



**SERVIZIO “ATTIVITA’ DI SUPPORTO TECNICO ALLE
CENTRALI OPERATIVE 118 DI FIRENZE- PRATO E DI PISTOIA –
EMPOLI E MOVIMENTAZIONE DEI RELATIVI MEZZI”**

CAPITOLATO TECNICO LOTTO 1

PREMESSA

Con delibera n. 544 del 2014 la Giunta Regionale Toscana ha stabilito la riorganizzazione delle Centrali Operative 118, portando il numero delle stesse da 12 a 6.

Nella Azienda USL Toscana Centro insistono 2 delle 6 Centrali Operative 118 individuate dalle stessa Delibera e più precisamente quella di Firenze – Prato e quella di Pistoia – Empoli che comprendono i territori dei 4 Sistemi 118 afferenti alle ex Aziende USL 3, 4, 10 e 11.

All'interno di queste strutture, così come previsto dalla normativa regionale, opera personale Medico, Infermieristico ed Operatori Tecnici, con compiti specifici stabiliti dalla DGR n. 7/2015 e dalla stessa DGR 544/2014, che saranno meglio esplicitati successivamente.

Alla luce di quanto espresso in narrativa risulta necessario quindi stabilire il fabbisogno delle 2 Centrali Operative 118 in termini di postazioni e quindi, di conseguenza, di Operatori Tecnici.

NUMERO POSTAZIONI IN CENTRALE OPERATIVA 118

In applicazione di quanto previsto dalla DGR 544/2014 con il bacino di utenza, il numero totale delle postazioni attive ed operative per l'attività di emergenza dovrà quindi essere il seguente:

- 1 postazione di ricezione/triage infermieristiche ogni 200.000.abitanti residenti;
- postazioni di movimentazione mezzi in emergenza/regia, occupate da operatori tecnici, da 1/2 a 2/3 delle postazioni di ricezione/triage infermieristiche;
- 1 postazione Medica operativa

Resta da considerare la gestione dei servizi che non rientrano strettamente nell'emergenza territoriale, previsti dalla L.R. 70/2010 come prestazioni che rientrano nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA), che rappresenta parte considerevole del lavoro svolto dal personale Operatore Tecnico della Centrale Operativa 118 e per la quale sono da prevedere apposite postazioni, numericamente ed operativamente commisurate all'attività svolta nelle due strutture.

PRINCIPALI COMPETENZE DELLA CENTRALE OPERATIVA 118

- a) emergenza/urgenza sanitaria territoriale;
- b) trasporti sanitari urgenti, anche assistiti;
- c) trasporti primari e secondari con elicottero o altro mezzo aereo;
- d) trasporto di organi ed équipe chirurgiche d'urgenza;
- e) emergenze di protezione civile;
- f) piani di tutela sanitaria emergenza e soccorso in occasione di manifestazioni;
- g) trasporti sanitari non di emergenza ricompresi nei LEA



h) informazione sanitaria sui temi relativi all'emergenza-urgenza e sull'accesso ai servizi di trasporto sanitario.

BACINO DI UTENZA DELLA CENTRALE OPERATIVA 118 FIRENZE - PRATO

Il bacino di utenza comprende le province di Prato e Firenze, con l'esclusione del territorio Empolese e della Valdelsa.

N. abitanti residenti: 1.049.020

Estensione territoriale: 3.144 Km²

Comuni: 38

Flusso turistico: circa 12.697.563 presenze anno

BACINO DI UTENZA DELLA CENTRALE OPERATIVA 118 PISTOIA EMPOLI

Il bacino di utenza comprende la provincia di Pistoia e il territorio del 118 di Empoli corrispondente a parte della provincia di Firenze ed a parte di quella di Pisa.

N. abitanti residenti: 528.658

Estensione territoriale: 1.898 Km²

Comuni: 37

Flusso turistico: circa 3.272.484 presenze anno

TABELLA VOLUMI DI LAVORO A.USL Toscana Centro (Dati relativi all'anno 2017)

	Firenze - Prato	Pistoia - Empoli
MISSIONI EMERGENZA	171.773	86.839
MISSIONI URGENZA*	71.949	32.232

*limitate alle attività previste nei LEA

Nella Centrale Operativa di Firenze – Prato la gestione degli interventi di emergenza, di cui alle DGR 544/2014 e 7/2015, viene svolta attualmente da personale dell'Azienda Sanitaria ma si prevede il progressivo passaggio di tali attività ad operatori tecnici che già gestiscono gli interventi di urgenza previsti dalla L.R. 70/2010 come prestazioni che rientrano nei LEA regionali.

Nella Centrale Operativa di Pistoia – Empoli tutti gli interventi (emergenza e urgenza) sono attualmente gestiti da operatori tecnici, così come previsto dalle DGR 544/2014 e 7/2015.

