



SISTEMA SANITARIO REGIONALE

**ARES
118**



**REGIONE
LAZIO**

CARTA DEI SERVIZI

**ARES 118
AZIENDA REGIONALE EMERGENZA SANITARIA**

INDICE

L'AZIENDA	3
MISSION	4
ORGANIZZAZIONE	5
I VALORI DI ARES 118	6
SERVIZI AL CITTADINO E MODALITÀ DI ACCESSO.....	7
STANDARD DI QUALITÀ	7
IMPEGNO AL MIGLIORAMENTO CONTINUO	8

PREMESSA

La “**Carta dei Servizi**” dell’Azienda Regionale Emergenza Sanitaria 118 (in seguito denominata ARES 118) è lo strumento di informazione e trasparenza a tutela del cittadino.

È il documento finalizzato ad informare i cittadini in merito all’organizzazione dell’Azienda, alle attività svolte, ai servizi offerti, agli standard di qualità e alle modalità di contatto per gli utenti.

I principi fondamentali ispiratori di tale documento sono i criteri di eguaglianza, partecipazione, continuità, efficacia ed efficienza, al fine di garantire la regolarità delle prestazioni e pari trattamento fra tutti i cittadini.

Attraverso la Carta dei Servizi, ARES 118 si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l’intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura ed erogazione dei servizi.

L’AZIENDA

L’Azienda Regionale per l’Emergenza Sanitaria 118, costituita ai sensi e per gli effetti della Legge Regionale n. 9 del 3 agosto 2004, è un’azienda che, così come previsto dall’art. 3, comma 1 bis, del D.Lgs. 502/92 come modificato dal D.Lgs. 229/99, è dotata di personalità giuridica pubblica, di autonomia organizzativa, patrimoniale, contabile, gestionale e tecnica.

Nel panorama nazionale, il sistema di gestione dell’emergenza-urgenza sanitaria extraospedaliera è stato organizzato, nelle singole realtà regionali, secondo dei modelli, talora, anche significativamente diversi, pur in presenza di una identica normativa di riferimento.

È evidente che l’obiettivo comune da perseguire è la realizzazione di un sistema di soccorso sanitario, in emergenza-urgenza, che sia efficace, efficiente, funzionale e strettamente integrato con la rete ospedaliera regionale, al fine di garantire al cittadino/utente la continuità dell’assistenza.

Tutto ciò richiede un grande sforzo, non solo in termini di organizzazione e di operatività, ma anche sul piano culturale, formativo e professionale.

In tale contesto si colloca, per la regione Lazio, la creazione dell'Azienda Regionale per l'Emergenza Sanitaria I18 (ARES I18), che, rispetto alle altre Aziende Sanitarie, si caratterizza per due aspetti peculiari:

1. la popolazione ed il territorio di riferimento coincidono con quello dell'intera Regione Lazio;

2. la necessità, per l'espletamento della propria attività, di interfacciarsi con tutte le Aziende Sanitarie Regionali, costituendo, di fatto, il vero tessuto connettivo dell'intera rete dell'emergenza sanitaria.

L'ARES I18 ha come obiettivo principale quello di garantire su tutto il territorio regionale:

– la direzione, la gestione ed il coordinamento della fase di allarme e di risposta extraospedaliera alle emergenze-urgenze sanitarie, ivi compresa l'emergenza neonatale, materno-assistita ed i trasporti secondari legati al primo intervento.

L'ARES I18 promuove, d'intesa con la Regione, i modelli organizzativi più funzionali da adottare per la gestione dell'emergenza extraospedaliera, in raccordo con i diversi Enti del Servizio Sanitario Regionale e con i Medici di Medicina Generale, addetti alla continuità assistenziale, nell'ambito del sistema di emergenza sanitaria territoriale.

Nel corso dei primi 20 anni trascorsi dalla sua istituzione, ARES I18 ha sviluppato un unico Sistema di soccorso sanitario di emergenza urgenza regionale, efficiente ed efficace, organizzato secondo logiche mirate alla omogeneizzazione della risposta e delle prestazioni e strettamente integrato con le realtà sanitarie e sociosanitarie presenti su tutto il territorio, al fine di garantire al cittadino la continuità dell'assistenza.

