

# INDICE

<b>PREMESSA.....</b>	<b>2</b>
<b>ISTITUZIONE.....</b>	<b>3</b>
<b>L'AZIENDA.....</b>	<b>4</b>
<b>IL SERVIZIO 118 NELLA REGIONE LAZIO.....</b>	<b>7</b>
Servizi e prestazioni erogati	
<b>IL SISTEMA DI EMERGENZA SANITARIA.....</b>	<b>9</b>
Le componenti del sistema di emergenza sanitaria	
<b>TIPOLOGIA DEI MEZZI.....</b>	<b>12</b>
<b>LA CHIAMATA AL 118.....</b>	<b>14</b>
La chiamata	
Cosa fare in caso trauma o malore	
I codici di gravità	
L'invio del mezzo	
Il trasporto	
I tempi	
Costi del servizio	
<b>IL SERVIZIO DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE.....</b>	<b>19</b>
<b>DIALOGO CON IL CITTADINO.....</b>	<b>21</b>
Indicatori di Qualità del sistema	
Diffusione della cultura dell'Emergenza	
E' etico	
Ufficio Relazioni con il Pubblico	
Richiesta di documentazione	
Customer Satisfaction	

## PREMESSA

La "**Carta dei Servizi**" dell'Azienda Regionale Emergenza Sanitaria 118 - ARES 118 descrive tutti servizi erogati dall'Azienda e ne stabilisce le condizioni per l'erogazione: è l'impegno con la popolazione a rispettare tali condizioni e consente ai destinatari del servizio di esercitare consapevolmente i propri diritti.

I principi fondamentali ispiratori di tale documento racchiudono criteri di eguaglianza, partecipazione, continuità, efficacia ed efficienza, indirizzati a contenere danni alla salute dei cittadini, nonché, alla standardizzazione generale e specifica per l'adeguamento dei servizi e per la trasparenza delle procedure interne: **un costante impegno per la qualità.**

Intende garantire criteri di **eguaglianza** ed **imparzialità** e di pari trattamento fra tutti i cittadini, escludendo forme di discriminazione, con azioni atte a garantire la continuità e la regolarità delle prestazioni, verso un processo di erogazione dei servizi improntato al continuo miglioramento dell'**efficienza** e dell'**efficacia** degli stessi.

Al fine di favorire i rapporti con i cittadini e di adeguare la propria attività agli effettivi bisogni degli stessi, il presente documento sarà aggiornato annualmente, anche per definire la standardizzazione e gli impegni generali e specifici dei servizi erogati. E' resa possibile la partecipazione dei soggetti destinatari dei servizi erogati, dove i cittadini diventano parte attiva, per una costruttiva analisi sulle principali problematiche, privilegiando il metodo del confronto con gli stessi e con gli organismi di rappresentanza organizzata.

Attraverso un piano di comunicazione aziendale si favorirà la conoscenza dei contenuti e degli aggiornamenti continui della "**Carta dei Servizi**" e della relativa attuazione

## ISTITUZIONE



### **D.P.R. del 27 marzo 1992**

*"Atto di indirizzo e coordinamento alle Regioni per la determinazione dei livelli di assistenza sanitaria".*

L'Emergenza Sanitaria, organizzata come sistema organico, ha inizio nella Regione Lazio con l'Ordinanza della Giunta Regionale n.144/92 e la D.G.R. n. 1004/04.



"Lazio Soccorso 118" nacque il 5 febbraio 1995 come unica entità in grado di fornire risposta a tutti i cittadini in caso di ricorso al numero unico e gratuito. L'attività sviluppata dal momento dell'attivazione del sistema 118 lo ha reso un elemento indispensabile dell'attività di risposta all'emergenza sanitaria regionale, divenendo per i cittadini un punto di riferimento costante.

La validità dell'organizzazione del sistema e la professionalità degli operatori sono stati riconosciuti e segnalati dai più alti vertici dello Stato italiano e di quelli stranieri, oltre che da Organizzazioni Internazionali.

I successi ottenuti ed il gradimento della popolazione hanno fatto scaturire la necessità di rendere autonomo il sistema di emergenza sanitaria territoriale.



Con la Legge Regionale n.9 del 3 agosto 2004, è nata quindi l'Azienda Regionale per l'Emergenza Sanitaria – ARES 118.