Inoltre, poiché la C.O. di Pistoia – Empoli è stata individuata dalla Regione, con Delibera n. 865 del 2014, quale sede del Coordinamento Regionale per le maxiemergenze e dal presidente della Conferenza delle Regioni e delle province Autonome quale CROSS (Centrale Remota per le Operazioni di Soccorso Sanitario) di livello Nazionale, sono da prevedere ulteriori operatori tecnici per soddisfare le necessità di queste funzioni, che potranno essere effettuate sia all'interno della Centrale Operativa che sul territorio.

OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente appalto ha per oggetto l'esecuzione del servizio di supporto tecnico alle Centrali Operative 118 riorganizzate di Firenze – Prato e di Pistoia - Empoli per le attività emergenza -urgenza.

Le prestazioni di emergenza, in dipendenza funzionale dalla Direzione di Centrale Operativa, che l'aggiudicatario dovrà garantire sono le seguenti:

- 1) Invio e/o verifica dell'avvenuta partenza dei mezzi di soccorso di emergenza, scelti dal personale sanitario in turno sulla base delle direttive, dei protocolli e delle procedure previste dal Direttore di Centrale Operativa;
- 2) Ricezione e monitoraggio degli stati di missione;
- 3) Ricezione e trasmissione delle comunicazioni di carattere non sanitario (logistico) con tutti i mezzi di soccorso, ivi comprese le indicazioni utili alla localizzazione dell'obiettivo;
- 4) Possibilità di svolgimento di funzione di primo filtro sulle altre linee (escluso 118) di ingresso della Centrale Operativa;
- 5) Monitoraggio dei posti letto degli ospedali, qualora necessario;
- 6) Ruolo logistico in merito ai piani di tutela sanitaria ed all'attività di soccorso e di emergenza in occasione di manifestazioni di rilievo territoriale;
- 7) Azioni in piena sintonia e collegialità con tutto il personale operante in Centrale Operativa (medico di Centrale, infermieri, personale OSS, qualora presente);

Le prestazioni di urgenza, che l'aggiudicatario dovrà garantire sono le seguenti:

- 1) Ricezione richieste per i trasporti sanitari non di emergenza ricompresi nei LEA.
- 2) Attivazione dei mezzi delle Associazioni di Volontariato per i trasporti sanitari non di emergenza ricompresi nei LEA.

A questi compiti devono essere aggiunti (per la CO di Pistoia – Empoli) quelli propri del Coordinamento Regionale per le Maxiemergenze (DGR 865/2014) e quelli della CROSS (Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/7/2016).

Ulteriormente, l'aggiudicatario dovrà garantire:

- 1) Partecipazione del personale alle riunioni della Centrale Operativa 118, su richiesta del Direttore;
- 2) Rispetto delle procedure/protocolli/istruzioni operative fornite dalla Direzione della Centrale Operativa;

Il fabbisogno delle Centrali Operative 118 di Firenze – Prato e di Pistoia - Empoli, in termini di servizi resi da personale Operatore Tecnico, le cui funzioni sono disciplinate dalle DGR n. 544/2014 e 7/2015, è il seguente:

MISSIONI URGENZA

Centrale operativa 118 di Firenze – Prato:

- 2 postazioni** dalle 7 alle 20 con l'esclusione dei festivi;
- 1 postazione** operativa h. 24 e 365 giorni/anno;
- 1 ulteriore **postazione attiva** per 6 ore nelle fasce orarie di maggiore richiesta (con esclusione dei festivi)

Centrale Operativa 118 di Pistoia – Empoli:

- 1 postazione** dalle 8 alle 20 per 365 giorni/anno
- 1 ulteriore **postazione attiva** per 6 ore nelle fasce orarie di maggiore richiesta



MISSIONI EMERGENZA

Centrale operativa 118 di Firenze – Prato:

2 postazioni operative h. 24 e 365 giorni/anno

Centrale Operativa 118 di Pistoia – Empoli:

2 postazioni operative h. 24 e 365 giorni/anno

Per la gestione di tutti i servizi afferenti alla Centrale Operativa 118 Firenze - Prato (Missioni Emergenza) deve essere garantito un turno di pronta disponibilità h. 24.

COORDINAMENTO REGIONALE MAXIEMERGENZE/CROSS:

1 postazione dalle 8 alle 20 per 365 giorni/anno

1 ulteriore postazione attiva per 6 ore giornaliere con esclusione dei giorni festivi

Per la gestione di tutti i servizi afferenti alla Centrale Operativa 118 Pistoia – Empoli (Missioni Emergenza, Urgenza e Coordinamento Regionale Maxiemergenze/CROSS) deve essere garantito un turno di pronta disponibilità h24 ed uno durante le ore notturne di tutti i giorni con l'aggiunta delle ore diurne dei giorni festivi.

PERSONALE

Non sono richiesti particolari requisiti professionali, ma è considerata indispensabile la buona conoscenza (parlata e scritta) dell'italiano ed il possesso di competenze informatiche di base. Costituiscono titoli preferenziali l'esperienza nella gestione di emergenze/urgenze e la conoscenza del territorio.