MISSION

L'ARES I18 rappresenta una realtà di riferimento nazionale nella organizzazione dei servizi sanitari di emergenza territoriale e ha sviluppato un prezioso "know-how", in termini di modelli organizzativi e gestionali flessibili, capaci di adeguarsi ai diversi contesti di riferimento.

La Mission dell'ARES I18 è quella di garantire i massimi livelli di efficacia della risposta all'emergenza sanitaria territoriale, perseguendo gli obiettivi di salute stabiliti dalla regione Lazio, nel rispetto dei vincoli di bilancio, mediante l'impiego di modelli organizzativi e procedure operative che assicurino il più elevato grado di efficienza ed efficacia.

L'ARES 118 attua concretamente la sua "mission" mediante le seguenti linee principali di attività:

- gestione della fase di allarme sanitario;
- gestione della risposta extra-ospedaliera alle emergenze sanitarie, compresa quella neonatale;
- trasporto di organi ed equipe chirurgiche sangue;
- trasporti in continuità di soccorso legati al primo intervento;
- trasporti secondari in emergenza urgenza:
- raccordo con le attività svolte dai medici di medicina generale addetti alla continuità assistenziale, con la gestione della centrale di ascolto della Continuità Assistenziale;
- Numero Europeo Armonizzato (NEA) 116117 per le cure mediche non urgenti.

Nell'esercizio delle suddette linee di attività, l'ARES 118 tende ad assicurare i Livelli Essenziali dell'Assistenza-LEA della risposta all'emergenza sanitaria, come qui di seguito indicati:

- omogeneità dell'organizzazione dei soccorsi;
- omogeneità del risultato del soccorso rispetto ai tempi di intervento;
- omogeneità del risultato del soccorso rispetto alle condizioni cliniche del paziente.

Infine, ARES 118 intende presentarsi come organizzazione di servizio, strutturata a completa tutela dell'individuo, dove l'etica, assunta quale valore di fondo in tutte le componenti dell'organizzazione, concorre a realizzare la piena diffusione della cultura del lavoro salubre e sicuro quale elemento imprescindibile per una sanità di valore.

ORGANIZZAZIONE

Il sistema di Emergenza-Urgenza extraospedaliero è articolato in tre Centrali Operative Regionali di Emergenza-Urgenza Sanitaria, a valenza provinciale/sovraprovinciale, che a loro volta attivano le UOC Territorio Lazio 1 e Territorio Lazio 2 ovvero la rete territoriale dei mezzi di soccorso, collocati in postazioni, la cui ubicazione viene determinata in funzione della densità abitativa, della rete stradale e della rete ospedaliera. Pertanto, l'ubicazione delle postazioni è frutto di un processo dinamico, ma che comunque resta vincolato al rispetto della tempistica di arrivo dei mezzi di soccorso previsti dagli standard di riferimento, nel rispetto dei LEA dell'emergenza. Nell'ambito dell'attività di monitoraggio dei è stato individuato l'intervallo allarme target per i mezzi di soccorso quale indicatore di funzionalità e rapidità dell'organizzazione sanitaria deputata all'emergenza sanitaria.

Il Servizio di Elisoccorso con basi operative nelle Province di Roma, Latina e Viterbo, e numerose elisuperfici dedicate, completa la rete dell'emergenza sanitaria e garantisce la copertura di tutto il territorio regionale.

I VALORI DI ARES 118

I valori ai quali si orienta l'intera organizzazione dell'Azienda sono i seguenti:

Centralità del cittadino

ARES 118 ritiene fondamentale sviluppare e gestire le attività ponendo al centro le esigenze e i bisogni del cittadino.

Flessibilità e dinamicità

ARES 118 ritiene fondamentale promuovere uno stile di lavoro flessibile, dinamico e orientato al raggiungimento degli obiettivi, al fine di favorire e supportare l'evoluzione organizzativa del sistema.

Efficienza organizzativa

ARES 118 si impegna a ricercare il miglior assetto organizzativo e gestionale al fine di ottimizzare l'utilizzo delle risorse umane, economiche e tecnologiche e per sfruttare le sinergie tra le diverse attività dell'Azienda.

