

Codice A1413C

D.D. 12 aprile 2021, n. 511

DD 531 del 5 luglio 2019: aggiornamento Documento Tecnico operativo per la realizzazione e il funzionamento del Numero Europeo Armonizzato a Valenza sociale 116117



ATTO DD 511/A1413C/2021

DEL 12/04/2021

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

A1400A - SANITA' E WELFARE

A1413C - Programmazione dei servizi sanitari e socio-sanitari

OGGETTO: DD 531 del 5 luglio 2019: aggiornamento Documento Tecnico operativo per la realizzazione e il funzionamento del Numero Europeo Armonizzato a Valenza sociale 116117

Visto l'Accordo Stato-Regioni/Province Autonome del 7.2.2013 recante "Linee d'indirizzo per la riorganizzazione del sistema di emergenza-urgenza in rapporto alla continuità assistenziale" che prevede e fornisce indicazioni utili a favorire l'adozione, a livello regionale, di "sistemi di ricezione delle richieste di assistenza primaria nelle 24 ore finalizzati ad assicurare la continuità delle cure e ad intercettare prioritariamente la domanda a bassa intensità, centralizzando almeno su base provinciale le chiamate al Servizio di Continuità Assistenziale, condividendo con il Sistema di Emergenza-Urgenza le tecnologie e integrando i sistemi informativi regionali, lasciando comunque distinti l'accesso degli utenti alle numerazioni del 118 e della Continuità Assistenziale".

Vista la DGR 33-5087 22 maggio 2017 con la quale la Giunta regionale ha recepito l'Accordo ai sensi dell' art. 5 comma 12 dell 'intesa 10 luglio 2014 (rep Atti 82/CSR) " Patto per la Salute 2014-2016" tra il Governo, le regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano, demandando contestualmente alla Direzione Sanità della Regione Piemonte la predisposizione del Programma di attivazione regionale da presentare al Ministero della Salute per l' attivazione del servizio 116117 nel rispetto dei requisiti presenti nelle suddette linee di indirizzo

Vista la Determina dirigenziale 531 del 5/07/2019 di approvazione del programma di attivazione del servizio NEA 116117 nella Regione Piemonte, individuando come aziende capofila per lo svolgimento della suddetta attività le aziende ASL CN1 , ASL AL, ASL NO, ASL Città di Torino, presso cui sono collocate le relative Centrali operative;

Preso atto che il servizio è già stato parzialmente attivato presso le Centrali di Novara e di Alessandria e Cuneo;

Considerato che l' attività svolta ad oggi dalle Centrali operative già avviate ha fornito importanti indicazioni di carattere operativo e programmatico in particolare per gli aspetti riguardanti il

servizio di supporto alla continuità assistenziale;

considerato altresì che è in atto un' azione a livello regionale di riordino e sviluppo della rete territoriale per garantire il percorso complessivo di presa in carico della persona a garanzia della continuità di cure, in cui il ruolo delle Centrali operative 116117 può essere considerato decisivo rispetto alla suddetta revisione;

si ritiene di rimodulare parzialmente il precedente documento tecnico di cui alla DD 531 del 5 luglio 2019, adeguando lo stesso al nuovo modello organizzativo, così come previsto dall'allegato a) della presente determinazione

IL DIRIGENTE

Richiamati i seguenti riferimenti normativi:

- l'Intesa Stato-Regioni/Province Autonome del 10.7.2014 contenente il nuovo Patto per la Salute per gli anni 2014-2016
- il Decreto 2.4.2015 n. 70;
- la D.G.R. 26-1653 del 29.6.2015.
- la D.G.R 33-5087 22.05. 2017
- DD 531 del 5 luglio 2019

determina

- di approvare l' allegato a) del presente provvedimento per farne parte integrante e sostanziale al fine di aggiornare parzialmente il precedente modello organizzativo del Numero unico a valenza sociale 116117 di cui alla DD 531 del 5 luglio 2019.

