nei casi di macro emergenze, oltre a svolgere il ruolo di businesscontinuity e disaster recovery per le regioni di Marche ed Umbria;

Richiamato l’allegato “A” alla suddetta Delibera di Giunta Regionale, riportante il progetto revisionato di realizzazione della Centrale Unica di risposta 112 NUE per la Regione Toscana, il cui punto 13.2 dettaglia l’organigramma previsto per il funzionamento della Centrale;

Richiamata altresì la delibera di Giunta Regionale n. 1389 del 07.12.2022 con il quale, a titolo di prima assegnazione intermedia, vengono assegnate alle Aziende Sanitarie della Toscana € 324.277.375,06 di Fondo Sanitario Indistinto, fondo sanitario vincolato ed extra Fondo Sanitario, come specificatamente dettagliato nell’Allegato “A” della suddetta delibera, di cui € 139.808.865,74 riferite a specifiche progettualità indicate nell’Allegato “B” della Delibera di Giunta medesima;

Rilevato che tra i progetti ricompresi nel sopra citato Allegato “B” alla DGRT n. 1389 del 07.12.2022 vi è ricompresa la realizzazione della CUR 112 NUE per la Regione Toscana – approvazione revisione del progetto ex DGR 925/2019 e il funzionamento del NUE 112;

Richiamata altresì la Delibera di Giunta Regionale n. 350 del 03.04.2023 “*Numero Europeo Armonizzato (NEA) 116117: approvazione del progetto della centrale operativa regionale*”, con la quale è stato approvato il documento relativo al progetto “Centrale Operativa Regionale-Numero europeo armonizzato 116-117”, allegato A alla Delibera stessa, ed è stata autorizzata l’Azienda Usl Toscana Centro a finanziare gli investimenti necessari per la realizzazione e l’attivazione della Centrale Operativa Regionale – NEA 116117 della Regione Toscana;

Rilevato che con Delibera n. 12 del 04.01.2023 è stato preso atto del progetto “Supporto operativo alla Centrale Operativa 112 Regione Toscana”, elaborato dalla direzione della SOC NUE 112 Regione Toscana – Emergenza territoriale Area Empolese, di durata annuale dal 15.01.2023 al 14.01.2024, nonché delle attività e degli indicatori di verifica degli obiettivi previsti dal progetto stesso;

Dato atto altresì dell’individuazione, da parte del Direttore della SOC NUE 112 Regione Toscana, della dr.ssa Silvia Viareggi, CPS Infermiere di questa Azienda, quale figura professionale

“documento firmato digitalmente”

a cui è stata assegnata la realizzazione del progetto sopracitato, per l'esperienza acquisita negli ambiti professionali propri del progetto stesso;

Vista la relazione di attività del progetto “Supporto operativo alla Centrale Operativa 112 Regione Toscana”, allegato “A” al presente atto a formarne parte integrante e sostanziale, del Direttore Centrale Unica Risposta 112 Toscana – Numero Unico Emergenza – nella quale vengono dettagliatamente descritte le attività svolte nel corso dell'anno 2023, tra le quali si rilevano:

- revisione di tutte le ventisei istruzioni operative della struttura NUE 112 e delle Job description del referente turno e operatore di supporto;
- redazione delle nuove I.O.P. “Emergenza caldo in Regione Toscana”, “Gestione delle chiamate provenienti da mare e aree circostanti”, Gestione del servizio SOS emergenze” e “FAQ in CUR 112”;
- azioni di supporto tra Regione Toscana e Regione Marche durante eventi catastrofici (ad es. eventi alluvionali che hanno colpito entrambe le regioni);
- incontri settimanali durante il corso dell'anno con i referenti turno e trimestrali con gli operatori di supporto e il gruppo formatori e mensili con tutto il personale;
- organizzazione del PAF 2023 con cinque progetti formativi;
- cura degli aspetti di early warning per la formazione del personale;
- redazione mensile degli orari di lavoro e delle pronte disponibilità degli operatori;
- monitoraggio giornaliero dei dati sull'attività del NUE 112 che vengono trasmessi al Ministero;
- analisi delle comunicazioni afferenti al sistema di protezione civile (allerta meteo);

Dato atto che nella sopra citata relazione vengono individuate azioni e punti di miglioramento, in particolare, nell'ambito della stretta collaborazione con la CUR 112 Marche-Umbria, l'istituzione di un progetto di confronto a distanza fra gli operatori delle due strutture per permettere al gruppo di discutere su punti di forza e debolezza delle rispettive strutture, investire sulla formazione continua dell'operatore tecnico quale figura cardine della presa in carico di tutte le chiamate di emergenza dell'intera regione Toscana e aggiornamento delle I.O.P. della CUR 112 quale strumento fondamentale per la gestione operativa della sala;

Ricordato che, come previsto dalla sopra citata DGRT n. 350 del 03.04.2023, da febbraio 2024 sarà attivato il NEA 116117, nuovo servizio per il cittadino per richiedere assistenza, prestazioni o consigli sanitari non urgenti e che si porrà come supporto funzionale e/o operativo ad altre iniziative, quali quelle del teleconsulto, con l'obiettivo di migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'intero percorso assistenziale, rappresentando al tempo stesso uno strumento di monitoraggio utile per la programmazione del sistema di offerta sanitaria territoriale;

Preso atto della scheda di rinnovo per l'anno 2024 del progetto di cui alla sopra citata Delibera n. 12 del 04.01.2023, presentata dal Direttore Centrale Unica Risposta 112 Toscana – Numero Unico Emergenza – ed Allegato “B” al presente atto a formarne parte integrante e sostanziale, la quale, date le premesse di cui al punto precedente, prevede l'implementazione del progetto originario nel progetto “Supporto operativo alle Centrali Operative NUE 112 Regione Toscana e NEA 116117 Regione Toscana”;

