

DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE

60 / 2023 del 09/03/2023

Oggetto: PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DELL'EMERGENZA IN CASO DI SOCCORSO SANITARIO TRA TRENORD E AGENZIA REGIONALE EMERGENZA URGENZA

OGGETTO: PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DELL'EMERGENZA IN CASO DI SOCCORSO SANITARIO TRA TRENORD E AGENZIA REGIONALE EMERGENZA URGENZA

vista la seguente proposta di deliberazione n. 110/2023, avanzata dal Direttore della Struttura Complessa Affari Generali e Legali

IL DIRETTORE GENERALE

PREMESSO che AREU:

- è un Ente del S.S.R. disciplinato dall'art. 16 della L.R. n. 33/2009, come modificata dalla L.R. n. 22/2019, e attivata con DGR n. 2701/2019 e DGR n. 4078/2020;
- nell'ambito dei LEA, garantisce su tutto il territorio regionale:
 - l'attuazione della programmazione e il controllo, in materia di emergenza e urgenza extraospedaliera;
 - lo svolgimento e il coordinamento intraregionale e interregionale delle funzioni a rete relative all'indirizzo, al coordinamento, alla direzione e al monitoraggio dell'attività di emergenza urgenza extraospedaliera;
 - il coordinamento e la direzione, per il tramite delle proprie Articolazioni Aziendali Territoriali (A.A.T.) e le Sale Operative Regionali Emergenza Urgenza (S.O.R.E.U.) attraverso idonee formali convenzioni, del personale dipendente dalle Aziende e dagli Enti del Servizio Sociosanitario Lombardo impegnato nello svolgimento dell'attività di emergenza urgenza extraospedaliera;
- AREU garantisce la gestione degli interventi di soccorso sanitario nel territorio della Regione mediante l'operatività di 3 Centrali Uniche di Risposta che ricevono le chiamate effettuate al Numero Unico Emergenza (NUE) 112 sul territorio lombardo e le smistano agli enti competenti per la gestione dell'emergenza rilevata e di 4 Sale Operative Regionali Emergenza Urgenza (SOREU) deputate alla gestione delle chiamate di soccorso sanitario di emergenza urgenza extraospedaliero ed all'invio dei mezzi di soccorso e del personale più idoneo a rispondere agli eventi;
- TRENORD è la società che gestisce il servizio di trasporto pubblico locale ferroviario nella Regione Lombardia che gestisce in Lombardia 331 km di rete e 124 stazioni dislocate su cinque linee nelle province di Milano, Varese, Como, Novara, Monza/Brianza (223 chilometri con 87 stazioni) e Brescia (108 chilometri con 37 stazioni). Sulla rete FERROVIENORD circolano 900 treni al giorno sui quali viaggiano circa 200.000 passeggeri con una frequenza che nelle ore di punta è di quasi un treno al minuto in partenza e in arrivo dalla stazione di Milano Cadorna;

RITENUTO di interesse comune tra le parti l'attivazione di specifiche procedure di intervento in ambiti, come quello delle aree ferroviarie, in cui ricorrono limitazioni di accesso o rischi per i soccorritori e volte a garantire, oltre alla necessaria rapidità degli interventi di emergenza, anche una contestuale sicurezza ai soccorritori e ai pazienti;

RITENUTA, attività utile e proficua, alla luce della peculiarità del servizio offerto da TRENORD e dell'ampissimo numero di soggetti cui è rivolto, la diffusione e la promozione ulteriore della cultura dell'emergenza attraverso il coinvolgimento dei cittadini mediante adeguate attività informative;

ATTESO che, in tale contesto, TRENORD, in considerazione del numero significativo di utenti di riferimento e della capillare diffusione sul territorio regionale delle sedi operative della società (stazioni), ha manifestato la volontà di collaborare con AREU all'opera di diffusione della cultura della tutela della salute pubblica, proponendosi per lo sviluppo di progetti volti a stimolare l'attenzione degli utenti alle tematiche inerenti la sicurezza e alla diffusione della conoscenza dei comportamenti corretti da tenere in situazioni di emergenza urgenza sociali e sanitarie, nonché allo sviluppo di protocollo per la migliore gestione delle emergenze in linea;

RICHIAMATO il "Protocollo per la gestione delle emergenze in linea in caso di soccorso sanitario", sottoscritto da RFI ed AREU in data 25.07.2018 e il "Protocollo FERROVIENORD e AREU per la gestione dell'emergenza sulla rete FERROVIENORD in caso di soccorso sanitario di emergenza ed urgenza", sottoscritto in data 21.04.2015;

CONSIDERATO che:

- è stato elaborato congiuntamente dalle rispettive strutture aziendali preposte il "Protocollo tra FERROVIENORD e AREU – Agenzia Regionale Emergenza Urgenza per la gestione dell'emergenza sulla rete FERROVIENORD in caso di soccorso sanitario di emergenza e urgenza";
- la sottoscrizione di apposito protocollo per la gestione delle citate emergenze risponde alle esigenze aziendali di costante implemento dell'efficacia degli interventi di emergenza urgenza extraospedalieri, a tutela della popolazione di riferimento;
- il protocollo TRENORD integra l'insieme esistente di regole, standard, procedure e pratiche consolidate disciplinanti l'esercizio ferroviario, seppur non esplicitamente richiamate;

PRESO ATTO che il Proponente del procedimento attesta la completezza, la regolarità tecnica e la legittimità del presente provvedimento;

ACQUISITI i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo F.F. e del Direttore Sanitario, resi per quanto di specifica competenza ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. n. 502/1992 e s.m.i.;