Avverso la presente determinazione è ammesso ricorso entro il termine di 60 giorni innanzi al Tribunale Amministrativo Regionale di Torino

IL DIRIGENTE (A1413C - Programmazione dei servizi sanitari e socio-sanitari)
Firmato digitalmente da Franco Ripa

Si dichiara che sono parte integrante del presente provvedimento gli allegati riportati a seguire ¹, archiviati come file separati dal testo del provvedimento sopra riportato:

1. 116117__APRILE.pdf

Allegato



¹ L'impronta degli allegati rappresentata nel timbro digitale QRCode in elenco è quella dei file pre-esistenti alla firma digitale con cui è stato adottato il provvedimento

All A)

**Aggiornamento Documento Tecnico Operativo
per la realizzazione e il funzionamento del
Numero Europeo Armonizzato a Valenza Sociale 116117**

Sommario

Premessa	2
1 Lo stato dell’arte	4
1.1 Governance del sistema.....	4
1.2 L’architettura del sistema.....	4
1.2 La formazione degli operatori.....	7
1.3 Il cronoprogramma di attivazione.....	8
1.4 L’attività delle centrali operative.....	10
2. Aggiornamento Documento Tecnico Operativo per la realizzazione e il funzionamento del Numero Europeo Armonizzato a Valenza Sociale 116117	11
2.1 Un nuovo modello organizzativo.....	11
2.2 Linee di revisione della dotazione di personale.....	11
2.3 Le figure previste e relativo dimensionamento.....	12
2.4 Implementazione tecnologica.....	14
2.5 Rimodulazione attività diurna	14
2.6 Banche dati e siti istituzionali	14
2.7 Interazione con le Altre Centrali operative.....	15
2. Ipotesi implementazione attività diurna.....	16

Premessa

Il presente documento si pone da un lato come sintesi dell’attività svolta nella prima fase di attuazione del progetto del Numero Unico 116117 parzialmente attivo nella Regione Piemonte a far data dal 26 novembre 2019, dall’altro come strumento di aggiornamento del modello attualmente in essere in particolare per quanto concerne il Set informativo.

Come noto il Numero Unico per le cure mediche non urgenti 116117 trova riferimento normativo nella decisione della Commissione Europea del 30 novembre 2009 “Modifica

della decisione 2007/116/CE per quanto riguarda l'introduzione di altri numeri riservati che iniziano con «116» che ha riservato l'arco della numerazione nazionale che inizia con il 116 a 5 numeri armonizzati destinati a servizi di valenza sociale. Tra questi, il numero 116117 è destinato al Servizio Sanitario per prestazioni non urgenti, anche in raccordo con altre Pubbliche Amministrazioni.

La realizzazione del Progetto di attivazione del Numero Unico 116117, nella regione Piemonte, nella prima fase di attuazione è avvenuta in aderenza ai dettami dell'Accordo Stato Regioni recepito con D.G.R. n. 33-5087 del 22 maggio 2017 coerentemente con le "Linee di indirizzo sui criteri e le modalità di attivazione del numero europeo armonizzato a valenza sociale 116117", facendo prioritariamente coincidere il servizio quale supporto alla funzione di Continuità Assistenziale attraverso l'introduzione di un meccanismo di contatto tra cittadino e medico di postazione e contestuale effetto filtro per chiamate non appropriate.

Con la Determinazione n° 531 del 5 luglio 2019 la Regione ha provveduto ad approvare il "documento tecnico operativo per la realizzazione e il funzionamento del Numero Europeo Armonizzato a valenza sociale 116117" recependo alcune indicazioni di modifica al precedente provvedimento poste dal Ministero della Salute. A seguito di tale aggiornamento il Ministero ha rilasciato alla Regione Piemonte la numerazione "NEA 116117".