Rilevati gli obiettivi del progetto rimodulato, ovvero il supporto al coordinamento e alla gestione delle attività operative della centrale NUE 116117 Regione Toscana in regime ordinario e ottimizzazione operativa del nuovo servizio, in aggiunta al supporto al coordinamento della centrale CUR 112 in regime ordinario e di emergenza;

Precisato che per quanto riguarda il NEA 116117 l'attività progettuale consiste nel supporto alla redazione delle I.O.P. della struttura NEA 116117, nel monitoraggio della performance della nuova struttura e gestione della sala sulla base degli eventi, nel supporto al referente turno NEA nel coordinamento della sala operativa nel corso di iperafflusso di chiamate o di eventi imprevisti ed infine nel coordinamento del gruppo dei referenti turno e degli operatori di supporto in relazione alle attività da svolgere;

Preso atto del crono programma annuale previsto per l'attuazione del progetto sopra descritto, così come dettagliatamente indicato nell'Allegato "B" al presente atto;

Dato atto degli indicatori di valutazione degli obiettivi del progetto, quali:

- revisione I.O.P. aggiornate nel 2023;
- redazione progetto di allineamento operativo con la centrale unica di Ancona;
- redazione progetto di miglioramento della CUR;
- redazione e revisione IOP NEA 116117;
- redazione programma di formazione O.T. NUE/NEA;

Rilevato che il Direttore Centrale Unica Risposta 112 Toscana – Numero Unico Emergenza – ha confermato la Dr.ssa Silvia Viareggi, CPS Infermiere di questa Azienda, quale professionista a cui assegnare la realizzazione del progetto per l'anno 2024, dati i risultati raggiunti nel precedente anno;

Preso atto che il progetto così implementato, come precisato nei punti precedenti, continuerà ad avere il valore annuo previsto dalla Delibera n. 12 del 01.01.2023 ed erogato con le medesime modalità previste;

Ritenuto di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile per permettere la rimodulazione dell'attività progettuale nei tempi previsti;

Preso atto che il Direttore Centrale Unica Risposta 112 Toscana – Numero Unico Emergenza, nel proporre il presente atto, attesta la regolarità tecnica ed amministrativa nonché la legittimità e la congruenza dell'atto con le finalità istituzionali di questo Ente, stante anche l'istruttoria effettuata a cura del Responsabile del Procedimento, dott. Riccardo Landi, in servizio c/o la SOC Valorizzazione del personale e Relazioni Sindacali;

Vista la sottoscrizione dell'atto da parte del Direttore del Dipartimento Risorse Umane;

Su proposta del Direttore Centrale Unica Risposta 112 Toscana – Numero Unico Emergenza;

Acquisito il parere favorevole del Direttore Amministrativo, del Direttore Sanitario e del Direttore dei Servizi Sociali;

DELIBERA

per i motivi espressi in narrativa:

- 1) di prendere atto della relazione di attività del progetto “Supporto operativo alla Centrale Operativa 112 Regione Toscana”, allegato “A” al presente atto a formarne parte integrante e sostanziale, del Direttore Centrale Unica Risposta 112 Toscana – Numero Unico Emergenza – nella quale vengono dettagliatamente descritte le attività svolte nel corso dell’anno 2023;
- 2) di dare atto della scheda di rinnovo per l’anno 2024 del progetto di cui alla Delibera n. 12 del 04.01.2023, presentata dal Direttore Centrale Unica Risposta 112 Toscana – Numero Unico Emergenza – ed Allegato “B” al presente atto a formarne parte integrante e sostanziale, la quale prevede l’implementazione del progetto originario nel progetto “Supporto operativo alle Centrali Operative NUE 112 Regione Toscana e NEA 116117 Regione Toscana per le motivazioni riportate in premessa;
- 3) di rinnovare fino al 14.01.2025 il suddetto progetto così rimodulato, prendendo atto della conferma, da parte del Direttore Centrale Unica Risposta 112 Toscana – Numero Unico Emergenza, della Dr.ssa Silvia Viareggi, CPS Infermiere di questa Azienda, quale professionista a cui assegnare la realizzazione del progetto per l’anno 2024, dati i risultati raggiunti nel precedente anno;
- 4) di dare atto che il progetto così implementato continuerà ad avere il valore annuo previsto dalla Delibera n. 12 del 01.01.2023 ed erogato con le medesime modalità previste;
- 5) di trasmettere, a cura del Responsabile del procedimento, la presente delibera al Direttore Centrale Unica Risposta 112 Toscana – Numero Unico Emergenza e alla SOC Gestione complessiva delle variabili per gli adempimenti di competenza;
- 6) di trasmettere la presente determinazione al Collegio Sindacale a norma di quanto previsto dall’Art. 42, comma 2, della L.R.T. 40/2005 e ss.mm.ii.;
- 7) di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile per le motivazioni espresse in narrativa ai sensi dell’Art. 2, comma 4, della L.R.T. 40/2005 e ss.mm.ii.;
- 8) di pubblicare sull’albo on line la presente determinazione ai sensi di quanto previsto dall’Art. 42, comma 2, della L.R.T. 40/2005 e ss.mm.ii.;

IL DIRETTORE GENERALE
(Ing. Valerio Mari)

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
(Dott.ssa Valeria Favata)

IL DIRETTORE SANITARIO
(Dott.ssa Simona Dei)

IL DIRETTORE DEI SERVIZI SOCIALI
(Dott.ssa Rossella Boldrini)