DELIBERA

Per tutti i motivi in premessa indicati e integralmente richiamati:

1. di approvare il testo, relativo al "Protocollo tra FERROVIENORD e AREU – Agenzia Regionale Emergenza Urgenza per la gestione dell'emergenza sulla rete FERROVIENORD in caso di soccorso sanitario di emergenza e urgenza", allegato alla presente quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, autorizzandone la sottoscrizione tra AREU e TRENORD;
2. di dare atto che dall'adozione del presente provvedimento non derivano oneri

- economici a carico del Bilancio aziendale;
3. di dare atto che responsabile per gli aspetti tecnici dell'esecuzione del predetto protocollo di intesa è il Dott. Andrea Comelli, Direttore SSD Maxiemergenze;
 4. di dare atto che, ai sensi della L. n. 241/1990, responsabile del presente procedimento è la Dott.ssa Domenica De Giorgio, Dirigente SC Affari Generali e Legali;
 5. di disporre che vengano rispettate tutte le prescrizioni inerenti alla pubblicazione sul portale web aziendale di tutte le informazioni e i documenti richiesti e necessari ai sensi del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i., c.d. Amministrazione Trasparente;
 6. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento all'Albo Pretorio on line dell'Agenzia, dando atto che lo stesso è immediatamente esecutivo (ex art. 32 comma 5 L. n. 69/2009 s.m.i. e art. 17 comma 6 L.R. n. 33/2009).

La presente delibera è sottoscritta digitalmente, ai sensi dell'art. 21 D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i., da:

Il Direttore Amministrativo Andrea Albonico

Il Direttore Sanitario Giuseppe Maria Sechi

Il Direttore Generale Alberto Zoli

Protocollo tra
FERROVIENORD e
AREU – Agenzia Regionale Emergenza Urgenza

**per la gestione dell'emergenza sulla rete FERROVIENORD in caso di
soccorso sanitario di emergenza e urgenza**

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Descrizione delle Modifiche</i>	<i>Lettera approvazione FERROVIENORD</i>	<i>Lettera approvazione AREU</i>	<i>Direttore Esercizio FERROVIENORD</i>	<i>Direttore AREU Lombardia</i>
00	13/04/2015	Prima emissione	Prot. n. 0003213 del 16/04/2015	Prot. n. 0002598 del 21/04/2015	Ing. V. Celentano	Dott. A. Zoli
<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Descrizione delle Modifiche</i>	<i>Lettera approvazione FERROVIENORD</i>	<i>Lettera approvazione AREU</i>	<i>Direttore Generale FERROVIENORD</i>	<i>Direttore AREU Lombardia</i>
01	15/12/2022	Revisione contenuti	Prot. n. 0011458 del 16/12/2022		Dott. E. Bellavita	Dott. A. Zoli
02						
03						
04						
05						

Protocollo tra FERROVIENORD e AREU – Agenzia Regionale Emergenza Urgenza, per la gestione dell'emergenza sulla rete FERROVIENORD in caso di soccorso sanitario di emergenza e urgenza	Rev.01	15/12/2022	Pag. 1 di 18
---	--------	------------	--------------

INDICE

CAPITOLO 1 - PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DELL'EMERGENZA SULLA RETE FERROVIENORD IN CASO DI SOCCORSO SANITARIO DI EMERGENZA E URGENZA.....	3
1.1. PREMESSA.....	3
1.2. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
1.3. DEFINIZIONI	3
1.4. ABBREVIAZIONI.....	5
CAPITOLO 2 - PRESENTAZIONE DELLE AZIENDE	6
2.1. FERROVIENORD S.P.A.	6
2.2. IL SERVIZIO DI EMERGENZA SANITARIA TERRITORIALE DELLA REGIONE LOMBARDIA, AREU.....	6
2.2.1 L'organizzazione	6
2.2.2 La tecnologia.....	7
2.2.3 Il territorio, il personale e i mezzi di soccorso	9
CAPITOLO 3 - GESTIONE DELL'EMERGENZA IN CASO DI NECESSITÀ DI SOCCORSO SANITARIO - PROCEDURE OPERATIVE	10
3.1. CLASSIFICAZIONE EVENTI.....	10
3.2. DISPOSITIVI DI SUPPORTO	10
3.3. BANCA DATI ACCESSI ALLE LINEE FERROVIARIE	10
3.4. PERSONALE COINVOLTO	11
3.4.1 FERROVIENORD	11
3.4.2 AREU.....	11
3.5. PROCEDURA OPERATIVA PER IL FLUSSO DELLE INFORMAZIONI	12
3.6. LINEE GUIDA PER L'ATTIVAZIONE DEL SOCCORSO SANITARIO DI EMERGENZA URGENZA.....	12
3.6.1 Modalità di attivazione in caso di malessere ad un viaggiatore.....	12
3.6.2 Modalità di attivazione in caso di malessere al macchinista	13
3.6.3 Modalità di attivazione in caso di malessere/infortunio ad operatori ferroviari della manutenzione operanti in linea	14
3.6.4 Intervento sul luogo dell'evento	14
3.7. FORMAZIONE OPERATORI DI CENTRALE	15
3.8. CONTROLLI E VERIFICHE	15
CAPITOLO 4 - DOCUMENTAZIONE ALLEGATA	18

Protocollo tra FERROVIENORD e AREU – Agenzia Regionale Emergenza Urgenza, per la gestione dell'emergenza sulla rete FERROVIENORD in caso di soccorso sanitario di emergenza e urgenza	Rev.01	15/12/2022	Pag. 2 di 18
---	--------	------------	--------------

CAPITOLO 1 - PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DELL'EMERGENZA SULLA RETE FERROVIENORD IN CASO DI SOCCORSO SANITARIO DI EMERGENZA E URGENZA

1.1. PREMESSA

L'attività di soccorso sanitario costituisce competenza esclusiva del Servizio Sanitario Nazionale che la garantisce attraverso i sistemi di emergenza delle Regioni e delle PPAA che fanno capo al numero unico 112.