## L'AZIENDA

### **Art. 32 della Costituzione**

*La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, e garantisce cure gratuite agli indigenti.*

*Nessuno può essere obbligato a un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge. La legge non può in nessun caso violare i limiti imposti dal rispetto della persona umana.*

**L'Azienda Regionale Emergenza Sanitaria 118** del Lazio è costituita in Azienda con personalità giuridica pubblica ed autonomia imprenditoriale, ai sensi e per gli effetti della Legge Regionale n. 9 del 03/08/2004.

E' individuata quale soggetto di diritto pubblico, con una forte autonomia imprenditoriale, che utilizza i mezzi e gli strumenti operativi dell'imprenditore privato per raggiungere gli obiettivi di emergenza sanitaria definiti dalla Regione.

Utilizza le risorse umane, economiche e strutturali a disposizione, con l'obiettivo unico di assicurare una pronta risposta alla fase di allarme extraospedaliera alle emergenze sanitarie, anche in caso di maxiemergenze, attraverso la gestione ed il coordinamento della fase di allarme e di risposta alle emergenze sanitarie.

D'intesa con la Regione Lazio, con le Aziende Sanitarie, Enti/Organismi Pubblici e Privati accreditati che operano nell'ambito del sistema di emergenza sanitaria, agisce al fine di integrare le attività e le informazioni necessarie a garantire la continuità assistenziale in emergenza sanitaria .

In sinergia con altre Istituzioni, Enti Locali, Organismi Pubblici e Privati deputati a contribuire ad assicurare l'emergenza sanitaria, attiva le azioni più idonee a garantire un servizio che risponda alle reali esigenze di tutela alla salute dei cittadini e qualora sia necessario, opera funzionalmente con le altre Regioni e in caso di eventi catastrofici e di maxiemergenza d'intesa con le amministrazioni competenti in materia di Protezione Civile.

Attraverso il perfezionamento continuo di un modello di organizzazione ed erogazione dei servizi, tende a garantire l'appropriatezza e la qualità delle prestazioni nel rispetto del rapporto tra, fornitore e fruitore di un servizio, prestando massima attenzione agli obiettivi di efficienza ed efficacia, con la finalità ultima di assicurare tempestivamente e concretamente l'erogazione delle prestazioni di soccorso al cittadino che versa in uno stato critico di salute.

Nel rispetto delle esigenze e delle aspettative e dei reali bisogni di soccorso sanitario di tutta la popolazione, nonché delle normative vigenti, delle risorse a disposizione, l'Azienda persegue i seguenti obiettivi:

- 1)** Garantire i livelli essenziali di soccorso sanitario
- 2)** Garantire su tutto il territorio della Regione uguali opportunità di risorse sanitarie per soddisfare il bisogno di emergenza sanitaria
- 3)** Garantire equità di trattamento a tutti i cittadini italiani, comunitari e stranieri anche momentaneamente presenti o domiciliati nel territorio Regionale
- 4)** Garantire una corretta gestione degli accessi alle prestazioni attraverso:
  - Un sistema di allarme efficace ed efficiente
  - Postazioni sanitarie strategicamente collocate
  - Precisi percorsi di soccorso rapido
  - Una corretta e precisa informazione

**5)** Ridurre al minimo i tempi di intervento.

La prima e fondamentale **MISSIONE** aziendale, viene realizzata attraverso un'organizzazione dei servizi che mira ad attuare interventi e prestazioni a livello di:

- Gestione della fase di allarme di emergenza sanitaria
- Gestione di risposta extraospedaliera all'emergenze sanitarie
- Gestione dell'emergenza neonatale
- Trasporti in emergenza - urgenza
- Raccordo con le attività svolte dai medici di medicina generale addetti alla continuità assistenziale nell'ambito del sistema di emergenza sanitaria territoriale.
- Coordinamento delle attività di eventi maxiemergenza

## **IL SERVIZIO 118 NELLA REGIONE LAZIO**

Il Lazio è l'unica regione italiana che si è dotata di un'azienda interamente dedicata all'emergenza-urgenza sanitaria, sia a livello ordinario che nelle maxiemergenze e nei grandi eventi.

L'organizzazione del servizio si basa su un sistema costituito da **Centrali Operative 118** esistenti in ognuna delle cinque province laziali.