In armonia con quanto atteso dal documento nazionale, relativamente alla gestione integrata delle cure mediche non urgenti, la seconda fase di attivazione del progetto NEA116117 si pone come strumento cruciale nel raggiungimento degli obiettivi di programmazione regionale. Attraverso la messa a disposizione di una rete di servizi territoriali sanitari e socio-sanitari finalizzati ad introdurre percorsi virtuosi nell'utilizzo dei servizi di continuità assistenziale con il modello di assistenza sanitaria integrata, il 116117 rappresenta il supporto per fornire risposte appropriate alle maggiori criticità che risiedono nella gestione territoriale in particolare della cronicità, nella prevenzione della riacutizzazione nonché nel monitoraggio della fragilità sociale e sanitaria. L'orientamento programmatico è quindi volto verso logiche organizzative prioritariamente fondate sulla sinergia tra le reti sanitarie e socio-sanitarie attraverso un dialogo informatizzato tra i diversi sistemi in coerenza con le vigenti normative in materia.

L'intento finale è teso da un lato a mettere a disposizione dei cittadini un unico riferimento telefonico per tutte le attività territoriali a carattere sanitario e socio-sanitario di non urgenza, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, e dall'altro rappresentare il punto di contatto e integrazione con il sistema territoriale delle Cure primarie.

Ad avvenuta piena realizzazione della rete organizzativa delle Cure Primarie A.F.T./ U.C.C.C.P/ Case della Salute, nelle ore diurne e notturne prefestive e festive, la Centrale Operativa del Numero Unico Armonizzato 116117 potrà essere configurata quale centro organizzato di ricezione, gestione e smistamento delle chiamate per il Servizio di disponibilità delle Cure Primarie, collegabile con altre Centrali e con altri servizi sanitari, attivabili anche in virtù dei futuri indirizzi nazionali previsti dal Piano Nazionale Ripresa e Resilienza, al fine di favorire una più efficace ed integrata risposta alle diverse esigenze di salute espresse dall'utenza.

1 Lo stato dell'arte

1.1 Governance del sistema

Al fine di creare meccanismi sempre più integrati di interazione, coordinamento tra differenti figure e funzioni del sistema si è ritenuto istituire differenti Gruppi e Tavoli di lavoro:

-Tavolo di Coordinamento con i Direttori Generali delle Aziende sanitarie assegnatarie della funzione di Centrale Operativa NEA 116117 con compiti di conduzione e supervisione relativa all'attuazione del progetto e di organizzazione e monitoraggio sull'andamento dei programmi approvati;

- Gruppo tecnico con i Responsabili delle Centrali operative 116117 volto alla disamina di alcuni aspetti di carattere tecnico organizzativo inerenti la Centrale operativa;

- Gruppo tecnico con le Organizzazioni sindacali dei medici di continuità assistenziale, per discutere le problematiche relative al modello organizzativo N.E.A 116117 e la disamina di alcuni aspetti di carattere tecnico organizzativo in relazione alla connessione con le postazioni di continuità assistenziale.

1.2 L'architettura del sistema

In linea con quanto previsto dalla DD 531/2019, in Regione Piemonte sono state istituite 4 centrali operative presso:

- Grugliasco, via Sabaudia 154 (di seguito CO 1)
- Saluzzo, via Volontari del Soccorso 2 (di seguito CO 2)
- Alessandria, viale Teresa Michel 65 (di seguito CO 3)
- Novara, Piazza d'Armi 1 (di seguito CO 4)

I distretti telefonici coinvolti nel piano di re-indirizzamento delle chiamate, secondo quanto indicato nella sezione organizzativa della suddetta Determina sono:

CO	PROVINCIA	Distretto Telefonico	Prefisso Telefonico	Cittadini Residenti (al 31-12-2017)
CO 1	TORINO	GRUGLIASCO	11	1.979.241
		PINEROLO	121	107.041
		SUSA	122	33.878
		LANZO TORINESE	123	21.664
		RIVAROLO CANAVESE	124	81.788
		IVREA	125	108.627
TOTALE				2.332.239
CO	PROVINCIA	Distretto Telefonico	Prefisso Telefonico	Cittadini Residenti (al 31-12-2017)
CO 2	CUNEO	CUNEO	171	165.411
		SAVIGLIANO	172	153.715
		ALBA	173	116.912