Di norma gli interventi di soccorso sanitario vengono gestiti dal Servizio di Emergenza Sanitaria Territoriale in base alle chiamate che lo stesso riceve dalla CUR NUE 112 da chiunque ritenga di avere necessità per sé o per altri di un intervento di emergenza sanitaria. Esso interviene con personale a diversa capacità assistenziale (medico, infermiere, soccorritore) e con mezzi diversificati (auto, ambulanza, elicottero, ecc.) in relazione alla valutazione sanitaria e logistica effettuata dal personale delle Centrali Operative, istituite ai sensi del D.P.R. 27/3/92.

In Lombardia è presente una nuova organizzazione della struttura che ha portato alla creazione dell'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU) con attribuzioni di competenza sovra-provinciali. In taluni ambiti, ad esempio aree ferroviarie, aeroporti, autostrade, impianti industriali, ecc., in cui ricorrono limitazioni di accesso o rischi per i soccorritori, è necessario prevedere specifiche procedure di intervento che garantiscano, oltre alla necessaria rapidità agli interventi di emergenza, anche una contestuale sicurezza ai soccorritori e ai pazienti.

1.2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Protocollo si applica sulla rete FERROVIENORD ubicata nel territorio della Regione Lombardia (per un piccolo tratto Regione Piemonte), ed interessa tutte le situazioni di emergenza che possono verificarsi nell'ambito dell'Esercizio Ferroviario per le quali sia richiesto l'intervento del soccorso sanitario interessando tutte le situazioni di emergenza.

1.3. DEFINIZIONI

Anomalia	Non conformità legata alle attività di erogazione del servizio (modo di operare).
Anormalità	Eventi che provocano notevoli ripercussioni sulla circolazione ed in particolare: <ul style="list-style-type: none"> – abbiano determinato indisponibilità di stazioni o tratte di linea; – abbiano prodotto un degrado alle infrastrutture (anche dovuto al materiale rotabile) per un periodo superiore ai 30 minuti e abbiano coinvolto almeno 2 treni; – abbiano causato conseguenze ai viaggiatori o al personale. Sono da considerarsi rilevanti: <ul style="list-style-type: none"> – se hanno una previsione di durata superiore alle 2 ore; – se hanno causato gravi conseguenze ai viaggiatori o al personale.
Conformità	Soddisfacimento di un requisito.
Fermate	Le fermate sono impianti appositamente attrezzati per la salita e la discesa dei viaggiatori dai treni ma sprovvisti di segnali di protezione e di partenza. Esse possono essere ubicate in linea o nell'ambito delle località di servizio.
Incidente	Evento improvviso, indesiderato e non intenzionale o specifica catena di siffatti eventi aventi conseguenze dannose; gli incidenti si dividono nelle seguenti categorie (D.Lgs. n.162 del 10 agosto 2007 Art. 3): <ul style="list-style-type: none"> – collisioni; – deragliamenti; – incidenti ai passaggi a livello;

Protocollo tra FERROVIENORD e AREU – Agenzia Regionale Emergenza Urgenza, per la gestione dell'emergenza sulla rete FERROVIENORD in caso di soccorso sanitario di emergenza e urgenza	Rev.01	15/12/2022	Pag. 3 di 18
---	--------	------------	--------------

	<ul style="list-style-type: none"> – incidenti a persone causati da materiale rotabile in movimento; – incendi e altro.
Incidente d'Esercizio	Inconveniente occorso in linea o in stazione così come definito dalla normativa UIC ed in particolare che determina la morte o il ferimento grave di persone o danni al materiale e agli impianti superiori a 10.000 €.
Incidente grave	<p>Qualsiasi collisione ferroviaria o deragliamento di treni, o qualsiasi altro analogo incidente che causa:</p> <ul style="list-style-type: none"> – la morte di almeno una persona; – il ferimento grave di cinque o più persone; – seri danni al materiale rotabile, all'infrastruttura o all'ambiente; – un evidente impatto sulla regolamentazione della sicurezza ferroviaria o sulla gestione della stessa; – seri danni [stimati in almeno 2.000.000 € (D.Lgs. n.162 del 10 agosto 2007 Art. 3)].
Interruzione della circolazione	Tutte le azioni necessarie agli operatori di FERROVIENORD per interrompere e ripristinare la circolazione dei treni su uno o entrambi i binari di una linea, oppure su uno o più binari di una stazione.
Disalimentazione e messa a terra della linea aerea di contatto	Tutte le operazioni eseguite per togliere la tensione dai conduttori (3.000 Vcc) di un tratto di linea aerea di contatto e messa a terra della stessa.
Veicolo	Qualunque veicolo ferroviario, con o senza trazione, atto a circolare con le proprie ruote sulla linea ferroviaria.
Mezzi d'opera	I mezzi d'opera sono veicoli ferroviari utilizzati per la costruzione e la manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria (compresi i rilievi diagnostici) e per la ricognizione in linea; possono essere dotati o non dotati di trazione autonoma e di cabina di guida.
Manovra	Una manovra è un convoglio che si muove solo nell'ambito di una stazione con una velocità che deve essere determinata istante per istante dall'agente di condotta, senza comunque superare la velocità di 30 km/h.
Località di servizio	Nelle località di servizio vengono svolte le attività e le funzioni necessarie per la gestione del servizio ferroviario. Le località di servizio sono classificate in stazioni, bivi e posti di comunicazione.
Organizzazione	Gruppo, società, azienda, impresa, ente o istituzione, ovvero loro parti o combinazioni, associata o meno, pubblica o privata, che abbia una propria struttura funzionale e amministrativa.
Parte interessata (Stakeholder)	Individuo o gruppo coinvolto o influenzato dalle prestazioni di un'organizzazione.
Procedura	Modo specificato per svolgere un'attività o un processo.
Processo	Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.
Sicurezza	Libertà da rischi inaccettabili di danni a persone, cose e ambiente.