Nella Regione Lazio operano **7** Centrali Operative:

**Centrale Operativa Regionale**

**Centrale Operativa Roma Capitale**

**Centrale Operativa Roma Provincia**

**Centrale Operativa Frosinone**

**Centrale Operativa Latina**

**Centrale Operativa Rieti**

**Centrale Operativa Viterbo**

Dislocate sul territorio di ogni rispettiva provincia, insistono le **Postazioni Territoriali 118** dalle quali partono i mezzi di soccorso in risposta alle chiamate di soccorso pervenute.

L'ARES 118 garantisce la copertura sanitaria in emergenza sull'intero territorio regionale anche attraverso il **Servizio di Elisoccorso**.

Nelle province di Roma (Ciampino), Latina e Viterbo sono di stanza le Eliambulanze 118 .

Insistono su tutto il territorio regionale diverse elisuperfici dedicate alla presa in carico dei pazienti.

## Servizi e prestazioni erogati

La **Centrale Operativa Regionale** coordina l'organizzazione e le attività inerenti interventi di emergenza sanitaria in ambito di eventi di maxiemergenza e grandi eventi. Coordina le attività svolte dal Servizio Elisoccorso e coordina e gestisce la ricerca dei posti letto in area critica.

Le **Centrali Operative Provinciali** svolgono tutte prestazioni di **Pronto Soccorso Primario** e inoltre, nell'ambito delle attività di routine, attraverso l'interazione con le AA.SS.LL. di competenza territoriale, le seguenti **attività istituzionali** :

Protocolli operativi Maxiemergenze;

Protocolli per interventi del pronto soccorso psichiatrico;

Trasporti in emergenza – urgenza;

Trasporti secondari in continuità di soccorso legati al primo intervento;

Trasporto neonatale;

Continuità assistenziale.

Le **Centrali Operative Provinciali** acquisiscono, ove non presenti Centrali di Ascolto dedicate, anche le chiamate indirizzate alla Guardia Mediche insistenti sul territorio direzionando le richieste di prestazione sanitaria, ai medici presenti sul territorio della provincia di competenza.

In occasione di grandi eventi, di maxiemergenze o in caso di catastrofi, l'Azienda attiva le procedure di soccorso sinergicamente con tutti gli Enti Istituzionali e associazioni a qualunque titolo coinvolti nell'emergenza attivando le azioni più idonee a garantire il collegamento tra i servizi del sistema sanitario e le amministrazioni competenti in materia di Protezione Civile.



## IL SISTEMA DI EMERGENZA SANITARIA

L'**Emergenza Sanitaria** consiste in tutte le situazioni nelle quali l'intervento deve essere "**immediato**" per evitare il rischio della vita o della perdita o menomazione di un organo o di una funzione.

All'Emergenza Sanitaria provvede il Sistema Sanitario Regionale tramite:

- 1) Il **118**, che assicura la risposta sanitaria extra-ospedaliera, con i **mezzi di soccorso** (ambulanze, automediche, elicotteri), per l'assistenza immediata e il **trasporto in ospedale**;
- 2) Gli **OSPEDALI**, con i **Pronto Soccorso**, le **Unità Operative di Cure Intensive** (unità Coronariche, Emodinamiche, Terapie Intensive Sub Intensive Cardiologiche e Neurochirurgiche, Centri di Rianimazione) e i **Reparti di Emergenza** (Chirurgie Generali, Vascolari, Toraciche, Cardiochirurgiche, Neurochirurgiche, Traumatologiche Ortopediche).

### Le componenti del sistema di emergenza sanitaria

Il **CITTADINO** utilizza correttamente il 118 quando richiede un intervento che deve essere **IMMEDIATO** per evitare il rischio della vita o della perdita o menomazione di un organo o di una funzione.

E' naturale che la richiesta di intervento al 118 sia fatta anche in caso di dubbio.

Tuttavia, in tutti i casi nei quali non vi sia il pericolo immediato della vita o della perdita o menomazione di un organo o di una funzione, ma vi sia comunque una necessità di intervento rapido, il cittadino potrà richiedere l'intervento del **Medico di Famiglia** o della **Continuità Assistenziale** (ex Guardia Medica).