Trasparenza

ARES 118 si impegna a gestire in modo trasparente le scelte strategiche e i progetti di sviluppo relativi all'attività svolta.

Miglioramento della qualità

ARES 118 si impegna a gestire le attività utilizzando strumenti di miglioramento continuo della qualità.

Qualificazione professionale

ARES 118 si impegna a promuovere, ad ogni livello, le opportunità di qualificazione e sviluppo professionale degli operatori, attraverso la realizzazione di programmi di formazione e aggiornamento finalizzati alla valorizzazione e alla responsabilizzazione degli stessi, con l'obiettivo di ottenere una costante evoluzione della loro professionalità a beneficio del sistema.

Collaborazione

ARES 118 ritiene fondamentale ricercare forme di collaborazione con i soggetti che operano

nel sistema e partecipare alle iniziative promosse a livello locale, regionale e nazionale in attuazione di specifici progetti e di programmi di coordinamento delle attività di competenza.

Pari opportunità

ARES 118 si impegna a garantire la partecipazione di donne e uomini a tutti i livelli e settori dell'attività aziendale: promuove la cultura delle pari opportunità e il rispetto della dignità della persona nel contesto lavorativo.

SERVIZI AL CITTADINO E MODALITÀ DI ACCESSO

In tutto il territorio della Regione Lazio, ARES 118 gestisce ed eroga i seguenti servizi dedicati direttamente ai cittadini: servizio di Emergenza Urgenza Sanitaria ("118"), servizio 116117 per le cure mediche non urgenti.

Emergenza Urgenza Sanitaria (118)

Rinvio a link sito internet aziendale: www.ares118.it

Numero Europeo Armonizzato (NEA) 116117 per le cure mediche non urgenti

Rinvio a link sito internet aziendale: www.ares118.it

I servizi sono accessibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7, chiamando i numeri indicati da rete fissa o cellulare. Non è necessaria alcuna registrazione e/o pagamento da parte degli utenti.

STANDARD DI QUALITÀ

- Numero di trasporti primari in ospedale di pazienti con codice giallo neurovascolare sul numero totale di pazienti soccorsi con codice giallo neurovascolare confermato al target e centralizzati presso un nodo della rete sede di UTN
- Numero di trasporti primari in ospedale CTS -CTZ – PST di pazienti con trauma grave in codice rosso confermato al target sul totale del numero dei pazienti soccorsi con trauma grave in codice rosso confermato al target in via primaria e centralizzati presso i nodi della rete sede di CTS -CTZ – PST
- Numero DAE sul territorio regionale censiti da ARES 118
- Numero ore di formazione centralizzata erogate da ARES 118 nell'anno solare, rivolte al personale operante nell'ambito della emergenza urgenza extraospedaliera (unità di misura: ore)

IMPEGNO AL MIGLIORAMENTO CONTINUO

ARES 118 persegue l'efficacia e l'efficienza dei processi nell'ambito delle funzioni assegnate, attraverso:

- la focalizzazione sulla risposta ai bisogni dei cittadini/utenti;
- la programmazione, il monitoraggio e il controllo delle attività svolte;
- la collaborazione con le strutture sanitarie regionali, il Terzo Settore, le Istituzioni territoriali e gli stakeholder tutti, anche attraverso specifici progetti e l'attivazione di sistemi di ascolto e di comunicazione;
- l'ottimizzazione dell'infrastruttura tecnologica, in modo che la stessa sia in grado di rispondere in modo flessibile e tempestivo alla mutabilità delle esigenze;
- l'attuazione di processi decisionali e prassi operative basati sull'utilizzo sistematico e integrato dei dati e ispirati a principi etici e a criteri di trasparenza;
- la valorizzazione delle risorse umane mediante l'attuazione di strategie finalizzate alla formazione e allo sviluppo professionale, alla tutela della sicurezza, alla promozione delle pari opportunità e al miglioramento del benessere organizzativo;
- la promozione della cultura della qualità e della sicurezza e la tensione al miglioramento continuo.

Il presente documento è consultabile in Internet all'indirizzo:

<https://ares118.it/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita.html>

Il presente documento è valedole fino al 31/12/2025