Protocollo tra FERROVIENORD e AREU – Agenzia Regionale Emergenza Urgenza, per la gestione dell'emergenza sulla rete FERROVIENORD in caso di soccorso sanitario di emergenza e urgenza	Rev.01	15/12/2022	Pag. 4 di 18
---	--------	------------	--------------

1.4. ABBREVIAZIONI

AAT	Articolazione Aziendale Territoriale
AREU	Agenzia Regionale Emergenza Urgenza
CCS	Centro Coordinamento Soccorsi
COA (ex PCIE)	Coordinatore Operativo Alimentazioni (nuova definizione in vigore dall'01/01/2023)
CUR 112	Centrale Unica di Risposta 112
DCC (ex PCM)	Dirigente Coordinatore Circolazione (nuova definizione in vigore dall'01/01/2023)
DCO	Dirigente Centrale Operativo
DEA	Dipartimenti di urgenza emergenza ed accettazione
DGR	Deliberazione della Giunta Regionale
D.Lgs.	Decreto Legislativo
DM	Dirigente Movimento
DPR	Decreto del Presidente della Repubblica
EAS	Dipartimenti di urgenza emergenza ed accettazione ad alta specializzazione
GSM	Global System for Mobile Communications
MSA1	Mezzo di Soccorso Avanzato Infermiere a bordo
MSA2	Mezzo di Soccorso Avanzato con Medico e Infermiere a bordo
MSB	Mezzo di Soccorso di Base
NUE 112	Numero Unico Europeo d'emergenza 112
PCA	Posto Comando Avanzato
PCV	Posto Centrale Vigilanza
PPAA	Pubbliche Amministrazioni
PPI	Punti di Primo Intervento
PS	Pronto Soccorso ospedaliero
ROE	Responsabile Operativo Emergenze
SCCT	Sistema Controllo Circolazione Treni
SOREU	Sala Operativa Regionale Emergenza Urgenza
S.S.U.Em.	Servizio Sanitario Urgenza Emergenza 118
UIC	Union Internationale des Chemins de fer

Protocollo tra FERROVIENORD e AREU – Agenzia Regionale Emergenza Urgenza, per la gestione dell'emergenza sulla rete FERROVIENORD in caso di soccorso sanitario di emergenza e urgenza	Rev.01	15/12/2022	Pag. 5 di 18
---	--------	------------	--------------

CAPITOLO 2 - PRESENTAZIONE DELLE AZIENDE

2.1. FERROVIENORD S.p.A.

FERROVIENORD S.p.A. ha sede a Milano in P.le Cadorna 14. Controllata al 100% da FNM, gestisce in Lombardia 331 km di rete e 124 stazioni dislocate su cinque linee nelle province di Milano, Varese, Como, Novara, Monza/Brianza (223 chilometri con 87 stazioni) e Brescia (108 chilometri con 37 stazioni). Sulla rete FERROVIENORD circolano 900 treni al giorno sui quali viaggiano circa 200.000 passeggeri con una frequenza che nelle ore di punta è di quasi un treno al minuto in partenza e in arrivo dalla stazione di Milano Cadorna.

Accanto all'attività finalizzata alla circolazione dei treni, FERROVIENORD si occupa della gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria della rete, del suo adeguamento, dell'attivazione di nuovi impianti e dell'assistenza ai lavori di potenziamento. Le esigenze di gestione strutturata, che orientano ogni azione che interessa la sicurezza della circolazione dei treni, e che permeano quindi tutti i processi di business governati da FERROVIENORD, rispondono a ineludibili richieste degli stakeholders interni ed esterni, individuando questi ultimi sia nella collettività, sia negli organi istituzionali preposti alla vigilanza ed al controllo delle attività di FERROVIENORD.

Il Dirigente Coordinatore Circolazione (DCC) si coordina con i DM/DCO (Dirigente Centrale Operativo) sia sul Ramo Milano che sul Ramo Iseo e gestisce le situazioni di emergenza attivando e coordinando le attività di pronto intervento; costituisce inoltre l'interfaccia con le Imprese Ferroviarie, le Istituzioni, gli Enti Locali e gli Enti deputati istituzionalmente al soccorso (Vigili del Fuoco, Soccorso Sanitario, Polizia di Stato, Carabinieri, Polfer, ecc...).

In caso di emergenza in Piemonte, le centrali operative AREU della Lombardia e il servizio di emergenza/urgenza (112/118) del Piemonte prenderanno accordi direttamente.

2.2. IL SERVIZIO DI EMERGENZA SANITARIA TERRITORIALE DELLA REGIONE LOMBARDIA, AREU

2.2.1 L'organizzazione

Il soccorso sanitario extra ospedaliero dell'AREU è un servizio pubblico presente su tutto il territorio della Regione Lombardia con l'obiettivo di garantire tutto l'anno, 24 ore al giorno, una risposta adeguata alle situazioni di urgenza o emergenza sanitaria e delle maxi emergenze mediante l'invio di mezzi di soccorso adeguati.