Sono queste infatti le strutture professionali attraverso le quali il Sistema Sanitario Regionale garantisce l'Assistenza Sanitaria in quelle situazioni nelle quali è necessario assicurare un intervento medico entro il tempo massimo di 24-48 ore.

Il cittadino, informato sul corretto utilizzo del sistema di emergenza sanitaria, deve fornire al 118 i dati necessari ad attuare un apposito intervento di soccorso riducendo le chiamate improprie. In caso di una richiesta rivolta al 118, devono essere forniti all'operatore che risponde al telefono i seguenti dati: il proprio nominativo, un numero telefonico di riferimento a cui poter essere richiamati, cosa è accaduto, dove è accaduto, quante persone sono coinvolte. La conversazione va svolta con voce chiara e debbono essere fornite tutte le notizie richieste dall'operatore, che ha il compito di analizzare la richiesta, classificarne la gravità, individuare ed indirizzare il mezzo di soccorso idoneo, informando l'equipaggio sanitario dell'accaduto. Terminata la comunicazione, il cittadino deve lasciare libera la propria linea, affinché possa essere richiamato dagli operatori in caso di ulteriori chiarimenti e per monitorare l'evoluzione della patologia.

L' **OPERATORE DELLA CENTRALE 118**, ricevuta la richiesta di soccorso, assegna un codice colore di gravità in base alle valutazioni ed invia il mezzo di soccorso ritenuto adeguato e più vicino al luogo in cui è stato segnalato l'evento. Eseguito l'intervento di soccorso, il paziente viene trasportato nel Presidio Ospedaliero di riferimento o, su segnalazione della Centrale Operativa, presso il Presidio Ospedaliero più idoneo ad affrontare e risolvere la situazione sanitaria di emergenza, nel rispetto dei bacini ospedalieri di afferenza territoriale individuati dal Piano Sanitario Regionale.

IL **SISTEMA OSPEDALIERO**, secondo l'organizzazione regionale dell'emergenza, comprende:

**Punti di Primo Intervento**, fissi o mobili, in cui è possibile effettuare interventi minori, stabilizzare e richiedere il trasporto presso un Presidio ospedaliero idoneo.

**Pronto Soccorso Ospedalieri**, che assicurano accertamenti diagnostici e gli interventi necessari a risolvere il problema presentato provvedendo, se necessario, alla stabilizzazione del paziente ed al suo trasferimento protetto in un Presidio Ospedaliero di livello superiore.

**Dipartimenti di Emergenza ed Accettazione di I Livello**, che assicurano le funzioni di pronto soccorso e accettazione, osservazione e breve degenza, rianimazione, interventi diagnostico terapeutici di medicina e chirurgia generale, ortopedia, traumatologia e cardiologia. Rappresentano il riferimento, per area territoriale, delle due strutture precedenti, tramite collegamenti tecnico organizzativi.

**Dipartimenti di Emergenza ed Accettazione di II Livello**, che permettono il livello di assistenza più elevato, assicurando le funzioni di più alta qualificazione legate all'emergenza, quali la Cardiochirurgia, la Neurochirurgia, la Terapia Intensiva Neonatale, la Chirurgia Vascolare, la Rianimazione, la Chirurgia Toracica, secondo le indicazioni previste dal Piano Sanitario Regionale.

## **TIPOLOGIA DEI MEZZI**

### **MSA - Mezzo Soccorso Avanzato**

I mezzi di soccorso avanzato sono attrezzati per il supporto vitale, di base ed avanzato: l'equipaggio e' costituito da un autista soccorritore e un barelliere soccorritore, un infermiere professionale con preparazione specifica ed un medico con preparazione specifica alla medicina di urgenza. La eventuale presenza del medico nelle ambulanze dislocate nei punti di primo intervento, e' stabilita dalla programmazione regionale in base alla tipologia di richiesta di soccorso pervenuta.

### **MSB – Mezzo Soccorso Base**

I mezzi di soccorso di base sono attrezzati per il supporto vitale di base: l'equipaggio e' costituito da un autista soccorritore, da un barelliere soccorritore e da un infermiere, con preparazione idonea ad operare nel sistema dell'emergenza.

### **CMR – Centro Mobile di Rianimazione**

Il Centro Mobile di Rianimazione è attrezzato come una ALS, ma il medico di bordo è uno specialista in Anestesia e Rianimazione.