		MONDOVI'	174	73.006
		SALUZZO	175	72.385
TOTALE				581.429

CO	PROVINCIA	Distretto Telefonico	Prefisso Telefonico	Cittadini Residenti (al 31-12-2017)
CO 3	ALESSANDRIA	ALESSANDRIA	131	220.122
		CASALE MONFERRATO	142	70.543
		NOVI LIGURE	143	101.820
		ACQUI TERME	144	47.103
	ASTI	ASTI	141	220.793
TOTALE				660.381

CO	PROVINCIA	Distretto Telefonico	Prefisso Telefonico	Cittadini Residenti (al 31-12-2017)
CO 4	BIELLA	BIELLA	15	174.505
	NOVARA	NOVARA	321	238.864
		ARONA	322	104.843
	VERCELLI	VERCELLI	161	144.522
		BORGOSIESIA	163	66.667
	VERBANIA	DOMODOSSOLA	324	61.570
		BAVENO	323	102.103
TOTALE				718.569

La sede nella quale è ospitata ciascuna CO è stata adeguata, attraverso una specifica attività di predisposizione dell'ambiente, in termini di infrastrutture tecnologiche (impianto elettrico, sistemi di continuità, cablaggio dati, condizionamento etc.); arredi (postazioni operatore, uffici, spogliatoi etc.); sicurezza fisica della struttura in modo che gli ambienti siano idonei a ospitare: gli operatori dedicati alle funzioni di call talking e le apparecchiature necessarie per il regolare funzionamento della Centrale Operativa.

E' previsto che le quattro centrali possano farsi carico una dell'operatività dell'altra ogni qualvolta se ne presentasse la necessità. Questo dovrà avvenire con una duplice modalità, ovvero ragionando da un lato a livello di postazione e dall'altro a livello di flussi telefonici.

Alla base del vicariamento tra le quattro centrali sussistono logiche operative (remotizzate o manuali) ed organizzative uniformi, grazie alla definizione di procedure, processi e modelli regionali.

Nella primo caso per la modifica dei flussi telefonici sarà necessario un intervento del fornitore su attivazione della Centrale interessata dall'emergenza, mentre nel secondo saranno direttamente gli addetti presenti in centrale ad agire su appositi commutatori al fine di poter gestire la situazione.

Con riferimento a tutte le altre funzionalità e al funzionamento della Centrale Operativa 116117 si rinvia a quanto previsto dalla DD 531/2019.

1.2 La formazione degli operatori

Con DD 563 dell'11/09/2018 è stato definito il percorso formativo attuato a livello Regionale strutturato in tre fasi:

- ❖ **Lezioni teoriche frontali:** Il contenuto del corso prevede presentazione normativa nazionale e regionale di riferimento, presentazione della rete dei servizi Sociali e Sanitari delle diverse ASL, l'attività nel suo complesso di competenza dell'operatore NEA 116117 sia negli orari di attività di Guardia medica sia per l'attività di informazione ed indirizzo ai diversi servizi rivolta all'utenza.
- ❖ **Lezioni pratiche:** Presso le centrali di Continuità Assistenziale sono state allestite apposite postazioni per la presa visione delle diverse funzionalità operative e conoscenza dell'applicativo informatico e telefonico. L'obiettivo della formazione riguarda principalmente la verifica delle modalità di raccolta dati, della presa in

carico del problema di salute espresso e la trasmissione della richiesta di intervento alle postazioni territoriali di Guardia Medica.

- ❖ **Tirocinio:** Da svolgersi presso una delle Centrali Operative NEA 116117 già attive.

Ad oggi la Regione ha organizzato 3 sessioni di corsi di formazione per gli operatori, ciascuno della durata 5 giorni per la parte teorica/pratica e un numero variabile di giornate destinata al tirocinio, per un totale di 50 operatori

1.3 Il cronoprogramma di attivazione

Di seguito si descrive in sintesi il piano di attivazione delle Centrali per ciascuna Area di riferimento. Nel merito delle attività svolte dalle CO progressivamente implementate si rinvia al paragrafo seguente.