L'Azienda Regionale Emergenza Urgenza (AREU) con sede a Milano, è stata istituita dalla Regione Lombardia con Legge Regionale n. 32 del 12 dicembre 2007 *"Istituzione dell'Azienda Regionale dell'Emergenza Urgenza, modifiche e integrazioni alla Legge Regionale n. 31 del 11 luglio 1997 (Norme per il riordino del Servizio Sanitario Regionale e sua integrazione con le attività dei servizi sociali)"*, successivamente abrogata e sostituita dalla Legge Regionale n. 33 del 30 dicembre 2009 *"Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità"*.

L'AREU è stata attivata dalla Giunta Regionale Lombardia con deliberazione n. 6994 del 2 aprile 2008 *"Attivazione dell'Azienda Regionale Emergenza Urgenza (AREU) in attuazione della Legge regionale n. 32/2007"*.

Inoltre con la Legge Regionale n.22 del 13/12/2019, la Regione Lombardia modifica la precedente Azienda Regionale Emergenza Urgenza nella nuova denominata **Agenzia Regionale Emergenza Urgenza**, che si costituisce, tramite decreti successivi, nel gennaio 2021.

L'AREU garantisce una risposta adeguata alle situazioni di urgenza o emergenza sanitaria e delle maxi emergenze attraverso:

- una struttura centrale di direzione (Direzione AREU) che ha come obiettivo principale la gestione delle risorse aziendali per raggiungere gli obiettivi assegnati;
- molteplici strutture periferiche presenti sul territorio regionali che svolgono specifiche funzioni.

Protocollo tra FERROVIENORD e AREU – Agenzia Regionale Emergenza Urgenza, per la gestione dell'emergenza sulla rete FERROVIENORD in caso di soccorso sanitario di emergenza e urgenza	Rev.01	15/12/2022	Pag. 6 di 18
---	--------	------------	--------------

Le Strutture periferiche di AREU svolgono specifiche funzioni mediante strutture organizzative dedicate:

- EMERGENZA URGENZA EXTRAOSPEDALIERA
 - 12 Articolazioni Aziendali Territoriali (AAT) distribuite sul territorio regionale con un'area di competenza approssimativamente provinciale, che comprendono il sistema delle postazioni dei mezzi di soccorso sul territorio,
 - 4 Sale Operative Regionali di Emergenza Urgenza (SOREU) che coordinano gli interventi di soccorso su aree di competenza sovra provinciale,
- NUMERO UNICO DELL'EMERGENZA (NUE) 1 1 2
 - 3 centrali uniche di risposta (Call Center Laici) **oggi denominati Centrale Unica di Risposta (CUR) NUE 1 1 2**, rispettivamente con sede in:
 - Varese: per le Province di Varese, Monza-Brianza, Lecco, Como, Bergamo;
 - Milano: per l'area metropolitana e Provincia;
 - Brescia: per le Province di Brescia, Sondrio, Cremona, Mantova, Lodi, Pavia.

Le 3 CUR 112 ricevono le chiamate di emergenza da parte dei cittadini di tutto il territorio regionale e le indirizzano alle Sale Operative di 2° livello (le SOREU per il soccorso sanitario).

La riorganizzazione del sistema di soccorso prevista da AREU e definita nella DGR n. IX/1964/2011, si è concretizzata nell'assetto definitivo nel corso dell'anno 2015 con la piena operatività delle quattro Sale Operative Regionali Emergenza Urgenza (SOREU) in sostituzione delle precedenti 12 Centrali Operative su base provinciale e la separazione delle funzioni tra Sale Operative (deputate alla gestione dei singoli eventi di soccorso) e le Articolazioni Aziendali Territoriali (responsabili dell'organizzazione del soccorso territoriale).

2.2.2 La tecnologia

L'infrastruttura tecnologica di AREU è disegnata considerando le peculiarità dell'attività svolta ed è in grado di garantire il cambiamento del processo, permettendo di rispondere in modo flessibile e tempestivo ai cambiamenti delle esigenze.

Caratteristiche dell'infrastruttura tecnologica sono:

- la disponibilità di tutte le funzioni di comunicazione e gestione su tutto il territorio regionale;
- l'accessibilità semplice e immediata alla tecnologia da parte di tutti gli attori coinvolti;
- l'omogeneità degli strumenti tecnologici disponibili a garanzia della continuità operativa;
- l'affidabilità e il livello di resilienza che garantiscono una completa "business continuity";
- l'innovazione continua, che permette l'adeguamento nel tempo alle nuove esigenze.