### **AUTOMEDICA**

L'automedica è attrezzata per il supporto vitale avanzato: l'equipaggio è costituito da un infermiere ed un medico con preparazione specifica alla medicina di urgenza. Il mezzo non può trasportare il paziente.

### **ELIAMBULANZA**

La dotazione di personale sanitario e' composta da un anestesista rianimatore e da un infermiere professionale con esperienza e formazione specifiche.

## LA CHIAMATA AL 118



*In caso di Emergenza Sanitaria è importante sapere cosa fare per non perdere **TEMPO**.  
**CONOSCERE**, in questo caso, può corrispondere a **SALVARE** una vita umana e ciò rappresenta un dovere per tutti **NOI**.  
**SAPERE** può rappresentare la differenza tra la vita e la morte.*

In caso di malore, a seconda dei sintomi, ci si può rivolgere ad una di queste strutture:

**CONTINUITA' ASSISTENZIALE** (ex GUARDIA MEDICA REGIONALE): quando il medico di famiglia non è reperibile presso i propri recapiti anche al di fuori del normale orario di lavoro, ovvero per consigli telefonici e/o per ricette urgenti e/o visite mediche urgenti.

**SERVIZIO DI EMERGENZA SANITARIA 118:** solo in caso di svenimento, emorragia, dolore toracico, caduta dall'alto, incidente stradale ed in tutti quei casi in cui potrebbe esserci pericolo di vita.

Il 118 è un servizio pubblico in grado di garantire, in situazioni di emergenza urgenza l'invio immediato di mezzi di soccorso sanitario.

Per richiedere il soccorso il numero telefonico dedicato è il 118. La chiamata è gratuita da tutti i telefoni fissi e mobili.

**IL NUMERO DI EMERGENZA SANITARIA 118  
E' SEMPRE ATTIVO!**

**La chiamata**

Quando si chiama il 118 è necessario prepararsi per fornire all'operatore, con voce chiara, le seguenti informazioni:

- 1)** Nominativo e recapito telefonico da cui chiamate;
- 2)** Cosa è accaduto;
- 3)** Numero delle persone da soccorrere;
- 4)** Riferimenti ambientali identificativi del luogo dell'evento;
- 5)** Le condizioni del paziente: è cosciente, respira ancora, sanguina...

## Cosa fare in caso trauma o malore

Seguire le istruzioni impartite dall'operatore o dal medico della Centrale e comunque:

- 1) Non cercare di muovere e cambiare la posizione di un traumatizzato;
- 2) Non somministrare bevande o cibo;
- 3) Non somministrare farmaci;
- 4) Non schiaffeggiare o scuotere il paziente per farlo rinvenire;
- 5) Liberare lo spazio utile al transito del mezzo e degli operatori;
- 6) Parlate all'infortunato rassicurandolo;
- 7) Mantenere la calma.

Terminata la conversazione con l'operatore, bisogna lasciare il proprio telefono libero e controllare che il ricevitore sia posizionato correttamente (se si tratta di telefono cellulare assicurarsi che sia acceso in una zona coperta dalla rete), per consentire agli operatori di richiamare in caso di richiesta ulteriori informazioni e per monitorare l'evoluzione della patologia.

***N.B.:*** Fornire indicazioni precise rispondendo alle domande non significa perdere tempo, ma significa guadagnarlo.  
*In base alle informazioni ricevute, infatti, l'operatore può inquadrare l'evento nella giusta ottica ed inviare il mezzo di soccorso più idoneo a risolvere il problema.*

**TANTO PIU' LA CONVERSAZIONE E' CHIARA, TANTO PIU' IL SOCCORSO E' TEMPESTIVO ED ADEGUATO!**

## I codici di gravità

Al termine di ogni chiamata, l'operatore di Centrale Operativa, in base alle informazioni ricevute dal cittadino che ha richiesto il soccorso, assegna un codice di gravità all'intervento in questione.

Questi i quattro codici di gravità e la loro illustrazione.

**CODICE ROSSO** quando le funzioni vitali sono già gravemente alterate, con pericolo di vita; oppure quando sono ancora mantenute ma instabili, a rischio di repentina alterazione.

Tutti gli operatori sono al servizio della persona con tutta la tecnologia a loro disposizione.

