Supporto operativo alla Centrale Operativa 112 Regione Toscana

Relazione attività anno 2023

Nel corso dell'anno 2023 sono state revisionate tutte le ventisei Istruzioni Operative della struttura NUE 112 e le Job description del referente turno e operatore di supporto. Sono state, inoltre redatte anche nuove IOP "Emergenza caldo in regione Toscana", "Gestione delle chiamate provenienti da mare e aree circostanti", "Gestione del servizio SOS emergenze" e "FAQ in CUR 112".

In riferimento alle IOP è stato creato un file in condivisione con la Centrale NUE 112 di Ancona, nostra businness continuity e disaster recovery. Questo file permette a tutto il personale delle due centrali di prendere visione del materiale con cui l'altra centrale lavora. Nonostante non ci siano importanti differenze fra le IOP delle due strutture, è normale che per rapporti con gli enti, background e morfologia del territorio siano presenti alcune eterogeneità che vengono abbattute grazie alla conoscenza reciproca e la continua collaborazione. Di comune accordo con Ancona abbiamo istituito una attività calendarizzata settimanalmente in cui durante la notte gli operatori di Firenze e Ancona tramite switch commutano la loro postazione su quella della centrale "gemella" e controllano che tutto sia funzionante, prendendo in carico per quella notte gli utenti dell'altra regione.

Per alimentare una maggiore omogeneità anche informatica e tecnologica fra le due centrali nel corso del 2023 c'è stato un continuo allineamento del sistema informatico, con upgrade sia del software che del centralino telefonico.

Durante il 2023 ci sono state diverse occasioni in cui la Toscana o Marche-Umbria si sono supportate durante eventi catastrofici, basti pensare all'alluvione che ha colpito la Toscana e le Marche. I rapporti e l'allineamento che abbiamo tenuto ci permette di essere la disaster recovery l'una dell'altra senza far percepire alcuna differenza o ritardo all'utente che usufruisce del servizio. Tutto questo processo si è affinato anche grazie all'organizzazione a turni di lavoro, fatti direttamente nella sede della centrale dell'altra regione.

Si sono svolti durante tutto il corso dell'anno incontri settimanali con i referenti turno, trimestrali con gli operatori di supporto, trimestrali con il gruppo formatori, mensili con tutto il personale. Vengono inoltre calendarizzati colloqui con i singoli operatori.

E' stato organizzato il PAF 2023 con cinque progetti formativi:

-Implementazioni tecnologiche EMMA NUE 112

-Metodi di geolocalizzione

-Assetto CUR in maxiemergenza

-Corso di formazione per il potenziamento di un corretto frasario e approccio con l'utente

-Corso gestione dello stress in CUR 112

Nell'offerta educativa 2023/2024 promossa dal settore "Promozione della Salute" aziendale è stata inserito anche il progetto NUE 112, tra gli argomenti trattati all'interno del contenitore "Cultura della sicurezza" con l'obiettivo di costruire un protagonismo attivo degli attori della comunità scolastica. Il corso è rivolto agli alunni a partire dalla classe III della Scuola Primaria e studenti delle classi III della Secondaria di I grado. L'intervento educativo si articola in incontri in presenza condotti da alcuni operatori tecnici del NUE 112 che illustreranno "il manuale di istruzioni" per una corretta richiesta di aiuto affiancando ad una lezione frontale anche simulazioni di casi per far comprendere l'attività della centrale unica di risposta, con

momenti di condivisione e discussione. Al termine della lezione gli studenti avranno la possibilità di visitare la centrale operativa.

Curato gli aspetti di early warning per la formazione del personale; da procedura aziendale il NUE 112 è protagonista nella ricezione delle chiamate di emergenza e attivazione del disaster manager.

Durante l'anno abbiamo avuto un avvicendarsi di nuovi operatori tecnici, mi occupo dell' accoglienza e controllo della progressione formativa dei neo-assunti.

Curato l'attivazione, il processo lavorativo tramite IOP e l'assetto della sala durante la gestione del progetto affidato alla CUR 112 "emergenza caldo" della ASL Toscana Centro

Individuato e concordato con il Direttore le nuove cariche dei referenti turno e operatori di supporto alla sala.

Redigo mensilmente l'orario di lavoro degli operatori e le pronte disponibilità. Su eventi conosciuti e prevedibili, che hanno un impatto sulla sala in termini di iperafflusso, controllo e modifico l'assetto della sala, sfruttando l'anticipazione come fattore determinate per affrontare le criticità; alcuni esempi sono la notte dell'ultimo dell'anno, le festività o le allerte metereologiche inviate dalla protezione civile regionale. La sala si modifica ulteriormente negli eventi maxiemergenza conclamati dove c'è necessità di ingaggiare un maggior numero di personale e gestirlo in maniera "straordinaria" all'interno della sala operativa. Nella nostra struttura il coordinamento della sala varia molto anche a seconda del periodo dell'anno, l'estate è il periodo di maggior afflusso di chiamate continuativo dove le telefonate passano dalle circa 6000 giornaliere a 8000 giornaliere con picchi fino a 11.000 chiamate giornaliere.

Monitorizzazione giornaliera dei dati sull'attività del NUE 112 che vengono trasmessi al Ministero, così da avere sempre sotto controllo la circadiana delle chiamate, il filtro, i tempi di risposta, processo e sgancio della centrale NUE 112, i tempi e numero di sk riguardanti i PSAP2 della Toscana. Inoltre vengono esaminati mensilmente dati aggiuntivi estratti dal BI informatico riguardanti le performance degli operatori tecnici.

Analisi delle comunicazioni afferenti dal sistema protezione civile (allerta meteo) con attenzione anche alle allerte sulle regioni Marche-Umbria; partecipazione a riunioni in prefettura, questura e con i PSAP2 con cui è necessario affrontare gli aspetti riguardanti l'operatività. Partecipazione a gruppi di lavoro congiunti con i Vigili del Fuoco ed Emergenza Sanitaria.

Azioni e punti di miglioramento

Mantenimento della stretta collaborazione con la CUR 112 Marche-Umbria, tramite condivisone e aggiornamento delle IOP, istituire 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 strutture e sviscerare i grandi eventi che hanno colpito le rispettive regioni, questo darà la possibilità di conoscersi e imparare a pianificare sempre meglio gli eventi.

Investire sulla formazione continua dell'operatore tecnico come figura cardine della presa in carico di tutte le chiamate di emergenza dell'intera regione Toscana. Approfondire e sviluppare il progetto di early warning che la nostra centrale sta sperimentando per tutta Italia.

Aggiornamento delle IOP della CUR 112, in quanto strumento fondamentale per la gestione operativa della sala.

Supporto alle attività operative e confronto con i referenti turno, operatori di supporto e operatori tecnici.

CENTRALE UNICA RISPOSTA
1-1-2 TOSCANA
NUMERO UNICO EMERGENZA
Direttore dr. Alessio Lubrani
Viale Michelangiolo, 41
50122 - Firenze
Email: segreteria.112@uslcentro.toscana.it