CO1 - Centrale Operativa di Torino

Per la Centrale di Torino l'attivazione è prevista entro il mese di giugno 2021 per tutto il territorio del quadrante.

CO2 - Centrale Operativa di Cuneo

La Centrale è attiva dal 01 marzo 2021 per tutto il territorio del quadrante.

CO3 - Centrale Operativa di Alessandria

La Centrale è attiva dal 29 Settembre 2020 per la provincia di Alessandria; per la Provincia di Asti la migrazione è prevista entro il mese di maggio 2021.

CO4 - Centrale Operativa di Novara

La Centrale di Novara è attiva dal 26 novembre 2019 inizialmente solo per la provincia di Novara; la migrazione delle altre provincie di quadrante è avvenuta secondo il seguente calendario:

- Biella 21 gennaio 2020
- Vercelli 11 febbraio 2020
- VCO 15 settembre 2020

La Tabella 1 seguente evidenzia lo stato di implementazione delle CO a marzo 2021.

Tabella 1. Stato di implementazione delle CO 116117

Parametri	CO1 Torino	CO2 Cuneo	CO3 Alessandria	CO4 Novara
Sistemi tecnologici	OK	OK	OK	OK
Territorio di Quadrante		OK		OK
Formazione	DA EFFETTUARE	OK	OK	OK
Stato	Presente lo "0115747" per i servizi di CA nel solo territorio di Torino che usa la stessa tecnologia del 116117	Attivo a livello di quadrante	Attivo per provincia di Alessandria	Attivo a livello di quadrante
....				



CUATORINO

Sistemi tecnologici attivati
Copertura Città di Torino con «5747», utilizza tecnologia 116117
Territorio di quadrante da attivare



CUA NOVARA
19/11/2019



Centrale attivata
Territorio di quadrante totalmente servito



CUA CUNEO
01/03/2021

Centrale attivata
Territorio di quadrante totalmente servito

CUA
ALESSANDRIA
(PROVINCIA
DI
ALESSANDRIA)



Centrale in attivazione
Territorio di quadrante parzialmente servito (AL)
Migrazione provincia AT
Aprile 2021

1.4 L'attività delle centrali operative

In linea con quanto previsto dalla DD 531/2019, la tipologia di risposte resa dalle Centrali Operative prevede l'individuazione di due Livelli di Performance Prestazionali legate alla fase di inizio operatività e alla successiva implementazione di servizi e prestazioni individuate dalle Direzioni delle Aziende Sanitarie insite nei territori di afferenza.

Risulta pertanto rilevante, in questa sede, al fine di contestualizzare l'attività delle Centrali ad oggi attivate, richiamare i principi fondanti sui quali si basa la costruzione logica del modello di CO:

- La CO si occupa di ricezione delle chiamate, della localizzazione delle chiamate, della gestione del primo contatto, dello smistamento (fonia/scheda contatto) verso la Struttura territoriale competente (STR) ovvero del filtro delle chiamate improprie.
- La STR provvede alla gestione del contatto ricevuto e/o all'intervento secondo le procedure di servizio.

Le STR coinvolte fanno capo alle Aziende Sanitarie territoriali Regionali nelle loro articolazioni operative dei Servizi delle Aziende sanitarie territoriali presenti nel territorio di competenza della CO.

Come previsto dall'Accordo Stato Regioni 221 del 24 novembre 2016 la performance attesa per l'attivazione della CO e delle STR prevede:

<i>Tipologia Risposta</i>	<i>Tabella 1: NUMERO 116117 SERVIZI SANITARI DA EROGARE</i>	<i>Soggetto erogatore</i>	<i>Valenza</i>
Operativa	consigli medici non urgenti nelle ore di apertura del servizio di CA	Medico	Obbligatoria
Operativa	Prestazioni di Continuità Assistenziale non urgenti nelle ore di apertura del Servizio di CA: territoriali ambulatoriali o domiciliari	Medico	Obbligatoria
Informativa	Modalità di accesso ai MMG/PLS	Operatore	Obbligatoria
Informativa	Informazioni relative al servizio di Continuità Assistenziale prima/dopo l'orario di apertura del servizio.	Operatore	Obbligatoria
Operativa	Individuazione e trasferimento delle richieste di soccorso urgente al Servizio di Non Emergenza competente.	Tutti gli Operatori	Obbligatoria

