

# SCHEDA DI PRESENTAZIONE PROGETTO

Al Direttore Dipartimento Risorse Umane  
[dipartimento.risorseumane@uslcentro.toscana.it](mailto:dipartimento.risorseumane@uslcentro.toscana.it)

**Titolo Progetto :** Supporto operativo alle Centrali Operative NUE 112 Regione toscana e NEA 116117 Regione Toscana

**Dipartimento richiedente:** Dipartimento Emergenza Urgenza

## **Premessa e motivazioni del Progetto:**

La CUR 112 di Regione Toscana gestisce le chiamate di emergenza afferenti dai numeri 11x dell'intero territorio regionale, oltre a svolgere il ruolo di businesscontinuity e disaster recovery per le regioni Marche ed Umbria. In regime di normale operatività, gestisce circa 9 mila chiamate al giorno che sfiorano le 20 mila nei casi di macro emergenze. La Regione Toscana prevede tale funzione nelle proprie Delibere di Giunta con le quali è stato approvato e finanziato il progetto di realizzazione della CUR 112 Toscana

Da Febbraio 2024 in Toscana verrà attivato il NEA 116117 un 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 di teleconsulto, ormai da considerarsi come necessarie. L'obiettivo finale del servizio sarà quello di migliorare l'efficienza e l'efficacia di tutto il percorso assistenziale, rappresentando al contempo anche uno strumento di monitoraggio utile anche per la programmazione dell'intero sistema di offerta sanitaria territoriale. La Regione Toscana prevede tale funzione nelle proprie Delibere di Giunta (Delibera 350 del 3/04/2023) con le quali è stato approvato e finanziato il progetto di realizzazione della centrale NEA 116117

## **Descrizione delle attività:**

### **- NUE 112**

Supporta la gestione delle attività di redazione ed aggiornamento delle IOP della struttura. Assicura l'allineamento operativo con la CUR di Ancona, competente per le Marche e l'Umbria. Monitora le performance della CUR Toscana. Supporta il Referente turno NUE nel coordinamento della sala operativa nel corso di iperafflusso di chiamate o di eventi imprevisti e nel coordinamento del gruppo dei referenti turno e degli operatori di supporto, relativamente alle attività da svolgere. Analizza le comunicazioni afferenti dal sistema di protezione civile (es allerta meteo), dai PSAP2, dalle Prefetture al fine di prevedere un assetto operativo adeguato

---

#### **- NEA 116117:**

Supporta la redazione delle IOP della struttura NEA 116117 affiancando personale medico e supervisionando il personale tecnico. Monitora le performance della nuova struttura e gestisce la sala sulla base degli eventi. Supporta il Referente turno NEA nel coordinamento della sala operativa nel corso di iperafflusso di chiamate o di eventi imprevisti e nel coordinamento del gruppo dei referenti turno e degli operatori di supporto, relativamente alle attività da svolgere. Prevede il programma di formazione dei nuovi operatori attraverso un calendario aggiornato puntualmente e gestisce la formazione degli operatori attualmente in forze.

#### **Obiettivi e finalità del Progetto:**

Supporto al coordinamento delle attività operative della centrale CUR 112 in regime ordinario ed in regime di emergenza. Allineamento operativo tra CUR Toscana e CUR Marche Umbria.

Supporto al coordinamento e gestione delle attività operative della centrale NUE 116117 Regione Toscana in regime ordinario. Ottimizzazione operativa del nuovo servizio.

#### **Cronoprogramma per l'attuazione del Progetto:**

- 1/31 Gennaio 2024: analisi contesto
  - 1 gennaio 2024, 28 febbraio 2024: Revisione e controllo applicazione IOP NUE 112; revisione e aggiornamento delle IOP NEA 116117
  - Febbraio 2024, Giugno 2024: supporto al programma di migrazione delle Aziende Sanitarie Locali nell'ambito del progetto NEA 116117 Regione Toscana
  - 1 aprile 2024 - 30 giugno 2024: allineamento operativo con CUR Ancona
  - 1 luglio 2024, 30 settembre 2024: verifica ricadute operative, intercettazione punti di miglioramento
  - 1 ottobre 2024, 30 novembre 2024: progettazione interventi di miglioramento per annualità 2024, report obiettivi raggiunti
  - 1 Gennaio 2024, 31 Dicembre 2024: programmazione e calendarizzazione della formazione prevista dal PAF e on the job degli operatori NUE e NEA
  - 1 Gennaio 2024, 31 Dicembre 2024: supporto al coordinamento delle attività operative gruppo referenti turno ed operatori di supporto, analisi allerte, previsione assetti operativi.
-

**Indicazione degli indicatori di verifica misurabili degli obiettivi:**

---

- 1- Revisione IOP aggiornate nel 2023
- 2- Redazione progetto di allineamento con Ancona
- 3- Redazione progetto di miglioramento Ancona
- 4- Supporto al coordinamento delle attività operative Referenti turno e Operatori di supporto
- 5- Redazione e revisione IOP NEA 116117
- 6- Redazione programma di formazione O.T. NUE/NEA

**Nominativo e qualifica del responsabile del Progetto**

indicare anche recapito telefonico e indirizzo mail)Silvia Viareggi, 3478278851, [silvia.viareggi@uslcentro.toscana.it](mailto:silvia.viareggi@uslcentro.toscana.it), collaboratore sanitario infermiere

---

**Proposta di valore annuo per il project leader:**

7000 euro

Durata del progetto: 12 mesi (1-1-2024, 31-12-2024)

---

Data, 19/12/23

**Firma**  
CENTRIE UNICA RISPOSTA  
1-12-1 TOSCANA  
il Direttore/proponente  
Direttore  
Viale Michelangiolo, 41  
50122 - Firenze  
Email: [segreteria.112@uslcentro.toscana.it](mailto:segreteria.112@uslcentro.toscana.it)

**Parere del Direttore Sanitario aziendale**

FAVOREVOLE     NEGATIVO

**Firma**

**Il Direttore Sanitario**