**CODICE GIALLO** quando le funzioni vitali sono mantenute ma esiste il pericolo di un aggravamento dei sintomi; oppure vi è uno stato di sofferenza importante e/o insorto acutamente.

Le prestazioni necessarie sono erogate nel più breve tempo possibile.

**CODICE VERDE** quando si presentano situazioni meritevoli di controllo, ma le sue condizioni non sono critiche né acute. Viene garantita la prestazione appena possibile.

**CODICE BIANCO** quando si tratta di situazioni che devono essere affrontate rivolgendosi in prima istanza al proprio Medico di famiglia e poi, se necessario, a strutture ambulatoriali non dedicate all'urgenza.

## L'invio del mezzo

Il tipo di mezzo che viene inviato, secondo la tipologia di codice assegnato e la distanza dall'evento, viene attentamente valutato dagli operatori che lavorano in Centrale Operativa e che si avvalgono dell'assistenza dei medici, sempre presenti in sala ed in contatto con i Pronto Soccorso degli ospedali.



## **Il trasporto**

Il trasporto del paziente verso le strutture ospedaliere viene effettuato senza particolare urgenza (Codice Verde), con urgenza (Codice Giallo), o in emergenza (Codice Rosso), utilizzando i sistemi di allarme in maniera appropriata.

Il paziente viene trasportato nell'ospedale più vicino, dove sono disponibili le attrezzature e gli specialisti necessari per risolvere la tipologia di richiesta di soccorso.

## **I tempi**

I tempi di ascolto della richiesta di soccorso devono essere molto brevi per permettere un rapido invio dell'ambulanza sul posto. Questo lo determina molto la chiarezza della conversazione con l'operatore da parte di chi chiama che, attraverso le informazioni rilasciate, permette all'operatore di attivare immediatamente la giusta risposta. Il tempo di arrivo dell'ambulanza per raggiungere il luogo dell'evento può purtroppo essere penalizzato dall'ostruzione del percorso previsto e dall'intensità del traffico.

## **Costi del servizio**

Il servizio erogato dall'Azienda è gratuito.

## IL SERVIZIO DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE

La Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica Regionale) garantisce l'assistenza sanitaria a tutta la popolazione presente sul territorio regionale, residenti e non, negli orari in cui non sono disponibili i medici di assistenza primaria ed i pediatri di libera scelta.

Il servizio è attivo nei seguenti orari:

Dalle **20.00** alle **08.00** nelle notti feriali e festive

Dalle **10.00** alle **20.00** nei giorni prefestivi

Dalle **08.00** alle **20.00** nei giorni festivi.

L'accesso avviene attraverso appositi numeri telefonici dedicati per singole province e/o comuni.

Il Servizio è articolato su due livelli strettamente connessi: le **Centrali di Ascolto** e le **Postazioni territoriali** periferiche.

**La Centrale di Ascolto** è il punto di confluenza di tutte le richieste di soccorso.

I medici di centrale hanno il compito di valutare le richieste e fornire risposte attraverso:

- 1)** Il consiglio telefonico e l'eventuale monitoraggio, ove necessario.
- 2)** L'invio a domicilio del medico della postazione più vicina al luogo della richiesta.
- 3)** L'inoltro della richiesta, in caso di necessità, al servizio di emergenza 118 per l'invio di un mezzo di soccorso.

E' responsabilità del medico valutare se è necessaria la visita domiciliare.

**Le Postazioni periferiche**, decentrate sul territorio, sono le sedi dove stazionano i medici che effettuano le visite domiciliari su indicazione della centrale di ascolto. I medici possono, dopo aver visitato il paziente:

- 1)** Prescrivere farmaci per una terapia di urgenza e per coprire un ciclo di terapia non superiore a 48/72 ore.
- 2)** Certificare la malattia ai lavoratori turnisti per un massimo di 3 giorni.
- 3)** Proporre il ricovero urgente, se necessario.

I medici di Continuità Assistenziale non possono prescrivere esami e visite specialistiche, né trascrivere prescrizioni di altri sanitari, comprese quelle di dimissione ospedaliera.

Il servizio di Continuità Assistenziale risponde ai numeri dedicati dalle ASL di competenza territoriale.