2 Aggiornamento Documento Tecnico operativo per la realizzazione e il funzionamento del Numero Europeo Armonizzato a Valenza Sociale 116117

2.1 Un nuovo modello organizzativo

Al fine di migliorare ed ottimizzare le funzioni di accesso e di risposta al Servizio, in ragione dell'esperienza maturata nel periodo di attività delle Centrali operative già avviate si è ritenuto aggiornare il modello definito con la DD 531 del 5 luglio 2019 rimodulando alcuni aspetti del precedente modello

2.2 Linee di revisione della dotazione di personale

Il modello della Centrale Operativa 116117 viene attuato avvalendosi dell'infrastruttura di comunicazione già esistente con un processo di implementazione delle postazioni, e quindi con un aumento degli operatori di centrale, soprattutto per le ore diurne, motivato dalla prevista implementazione dei servizi da erogare tra le attività a valenza obbligatoria in carico alle centrali stesse e identificate nella tabella nell'Accordo Stato Regioni.

Per quanto riguarda le ore diurne per l'attività informativa, il conteggio ipotizzato nel progetto, di cui alla DD 531 del 5 luglio 2019 vedeva la presenza di 2 operatori (FTE) nelle ore diurne per tutte le Centrali ad eccezione della Centrale di Torino per la quali erano state ipotizzate 5 unità FTE; nel presente progetto si prevede un incremento graduale del numero

di operatori in relazione all'ampliamento delle funzioni di carattere informativo previste dal presente atto ed in relazione alla popolazione servita.

Relativamente alla fascia temporale di copertura dell'attività di Continuità Assistenziale, dallo studio dei dati, pur limitati ad un periodo temporale ristretto è stato possibile interpretare alcune indicazioni volte a raggiungere gli obiettivi previsti di riduzione dei tempi di accesso al servizio, gestione completa delle code in ingresso e omogeneizzazione dei tempi di risposta all'utenza.

2.3 Le figure previste e relativo dimensionamento

La necessità di implementazione delle funzioni della Centrale NEA 116117, con relativo aumento della complessità dal punto di vista organizzativo, necessitano oltre che del potenziamento della componente "operatore laico" già prevista anche dell'integrazione di una componente sanitaria all'interno della centrale stessa.

Responsabile di Centrale

L'azienda intestataria della funzione NEA 116117 individua il Responsabile di Centrale cui è affidata la gestione degli operatori (turni di servizio, programmazione delle assenze e il mantenimento della qualità delle prestazioni erogate).

Coordinatore di Centrale

In ogni centrale è previsto, per ogni turno (mattina, pomeriggio, notte), un coordinatore che supervisiona il personale in servizio e la gestione della sala operativa.

Il coordinatore assegna le attività, verifica le presenze e pianifica i tempi di riposo, interviene nelle situazioni complesse che non rientrano nelle procedure previste, interfacciandosi con il Responsabile di Centrale.

Costituisce, grazie alle competenze e all'esperienza maturata, il punto di riferimento del gruppo (richieste di aiuto per telefonate complesse, presa in carico di problematiche frequenti, informazioni). Ha inoltre il compito di mantenere i contatti urgenti con altri enti ed istituzioni.

L'operatore di Centrale 116117

L'operatore della Centrale Operativa NEA 116117, mantiene le funzioni e i compiti previsti nel precedente Disciplinare Tecnico Operativo integrate, nel modello rivisto dal presente provvedimento, con le attività di competenza che potranno essere progressivamente implementate con funzioni a supporto della rete territoriale attraverso l'applicativo informatico di collegamento e il raccordo con i distretti e le altre strutture territoriali

In particolare, potrà essere implementata una attività di collegamento tra strutture sanitarie territoriali o anche ospedaliere eventualmente interfacciandosi con centrali operative territoriali già in essere.