CODICE COMPORTAMENTO AZIENDALE

Il soggetto aggiudicatario è tenuto a prendere visione, divulgare e far rispettare al proprio personale il Codice di comportamento adottato dall'Azienda Usl Toscana Centro con Deliberazione DG del 16/09/2016, n. 1358.

SOPRALLUOGO

Il sopralluogo della Centrale Operativa è facoltativo, le Associazioni che ritenessero opportuno effettuarlo possono contattare i signori:

CO Fi-Po – dr.ssa Lucia De Vito tel 055/22767222 mail lucia.devito@uslcentro.toscana.it;

CO Pt-Empoli – dr.ssa Lara Selmi tel 327.7060042 mail l.selmi@uslcentro.toscana.it;

e riportare nella richiesta i seguenti dati dell'operatore economico: nominativo del concorrente; recapito telefonico; recapito fax/indirizzo e-mail; nominativo e qualifica della persona incaricata di effettuare il sopralluogo.

FORMAZIONE DEL PERSONALE E PERIODO DI PROVA

Fatto salvo il personale già in servizio alla data di stipula del contratto che continua a svolgere le stesse mansioni (emergenza e urgenza) e che non necessita di ulteriori momenti formativi né periodi di prova,

per il personale di nuova immissione in servizio si dovranno prevedere più percorsi formativi e più precisamente:

1. Formazione per Operatore Tecnico destinato alla gestione dei servizi di Urgenza (L.R. 70/2010)
2. Formazione per Operatore Tecnico destinato alla gestione dei servizi di Emergenza (DGR 7/2015)
3. Formazione per Operatore Tecnico destinato al Coordinamento Regionale per le Maxiemergenze ed alla CROSS (Centrale Remota per le Operazioni di Soccorso Sanitario)

La formazione di cui al punto 1 sarà completamente a carico del soggetto affidatario del servizio per gli aspetti organizzativi e contenutistici, ad eccezione di quella riguardante le tecnologie (hardware e software presenti in Centrale Operativa) mentre, per quella di cui ai punti 2 e 3, sarà svolta anche dal Direttore della Centrale Operativa 118 di riferimento, o suo delegato. In particolare, per il punto 2, alla Centrale Operativa 118 compete la formazione per quanto riguarda:

- ✓ Protocolli di Centrale.
- ✓ Rapporti con altro personale operante in Centrale.
- ✓ Utilizzo dei software di Centrale (gestionale, cartografia, etc.).
- ✓ Utilizzo dell'interfaccia telefonica di Centrale.
- ✓ Utilizzo del Sistema Radio di Centrale e delle comunicazioni in genere.
- ✓ Tutti gli aspetti ed argomenti correlati all'organizzazione, all'assetto operativo e alle specifiche attività e mansioni della singola Centrale Operativa 118;

Infine, per la formazione connessa all'attività riguardante il Coordinamento Regionale per le Maxiemergenze e la CROSS (Centrale Remota per le Operazioni di Soccorso Sanitario), a grandi linee alla Centrale Operativa compete la formazione in tema di:

- ✓ Protocolli di Centrale.
- ✓ Rapporti con altro personale operante in Centrale.
- ✓ Rapporti con la SOUP ed il Dipartimento Nazionale di Protezione Civile.
- ✓ Utilizzo dei mezzi e delle relative tecnologie a disposizione del Coordinamento Regionale per le Maxiemergenze.
- ✓ Utilizzo dei software di Centrale (gestionale, cartografia, etc.).
- ✓ Utilizzo dell'interfaccia telefonica di Centrale.
- ✓ Utilizzo del Sistema Radio di Centrale e delle comunicazioni in genere.
- ✓ Funzionamento della CROSS e ruolo degli operatori al suo interno

Ciascun operatore proposto dall'aggiudicatario e destinato alle postazioni dovrà partecipare alle attività di formazione previste e, dopo un periodo di prova fino a tre mesi, comprensivo anche della fase di affiancamento, ottenere l'idoneità al servizio, previa valutazione da parte di apposita commissione mista composta dall'Azienda Sanitaria (nella persona del Direttore della C.O. o suo delegato) e dall'aggiudicatario. L'aggiudicatario dovrà provvedere alla sostituzione degli operatori che non ottengano l'idoneità.

La stessa procedura sarà attivata ogni qualvolta, per sostituzioni o aumento del personale, saranno introdotti nuovi operatori nel servizio.

Gli oneri della formazione, di cui ai precedenti punti 2 e 3, svolta dal Direttore della CO 118 di riferimento sono a carico dell'aggiudicatario, che riconoscerà all'Azienda Sanitaria un compenso di € 35/h per una quota massima di 50 ore annuali.

PIANI DI TURNAZIONE



L'aggiudicatario dovrà presentare, almeno 7 gg. prima dell'inizio del mese, salvo diverso accordo con la CO 118 di riferimento, il piano di turnazione relativo al mese successivo e a fine mese, entro il 10 del mese successivo, la reale effettuazione dei turni svolti.