Per la città di Roma la cui centrale è direttamente gestita dall'Azienda, in considerazione della quantità di chiamate è stato dedicato un

apposito numero: **06.570600**

# **DIALOGO CON IL CITTADINO**

## **Indicatori di Qualità del sistema**

L'offerta dei servizi sanitari richiede nuovi strumenti di valutazione idonei a misurare nei diversi contesti la qualità dell'assistenza sanitaria territoriale nei suoi vari aspetti, al fine di identificare le migliori *performance* e quindi gli elementi che hanno determinato i risultati migliori.

Al fine di effettuare un monitoraggio costante delle proprie attività, l'ARES 118 ha stabilito una serie di indicatori, idonei a misurare elementi della qualità dei servizi e delle attività svolte nel territorio, ovvero misurare i risultati dei servizi in particolare in termini di efficacia, appropriatezza, umanizzazione, efficienza, focalizzando l'attenzione sui processi assistenziali che coinvolgono direttamente i pazienti secondo i seguenti indicatori:

- 1)** Attivazione del mezzo di soccorso entro tre minuti dalla fine dell'intervista telefonica;
- 2)** Intervento di soccorso mirato (appropriatezza del mezzo e del personale in riferimento alla patologia riferita);
- 3)** Attivazione del mezzo più vicino al luogo dell'evento;
- 4)** Organizzazione dinamica del servizio in base ai codici di gravità assegnati al paziente;
- 5)** Riadattamento delle linee organizzative e di intervento alla luce delle indagini di Customer Satisfaction;
- 6)** Dislocazione di mezzi e risorse in base allo studio del territorio, alla viabilità ed alle dinamiche sociali (prossimità di soccorso).

## **Diffusione della cultura dell'Emergenza**

Una situazione di emergenza sanitaria rappresenta un evento improvviso ed imprevedibile che, per essere risolto tempestivamente con esito positivo, deve prevedere un'organizzazione complessa e dinamica, capace di garantire a tutti i cittadini soccorsi adeguati.

Questo significa che il successo di qualsiasi intervento di soccorso è legato all'attività sincronizzata e coordinata dei due attori protagonisti: il cittadino e l'operatore.

A differenza delle altre aziende sanitarie, infatti, ARES 118 è l'unica realtà che non aspetta il paziente... va verso di lui: è una struttura sanitaria su quattro ruote!

Dobbiamo pensare al soccorso come ad una catena in cui tutti gli anelli sono fondamentali per garantire il suo buon risultato: di questa **"catena del soccorso"**, quindi, il cittadino diventa il primo anello forte. La consapevolezza, la collaborazione e la preparazione dell'utente diventano un elemento essenziale per le attività del sistema 118.

Per questo è fondamentale, per il sistema di emergenza sanitaria, diffondere tra la collettività la cultura dell'emergenza. L'indispensabilità di tale processo è evidente.

Per promuovere la cultura dell'emergenza, ARES 118 progetta e organizza eventi e campagne di sensibilizzazione mirate:

- 1) Alla sensibilizzazione per il corretto utilizzo del numero 118;
- 2) Alla sensibilizzazione per l'importanza della formazione di personale all'uso del defibrillatore presso le società di ambito sportivo;
- 3) Alla diffusione della defibrillazione precoce a livello territoriale;
- 4) Alla diffusione della cultura dell'emergenza in ambito scolastico: "Progetto Scuole".

### **E' etico**

La richiesta di soccorso include come **massimo** dato dell'agire la **minore** disponibilità di tempo per raggiungere il luogo dell'evento e attivare gli interventi necessari.

Ciò non incide sulla disponibilità degli operatori e rimane implicito il massimo impegno nell'operare anche se in situazioni gravi o disagiati. L'**Etica Aziendale** spinge gli interventi a favorire i cittadini ad accedere al servizio in maniera semplice e finalizzata al rispetto dei diritti e della dignità umana e include sempre:

- ***Arrivare prima degli altri***
- ***Operare con umanità***
- ***Comprendere il dolore degli altri***
- ***Rispettare il paziente ed i familiari***
- ***Tranquillizzare con la corretta informazione***
- ***La criticità delle situazioni non fa venir meno il rapporto di umanizzazione sempre alla base delle azioni da compiere.***

## Ufficio Relazioni con il Pubblico

In maniera conforme alle normative vigenti in tema di partecipazione dei cittadini alle attività della Pubblica Amministrazione, ARES 118 ha attivato un Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'URP opera a livello centrale, raccogliendo ed elaborando quanto prodotto dagli URP periferici, e permette attraverso l'analisi e l'elaborazione dei dati acquisiti di individuare scelte più idonee e strategiche di programmazione.