L'attuale livello assistenziale di emergenza sanitaria in Regione Lombardia viene garantito, in maniera sostanzialmente uniforme su tutto il territorio regionale attraverso un complesso di servizi e prestazioni articolato in tre settori strettamente interconnessi:

- 1) il servizio NUE 112 collettore di tutte le chiamate dirette ai numeri di emergenza (112 e 113 per la Pubblica sicurezza, 115 per i Vigili del Fuoco e 118 per l'emergenza sanitaria), si occupa della risposta al cittadino, della classificazione del tipo di emergenza, dell'automatico reperimento delle informazioni rilevanti (localizzazione della chiamata, anagrafica del cittadino chiamante) e dell'inoltro del caso, alle Sale Operative delle amministrazioni competenti, per funzione e territorio, alla risoluzione dell'emergenza;
- 2) le Sale Operative Regionali dell'Emergenza Urgenza (SOREU) sanitaria che ricevono, attraverso il NUE 112 (**Centrale Unica di Risposta CUR**) le chiamate di soccorso sanitario provenienti dal

Protocollo tra FERROVIENORD e AREU – Agenzia Regionale Emergenza Urgenza, per la gestione dell'emergenza sulla rete FERROVIENORD in caso di soccorso sanitario di emergenza e urgenza	Rev.01	15/12/2022	Pag. 7 di 18
---	--------	------------	--------------

territorio della Regione Lombardia, gestiscono la risposta sanitaria e provvedono all'invio e alla gestione dei mezzi più appropriati fino al completamento delle missioni e/o all'eventuale affidamento del paziente alle strutture ospedaliere più idonee.

Le 4 Sale Operative Regionali di Emergenza Urgenza che coordinano gli interventi di soccorso su aree di competenza sovra provinciale sono:

- SOREU Metropolitana a **Milano** con AAT di **Milano** e **Monza Brianza**, per un territorio di circa 4 milioni di abitanti;
- SOREU dei Laghi a **Como** con AAT di **Como**, **Varese** e **Lecco**, per un territorio di circa 2 milioni di abitanti;
- SOREU della Pianura a **Pavia** con AAT di **Pavia**, **Cremona**, **Mantova** e **Lodi**, per un territorio di circa 1,5 milioni di abitanti
- SOREU delle Alpi a **Bergamo** con AAT di **Bergamo**, **Brescia** e **Sondrio**, per un territorio di circa 2,5 milioni di abitanti.

3) APP Where ARE U:



- **Cos'è Where ARE U?**

È un APP per l'emergenza collegata alle Centrali Uniche di Risposta del NUE 112 della Lombardia, Friuli, Sicilia Occidentale, Piemonte, Emilia Romagna, Liguria, Province di Trento e Bolzano, Valle d'Aosta e di Roma per il distretto 06.

Permette di effettuare una chiamata di emergenza con il contestuale invio della posizione esatta del chiamante.

- **In cosa consiste l'eccezionalità di questa APP?**

L'eccezionalità di questa APP sta nel fatto che "dialoga" con il sistema informativo della Centrale Unica di Risposta NUE 112 permettendo una localizzazione puntuale anche nei casi in cui il chiamante non sa o non è in grado di fornire dati precisi sulla sua posizione.

- **Come funziona l'APP?**

L'APP rileva la posizione tramite GPS e/o rete dati e la mostra sul telefono; al momento della chiamata la posizione viene trasmessa tramite rete dati o tramite SMS se la rete dati non è disponibile. Il doppio canale di trasmissione assicura sempre l'invio della posizione ogniqualvolta sia possibile effettuare una telefonata.

- **E se non posso parlare?**

L'APP consente di effettuare volontariamente una chiamata muta; con appositi pulsanti è possibile segnalare il tipo di soccorso richiesto.

- **È sempre utile?**

Sì, l'informazione sulla posizione del chiamante è disponibile al NUE 112, ma Where ARE U è utile sempre, perché indica la località e la via in cui si è o la sola posizione GPS, se non si è in ambito urbano. Queste informazioni sono quelle da riferire sempre a qualsiasi servizio di emergenza per consentire di effettuare un intervento.

- **Come faccio ad averla?**

Where ARE U è disponibile per smartphone iOS, Android e Windows Phone.

La trovi sul sito dedicato where.areu.lombardia.it oppure su Apple App store, Google Play Store o Windows Phone App Store, cercando "112 Where ARE U".

- **Posso essere localizzato se chiamo senza usare l'APP?**

Il NUE 112, tramite il CED Interforze del Ministero dell'Interno, riesce a riconoscere un'area di probabilità in cui si trova l'utente che chiama con cellulare, ma non l'esatta posizione.

Protocollo tra FERROVIENORD e AREU – Agenzia Regionale Emergenza Urgenza, per la gestione dell'emergenza sulla rete FERROVIENORD in caso di soccorso sanitario di emergenza e urgenza	Rev.01	15/12/2022	Pag. 8 di 18
---	--------	------------	--------------

- **Se non uso l'APP chiamando, cosa succede?**
Viene effettuata solamente la chiamata vocale senza l'invio delle coordinate della posizione.
- **Devo avvisare che chiamo con l'APP?**
No, il sistema informatico del NUE segnala che la chiamata è stata fatta con APP.
- **Come vengono usati i miei dati?**
I dati vengono utilizzati esclusivamente per la gestione della chiamata di emergenza.
- **Può essere richiesta la mia posizione tramite APP?**
No, l'APP non è utilizzabile dall'esterno.

2.2.3 Il territorio, il personale e i mezzi di soccorso

Le AAT garantiscono la presenza delle équipes e dei mezzi di soccorso sul territorio della Regione Lombardia disponendo di personale e mezzi messi a disposizione dalle Aziende Socio Sanitarie Territoriali, dalle Associazioni di soccorso e dalle Cooperative sociali per le attività predefinite. Inoltre gestiscono i rapporti con le istituzioni presenti sul territorio di competenza, con il Terzo settore e con tutti i soggetti che partecipano a vario titolo al soccorso territoriale.

In pratica, l'attività di soccorso sanitario viene svolta:

- da personale medico, infermieristico e tecnico messo a disposizione dalle Aziende Sanitarie del Sistema Sanitario Regionale, così come definito dalle specifiche convenzioni sottoscritte tra AREU e Aziende Ospedaliere/Fondazioni IRCCS e ASL;
- da volontari e dipendenti di Enti, Associazioni di Volontariato e Cooperative sociali che svolgono l'attività di soccorritore e autista soccorritore.

