

Indice

1. Introduzione.....	2
2. Competenze e responsabilità degli operatori.....	2
3. Sistemi di comunicazione.....	2
4. Protocolli di gestione centrale operativa.....	2

1. Introduzione

La Centrale operativa è istituita nel comune di Verbania con lo scopo di rispondere alle richieste proveniente dalle strutture ASL VCO e di coordinare i mezzi sul territorio delle singole ODV.

2. Competenze e responsabilità degli operatori

Nella realtà della centrale operativa all'operatore viene richiesto di saper lavorare in equipe e di avere ottime capacità di gestione e coordinamento nonché una profonda conoscenza delle dinamiche del soccorso e dei trasporti di pazienti.

L'operatore risponde della corretta formulazione della gestione dei trasporti in base ai protocolli in uso nella centrale operativa. Questi processi decisionali e operativi sono vagliati dalle ODV che compongono l'ATS VCO e approvati dall'azienda ASL VCO, finalizzati alla soluzione di un problema assistenziale. Sono fondati sull'evidenza scientifica, e formano la base per prendere delle decisioni nel lavoro quotidiano.

3. Sistemi di comunicazione

Gli operatori telefonici esercitano la loro professionalità attraverso un sistema non visivo, e si interfacciano con le varie parti del sistema mediante il telefono e le comunicazioni telematiche con i tablet posti sui mezzi delle singole ODV.

La Centrale Operativa è dotata di un sistema di controllo e posizionamento dei veicoli oltre ad una comunicazione in real-time sull'avanzamento della missione attraverso informazioni provenienti dai tablet presenti sui mezzi e connessi in rete 3G-LTE.

4. Protocolli di gestione centrale operativa

La Centrale Operativa prevede la presenza contemporanea di numero due operatori, uno dedicato alla risposta delle richieste provenienti dalle strutture ASL e uno dedicato alla gestione dei mezzi delle ODV.

L'operatore incaricato al processo di dispatch effettuerà un'intervista sulla base di un form telematico che al termine del processo permetterà l'inserimento automatico all'interno del software di gestione che verrà preso in carico successivamente dall'operatore di gestione.

A causa dell'attuale situazione di emergenza causata dalla pandemia Covid-19 che sta richiedendo un impiego straordinario di risorse, e preso atto della disponibilità dell'ATS a farsi carico del servizio, la centrale dovrà gestire, sino a comunicazione da parte di ASL, servizi intraospedalieri urgenti (Centro Mobile di Rianimazione), per tanto, in questa situazione, le risorse disponibili saranno impiegate come di seguito esplicitato:

- N.1 ambulanza H24 riservata al servizio CMR
- N.1 ambulanza dalle 8 alle ore 18 riservata a servizi di trasporto DEA (Secondari) e dalle 18 alle 24 in forma estemporanea a turno in base alle disponibilità delle Associazioni ODV del territorio.
- N. 4 ambulanze per servizi inerenti alla convenzione
- N. 2 doblò o 1 doblò e 1 auto per servizi inerenti alla convenzione

Qualora per la contemporaneità di servizi richiesti, si renda necessario l'utilizzo di ulteriori mezzi, ed il trasporto venga dichiarato dal richiedente non differibile, l'operatore di centrale potrà attivare un numero adeguato di estemporanee seguendo il seguente criterio:

- 1) **Servizi dializzati** per la particolarità del servizio e il rapporto creato con i pazienti si cercherà di assegnare i servizi alle Associazioni che oggi già eseguono tale servizio.
- 2) **Altri servizi** verranno contattate le singole Associazioni cercando di equilibrare i servizi assegnati in modo proporzionale alla percentuale di servizi svolta nell'anno 2019 su base mensile.

Il termine della gestione dei trasporti intraospedalieri urgenti da parte della centrale operativa le risorse saranno impiegate come di seguito descritto:

- N.1 ambulanza dalle 8 alle ore 18 riservata a servizi di trasporto DEA (Secondari)
- N. 5 ambulanze per servizi inerenti alla convenzione
- N. 2 doblò o 1 doblò e 1 auto per servizi inerenti alla convenzione

Qualora per la contemporaneità di servizi richiesti, si renda necessario l'utilizzo di ulteriori mezzi, ed il trasporto venga dichiarato dal richiedente non differibile, l'operatore di centrale potrà attivare un numero adeguato di estemporanee seguendo il seguente criterio:

- 1) **Servizi dializzati** per la particolarità del servizio e il rapporto creato con i pazienti si cercherà di assegnare i servizi alle Associazioni che oggi già eseguono tale servizio.
- 2) **Altri servizi** verranno contattate le singole Associazioni cercando di equilibrare i servizi assegnati in modo proporzionale alla percentuale di servizi svolta nell'anno 2019 su base mensile.