Gli operatori rispondono al Coordinatore per gli aspetti operativi dell'attività ordinaria e al responsabile di struttura per gli aspetti organizzativi.

Amministratore di sistema

L'amministratore di sistema è un operatore informatico assegnato alla Centrale Operativa NEA 116117 che opera in stretto collegamento con i Servizi Informativi della Regione. È il referente locale della tecnologia con compiti di manutenzione ordinaria e di segnalazione di eventuali problematiche e criticità.

Personale amministrativo

Nel contesto previsionale di implementazione di alcune attività è previsto l'inserimento nella dotazione organica di personale amministrativo incaricato di svolgere funzioni di carattere gestionale a supporto della Centrale operativa.

Personale sanitario

Nell'organico della Centrale Operativa NEA 116117 viene prevista la presenza di personale sanitario Medico dipendente o convenzionato proveniente dai settori afferenti all'area della continuità assistenziale, o delle cure primarie e assegnato alla centrale operativa.

Al suddetto personale vengono affidati compiti di supporto agli operatori nella centrale per garantire il corretto riscontro all'utenza o risposta diretta alle richieste di carattere clinico risolvibili con consulto telefonico. In caso di necessità, svolge funzioni di coordinamento

verso le postazioni territoriali per quanto concerne gli aspetti di carattere clinico organizzativo che potrebbero presentarsi.

E' prevista l'eventuale possibilità di inserimento di altre figure professionali in relazione alle prospettate implementazioni e per l'integrazione con altri servizi.

2.4 Implementazione tecnologica

In fase di revisione degli attuali contratti con i fornitori di sistema è previsto l'inserimento di nuove funzionalità della piattaforma al fine di implementare l'efficienza e il monitoraggio dell'attività e la possibilità di dotare il personale medico di continuità assistenziale con adeguati device.

E' ipotizzabile una implementazione delle postazioni operatore attivate o attivabili così suddivise e calcolate, in questa fase di avvio del servizio regionale, su una ipotesi di aumento prestazionale non superiore al 50% di quanto atteso all'attivazione delle Centrali :

Centrale di Torino: 15 postazioni

Centrale di Cuneo: 8 postazioni

Centrale di Novara 8 postazioni

Centrale di Alessandria 8 postazioni

2.5 Rimodulazione attività diurna

Conformemente alle direttive quadro previste nell'Accordo Stato- Regioni, si ritiene che la Regione debba prendere in considerazione l'opportunità di inserire e adattare ulteriori attività inerenti la funzione informativa della Centrale Operativa NEA116117. Risulta quindi essenziale svolgere una operazione propedeutica fondamentale relativa alla creazione di banche dati aggiornate, e strumentazione tecnico-operative al fine di ottenere da parte degli operatori la massima garanzia di risposta immediata o di instradamento della richiesta verso i servizi competenti anche con l'eventuale ausilio di centrali operative distrettuali già esistenti.

2.6. Banche dati e siti istituzionali

E' necessario che la Centrale operativa 116117 abbia possibilità di accesso alle informazioni in modo rapido e veloce. Sarà necessario che:

- venga individuato l'elenco delle funzioni distrettuali per le quali si rende opportuna l'attivazione della funzione informativa esercitata dalla Centrale Operativa N.E.A., sulla base degli indirizzi contenuti nel modello previsto come declinati a livello regionale;
- tutte le aziende sanitarie forniscano e validino le informazioni inserite su propri siti istituzionali;
- gli uffici regionali predispongano schede informative per le aziende al fine di creare un set minimo di informazioni che l'operatore potrà fornire direttamente all'utente;
- gli uffici regionali creino collegamenti ad anagrafi di sistema regionali/aziendali e collegamenti informatici e telefonici diretti con centrali operative e servizi territoriali regionali;
- venga effettuata una formazione specifica degli operatori all'espletamento delle funzioni informative di competenza NEA ad hoc.

2.7 Interazione con le altre Centrali operative

La Centrale Operativa NEA 116117 nello svolgimento delle proprie funzioni dovrà definire inevitabilmente interazioni e sinergie con altre Centrali operative già attive, determinando una rete di sistema e connessione territoriale uniforme a livello regionale.