## Richiesta di documentazione

Eventuali richieste di atti amministrativi inerenti l'attività istituzionale, possono essere inoltrate esclusivamente dai **titolari del diritto** o **loro delegati** presso gli uffici competenti della Direzione Generale.

**URP ARES 118 - Via Portuense 240 - 00149 ROMA**

**Tel.: 06 53082333**

**Fax: 06 53082408**

**Email: [urp@ares118.it](mailto:urp@ares118.it)**

Sul sito internet aziendale ([www.ares118.it](http://www.ares118.it)), nella sezione Relazioni con il Pubblico, si trovano le sottosezioni:

- il Regolamento di pubblica tutela;
- Domande più frequenti;
- Modulistica;
- Comunica con noi;
- Dacci un voto;
- Contattaci.

In particolare, nella sottosezione Modulistica, l'utente può scaricare le informazioni e la modulistica necessaria al rilascio degli atti amministrativi inerenti l'attività istituzionale.

L'accesso agli atti può avvenire attraverso una modalità interamente elettronica, con l'invio della documentazione richiesta a mezzo mail previo invio, stesso mezzo, della copia del pagamento dei diritti di copia con bonifico bancario. Il codice IBAN può, in questo caso, essere richiesto direttamente all'U.R.P. aziendale.

Il rilascio degli atti, che avverrà entro i tempi determinati dalla vigente normativa in materia, è a cura dell'Ufficio di segreteria della Centrale Operativa Provinciale di competenza.

Il cittadino che volesse mettersi in contatto con l'Azienda può rivolgersi agli Uffici Relazioni con il Pubblico presenti in ogni Centrale Operativa Provinciale, oppure mandare una e-mail all'indirizzo: [urp@ares118.it](mailto:urp@ares118.it)

## **Customer Satisfaction**

Le indagini di Customer Satisfaction, ovvero di misurazione della qualità percepita da cittadini e imprese, aiutano le amministrazioni a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche gestionali che il sistema di erogazione dei servizi.

La direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 24/03/2004 (Gazzetta Ufficiale n. 80 del 5 aprile 2004) sulla Customer Satisfaction impegna le amministrazioni a:

- 1)** progettare e svolgere periodiche rilevazioni della qualità percepita;
- 2)** diffondere i risultati delle rilevazioni e predisporre interventi di miglioramento dei servizi in relazione ai bisogni e alle valutazioni emerse;
- 3)** promuovere la cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità, coinvolgendo i diversi livelli decisionali, nonché tutti gli operatori dei servizi;
- 4)** formare le competenze professionali necessarie per progettare e gestire le indagini di Customer Satisfaction.

Attraverso due distinte schede, introdotte nel sito aziendale, è possibile dialogare direttamente in tempo reale con l'ARES 118:

- 1) "Dacci un Voto" – documento tendente a raccogliere giudizi della cittadinanza sul grado di soddisfazione in merito al servizio ricevuto, sia in fase di richiesta di aiuto che durante tutte le fasi del soccorso prestato dal personale del mezzo di soccorso;
- 2) "Comunica con noi" – documento attraverso il quale è possibile dare ogni tipo di suggerimento. L'ARES 118 valuta ogni comunicazione ricevuta in chiave di miglioramento del servizio offerto.

Al fine di valutare il grado di qualità percepita rispetto ai servizi, verranno effettuate periodicamente indagini a campione di Customer Satisfaction, richiamando a distanza di qualche mese, i pazienti soccorsi.



I giudizi espressi dalla cittadinanza attraverso le schede di valutazione elettroniche, così come i reclami e/o le lettere di ringraziamento ricevute, verranno considerate a fini di Customer Satisfaction nei report annuali redatti dall'U.R.P. aziendale.

Il presente documento è consultabile in Internet all'indirizzo:  
[www.ares118.it](http://www.ares118.it) e sarà disponibile gratuitamente presso  
l'URP o le strutture amministrative ARES 118.

---

Il presente documento è valevole fino al 31/12/2014