

## SCHEDA DI PRESENTAZIONE PROGETTO

Al Direttore Dipartimento Risorse Umane  
dipartimento.risorseumane@uslcentro.toscana.it

**Titolo Progetto :** Supporto operativo alla Centrale Operativa 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 businescontinuity e dysaster 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 Settembre 2024 è stato 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 ed altre iniziative, quali quelle del teleconsulto, ormai da considerarsi come necessarie. L'obiettivo è quello di migliorare l'efficienza e l'efficacia di tutto il percorso assistenziale, rappresentando al contempo anche uno strumento di monitoraggio utile alla programmazione dell'intero sistema di offerta sanitaria territoriale. La regione Toscana ha previsto 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:**

- Gennaio 2025: analisi contesto
- Gennaio 2025, 28 febbraio 2025: revisione e controllo applicazione IOP CUR 112; revisione e aggiornamento IOP NEA 116117
- 1 maggio 2025, 30 giugno 2025: allineamento operativo con CUR Ancona
- 1 luglio 2025, 30 settembre 2025: verifica ricadute operative, intercettazione punti di miglioramento
- 1 ottobre 2025, 30 novembre 2025: progettazione interventi di miglioramento per annualità 2025, report obiettivi raggiunti
- Gennaio 2025, 31 novembre 2025: supporto al coordinamento delle attività operative gruppo referenti turno ed operatori di supporto, analisi allerte, previsione assetti operativi
- Gennaio 2025, 31 Dicembre 2025: programmazione e calendarizzazione della formazione prevista dal PAF e on the job degli operatori NUE e NEA

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

- 1- Revisione IOP aggiornate nel 2023/24: tutte le IOP riviste
- 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- Revisione e aggiornamento IOP NEA 116117
- 6- Redazione programma di formazione e aggiornamento O.T. NUE e NEA