Centrale operativa 118

La Centrale Operativa 118 ha il compito di organizzare e gestire, nell'ambito territoriale di riferimento, le attività di emergenza sanitaria, garantendo il coordinamento di tutti gli interventi dal momento in cui accade l'evento sino alla collocazione del paziente.

In particolare, le funzioni fondamentali della Centrale Operativa comprendono: la ricezione delle richieste di soccorso, la valutazione del grado di complessità dell'intervento da attivare, l'attivazione ed il coordinamento dell'intervento stesso.

Così come già auspicato dall'Accordo Stato Regioni e dalla normativa regionale attualmente vigente è necessaria la creazione di sistemi informativi di raccordo e interscambio reciproco tra le Centrali 116117 e 118 in particolare per l'attività di coordinamento con la Continuità assistenziale, con l'introduzione di protocolli operativi ben definiti, anche nell'ottica di una migliore efficienza nella appropriatezza della gestione dei codici di bassa gravità da un lato, e nell'immediata presa in carico dei casi di alta gravità dall'altro. L'interconnessione tra le due Centrali avverrà sia tramite applicativo

informatico (condivisione dei dati di localizzazione ed anagrafica) sia con inoltro della fonia su linee dedicate, linee che permetteranno anche il contatto diretto tra operatori delle due centrali.

Altre Centrali / servizi aziendali

Si prevede che le CO 116117, in ragione dei protocolli operativi che saranno sviluppati dai tavoli di governance regionale, trasferiscano le chiamate ad altre Centrali Operative/Moduli funzionali di area territoriale i cui modelli organizzativi potranno essere normati a livello nazionale e regionale, in particolare in riferimento a forme di coordinamento per le equipe assistenziali del territorio e delle cure domiciliari.

2.8 Ipotesi di implementazione attività diurna.

Per quanto concerne l'implementazione della funzione informativa diurna potranno essere gradualmente introdotte alcune attività prevedendo una progressiva integrazione dei servizi in modo armonico e modulato seguendo 3 fasi:

Fase 1)

Si tratta dell'inserimento di funzionalità a bassa complessità previste già dalla DD 531 del 5 luglio 2019, e di immediata attivazione. A titolo esemplificativo:

- 1)assistenza disabili: agevolazioni,
- 2)soccorso animali alla fauna selvatica animali protetti;
- 3)Ticket esenzioni per patologia e reddito;
- 4)Iscrizione al SSN/ Tessera Sanitaria revoca medico

Fase 2)

In questa fase sarà possibile introdurre altre attività di grado e complessità superiore, quali ad esempio: gestione trasporti secondari non urgenti; gestione reclutamento ambulanze o altri mezzi per trasporto sanitario a carico del SSN o non a carico del SSN; modalità di accesso ai servizi territoriali; modalità di rilascio documentazione.

Fase 3)

In questa fase a regime la Centrale Operativa NEA 116117 potrà essere identificata come centro organizzato per lo smistamento e il supporto della Rete territoriale in collegamento con altre Centrali e altre strutture .

In particolare l'implementazione prospettata in questa fase dovrà essere contestualizzata nel programma di riordino e sviluppo della rete territoriale della Regione Piemonte. La Centrale operativa NEA 116117 dovrà essere inclusa nella sequenza di azioni volte a dare risposte adeguate ai bisogni della popolazione, indirizzando il paziente verso i servizi appropriati in una rete integrata. A titolo esemplificativo la Centrale potrà svolgere attività di supporto e interconnessione per la rete delle Cure Primarie, A.F.T./ U.C.C.P./ Case della Salute; per teleconsulto e telemedicina e a supporto dei vari Dipartimenti (materno-infantile, salute mentale, dipendenze), ove assume particolare importanza la garanzia del raccordo e della continuità tra territorio e ospedale, attraverso l'attuazione delle opportune sinergie raggiungibili anche con l'ausilio della Centrale operativa 116117.