Il sistema territoriale di soccorso è organizzato in 4 livelli di risposta:

- Mezzo di Soccorso di Base (MSB)
- Mezzo di Soccorso Avanzato con Infermiere a bordo (MSA 1)
- Mezzo di Soccorso Avanzato con medico e Infermiere a bordo (MSA 2)
- Elisoccorso.

La rete di servizi e presidi ospedalieri è strutturata su 3 livelli di operatività:

- **Presidi Ospedalieri di base:** Pronto soccorso ospedalieri (PS);
- **Presidi Ospedalieri di I Livello:** Ospedale sede di DEA di I Livello;
- **Presidi Ospedalieri di II Livello:** Ospedale sede di DEA di II Livello;
- **Pres. Osp. Emergenza di Alta Specializzazione:** Osp.sede di EAS.

Protocollo tra FERROVIENORD e AREU – Agenzia Regionale Emergenza Urgenza, per la gestione dell'emergenza sulla rete FERROVIENORD in caso di soccorso sanitario di emergenza e urgenza	Rev.01	15/12/2022	Pag. 9 di 18
---	--------	------------	--------------

CAPITOLO 3 - GESTIONE DELL'EMERGENZA IN CASO DI NECESSITÀ DI SOCCORSO SANITARIO - PROCEDURE OPERATIVE

3.1. CLASSIFICAZIONE EVENTI

Chiunque, personale FERROVIENORD e delle IF, soggetti esterni, viaggiatori, può effettuare (chiamando il NUE 112) una richiesta di intervento del Sistema di Soccorso Sanitario per un qualsiasi evento verificatosi in ambito ferroviario; ciò premesso, le situazioni di emergenza previste dal **"PIANO DI EMERGENZA INTERNO in uso sull'infrastruttura ferroviaria gestita da FERROVIENORD"** di FERROVIENORD che rendono necessaria l'attivazione della chiamata al Soccorso Sanitario da parte del COA, qualora non si possa escludere la presenza di uno o più feriti, indicativamente si possono raggruppare nei seguenti eventi:

- collisioni;
- deragliamenti;
- incidenti ai passaggi a livello;
- incidenti a persone causati da veicoli in movimento (investimenti, ecc...);
- incendi;
- allagamenti, smottamenti;
- attentati.

3.2. DISPOSITIVI DI SUPPORTO

Negli scenari operativi, per coordinare le situazioni di emergenza, FERROVIENORD si avvale di varie tecnologie di supporto, alcune delle quali di proprietà, mentre altre sono state predisposte per agevolare la cooperazione con le istituzioni:

- GSM (telefonia mobile); sistema di radiotelefonia mobile per le comunicazioni tra tutti gli operatori coinvolti nella circolazione dei treni, predisposti anche per le chiamate ai numeri di emergenza;
- Sistema Controllo Circolazione Treni (SCCT); applicativo informatico informativo di supporto, assicura automaticamente ed in tempo reale le seguenti funzioni:
 - Train Descriptor (rappresentazione schematica dell'avanzamento dei treni sulle linee e nelle stazioni);
 - ritardo dinamico dei treni;
 - supervisione itinerari;
 - supervisione dello stato degli enti degli impianti e della linea;
 - diagnostica segnalamento;
 - comando dinamico dei sistemi di informazione al pubblico;
 - alimentazione dei database aziendali riguardanti gli orari di arrivo e di partenza dei treni nelle località di servizio;
 - acquisizione dati relativi alle cause di perturbazione della circolazione.

3.3. BANCA DATI ACCESSI ALLE LINEE FERROVIARIE

FERROVIENORD mette a disposizione una banca dati relativa a tutti i punti dai quali è possibile accedere alle linee ferroviarie intervenendo dall'esterno per le linee tradizionali. Le schede informative predisposte per l'individuazione dei punti di accesso riportano, sostanzialmente, le seguenti informazioni:

- denominazione della linea ferroviaria;
- progressiva chilometrica sulla linea ferroviaria del punto di accesso e/o di avvicinamento alla sede ferroviaria;
- coordinate geografiche GPS del punto di accesso e/o di avvicinamento alla sede ferroviaria.

FERROVIENORD fornisce tale banca dati al Servizio di Emergenza Territoriale dell'AREU su apposito

Protocollo tra FERROVIENORD e AREU – Agenzia Regionale Emergenza Urgenza, per la gestione dell'emergenza sulla rete FERROVIENORD in caso di soccorso sanitario di emergenza e urgenza	Rev.01	15/12/2022	Pag. 10 di 18
---	--------	------------	---------------

supporto informatico, allegandolo al presente protocollo regionale e si impegna a comunicare eventuali variazioni, anche temporanee se superiori a sei mesi, di tali accessi, atteso che l'individuazione degli accessi effettivamente fruibili da parte dei mezzi di soccorso dell'AREU è, di volta in volta, indicato dal COA durante la gestione dell'evento.

3.4. PERSONALE COINVOLTO

3.4.1 FERROVIENORD

Dirigente Coordinatore Circolazione (DCC)

Il Dirigente Coordinatore Circolazione di FERROVIENORD, presente H24, competente per tutta l'infrastruttura ha il compito di seguire e coordinare la circolazione ferroviaria. Il **DCC** è in rapporto diretto con tutti i rappresentanti delle IF e ha la possibilità di contattare telefonicamente il personale dei treni. In caso di emergenza il DCC assume il ruolo di **Responsabile Operativo dell'Emergenza (ROE)** nella parte iniziale dell'emergenza e di centro per la gestione operativa delle emergenze per tutta la durata delle stesse.

