

Supporto operativo alla Centrale Operativa 112 e NEA 116117 di Regione Toscana

Relazione attività anno 2024

Nel corso dell'anno 2024 sono state revisionate alcune delle Istruzioni Operative della struttura NUE 112 e le Job description del referente turno e operatore di supporto. Sono state, inoltre redatte anche nuove IOP come "Procedura chiamate di emergenza allarme taxi" tramite una collaborazione con il servizio Taxi Firenze.

Ho partecipato alla stesura e controllo di tutte le nuove istruzioni operative del servizio NEA 116117 di Regione Toscana.

Implementato e aggiornato il file in condivisione con la Centrale NUE 112 di Ancona, nostra business 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. Mantenuta l'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 2024 c'è stato un continuo allineamento del sistema informatico, con upgrade sia del software che del centralino telefonico, passando ad una nuova versione del POT.

Durante il 2024 ci sono state diverse occasioni in cui la Toscana o Marche-Umbria si sono supportate durante eventi catastrofici. 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.

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/tutor, mensili con tutto il personale. Vengono inoltre calendarizzati colloqui con i singoli operatori.

E' stato organizzato il PAF 2024 con sei progetti formativi:

- Implementazioni tecnologiche EMMA NUE 112
- Metodi di geolocalizzazione
- 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
- Corso di formazione 116117

Nell'offerta educativa 2023/2024 promossa dal settore "Promozione della Salute" aziendale è stata inserito anche il progetto NUE 112, che si ripeterà anche per l'anno 2024/2025, 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.

E' stata organizzata nei mesi precedenti all'avvio del servizio NEA 116117 tutta la formazione del personale tramite incontri in plenaria, sessioni teorico/pratiche su IOP e SW gestionale, training on the job. Attività ancora in essere per portare a completamento la formazione dei neoassunti.

Curati ed implementati 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 avvicinarsi di molti nuovi operatori tecnici, mi occupo dell' accoglienza e controllo della progressione formativa dei neo-assunti.

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 determinante per affrontare le criticità. 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.

Monitorizzazione quotidiana del registro segnalazioni redatto dai referenti turno ogni giorno, dove vengono esplicitate: criticità con i PSAP2, andamento della sala, iperafflussi, richieste da parte dei PSAP2, eventi a rilevanza mediatica.

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.

Presenza alle riunioni organizzative con le tre ASL per strutturare e pianificare il servizio NEA 116117 sia a livello di centrale operativa che a livello territoriale; coinvolgimento nelle riunioni tecniche per creare gli strumenti operativi ed informatici da far utilizzare agli operatori tecnici e medici.

Partecipazione allo start up del servizio NEA 116117, iniziato a settembre e terminato con la copertura totale della regione a novembre 2024; monitorizzazione quotidiana del servizio tramite registro segnalazioni compilato dal referente turno e dati estratti dal sw riguardo al numero di chiamate, circadiana delle telefonate, filtro e gestione delle chiamate.

Azioni e punti di miglioramento

Mantenimento della stretta collaborazione con la CUR 112 Marche-Umbria, tramite condivisione e aggiornamento delle IOP. 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 e non urgenza sanitaria dell'intera regione Toscana. Approfondire e sviluppare il progetto di early warning tramite anche il supporto dell'intelligenza artificiale; la nostra centrale sta sperimentando questo progetto per tutta Italia.

Aggiornamento delle IOP della CUR 112 e del NEA 116117, 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.