3.4.2 AREU

Operatore di SOREU

Personale Tecnico, Infermieristico, medico presente H24, che riceve dal NUE 112 le richieste di soccorso e che effettua l'intervista all'utente ha lo scopo di:

- definire il luogo dell'intervento, utilizzando i supporti informatici messi a disposizione del sistema, con l'ausilio del DCC;
- definire un codice di gravità presunta del/i paziente/i coinvolto/i seguendo le indicazioni dettate dalle procedure in uso nelle SOREU;
- inviare i mezzi di soccorso più idonei sulla base della gravità presunta e sulla base della vicinanza degli stessi dal luogo dell'intervento (ambulanza, auto medica, elisoccorso, ecc.), mantenendo in corso di intervento di emergenza i contatti telefonici con il DCC per eventuali altre informazioni utili al raggiungimento del target;
- allertare le Forze dell'Ordine, i VVF e/o altri Enti competenti, dandone comunicazione al DCC di FERROVIENORD;
- contattare la SOREU/Centrale Operativa di altra provincia/regione, competente dal punto di vista territoriale, comunicando alla stessa tutti i dati utili per il raggiungimento del target e il codice colore di gravità presunta, tenendo i contatti telefonici col DCC qualora il luogo dell'evento abbia la competenza di altra SOREU/Centrale Operativa.

Equipe di soccorso

Personale Soccorritore, e/o Infermieristico e/o Medico che compongono gli equipaggi dei mezzi di soccorso (Ambulanze, Mezzi di Soccorso Avanzato, Elicotteri ecc.).

Nel presente Protocollo regionale, sono indicati:

- il Dirigente Coordinatore Circolazione di FERROVIENORD e relativa utenza telefonica fissa, situato in via Diaz a Saronno (VA) (**Allegato 2**);
- le SOREU di riferimento regionale per le richieste provenienti dal DCC di FERROVIENORD e le relative utenze telefoniche fisse (**Allegato 2**).

Le procedure descritte negli accordi specifici sottoscritti tra Regione Lombardia e FERROVIENORD, sia per il personale FERROVIENORD che per il personale dell'AREU, integrano l'insieme delle procedure specifiche vigenti all'interno delle rispettive organizzazioni ed ordinamenti.

Sarà cura delle relative strutture organizzative distribuirle capillarmente a tutti gli operatori di proprio riferimento.

Protocollo tra FERROVIENORD e AREU – Agenzia Regionale Emergenza Urgenza, per la gestione dell'emergenza sulla rete FERROVIENORD in caso di soccorso sanitario di emergenza e urgenza	Rev.01	15/12/2022	Pag. 11 di 18
---	--------	------------	---------------

3.5. PROCEDURA OPERATIVA PER IL FLUSSO DELLE INFORMAZIONI

La richiesta di attivazione del soccorso sanitario, NUE 112, può essere effettuata dal DCC, dal personale ferroviario, da un viaggiatore o da un qualsiasi cittadino che ne ravvisi la necessità chiamando il NUE 112. L'Operatore di SOREU ricevuta la notizia di una situazione che interessa la circolazione ferroviaria dovrà mettersi immediatamente in contatto con il DCC.

In ogni caso, il DCC nel momento in cui riceve la segnalazione di una situazione di emergenza e qualora ne ricorra la necessità, dovrà mettersi subito in contatto con l'operatore della SOREU di riferimento:

- SOREU Metropolitana a **Milano** con AAT di **Milano** e **Monza Brianza**, per un territorio di circa 4 milioni di abitanti;
- SOREU dei Laghi a **Como** con AAT di **Como**, **Varese** e **Lecco**, per un territorio di circa 2 milioni di abitanti;
- SOREU delle Alpi a **Bergamo** con AAT di **Bergamo**, **Brescia** e **Sondrio**, per un territorio di circa 2,5 milioni di abitanti;
- SOREU della Pianura a **Pavia** con AAT di **Pavia**, **Mantova**, **Cremona** e **Lodi** (ove però non sono presenti tratte di FERROVIENORD).

3.6. LINEE GUIDA PER L'ATTIVAZIONE DEL SOCCORSO SANITARIO DI EMERGENZA URGENZA

La richiesta di attivazione del soccorso sanitario può essere effettuata dal personale ferroviario, da un viaggiatore o da qualsiasi cittadino che ne ravvisi la necessità chiamando il NUE 112.

3.6.1 Modalità di attivazione in caso di malessere ad un viaggiatore

Nell' ipotesi in cui la SOREU sia contattata (per tramite del NUE 112) direttamente dal viaggiatore presente a bordo treno, lo stesso dovrà essere invitato a mettersi immediatamente in contatto con il personale ferroviario a bordo treno.

Il Capotreno, non appena a conoscenza della richiesta, si reca nel più breve tempo possibile dal viaggiatore che manifesta la necessità, e contatta su linea GSM-R, secondo la procedura in essere, l'operatore della circolazione competente che dipende dal DCC di giurisdizione della tratta, informandolo dell'attivazione dei soccorsi.

Nel caso di treno già fermo in stazione o in procinto di arrivarvi, la SOREU che riceve la chiamata gestisce l'intervento presso la stazione stessa, sulla base dei propri protocolli in essere.

Nell' ipotesi in cui la SOREU sia contattata (per tramite del NUE 112) direttamente dal personale ferroviario con richiesta d'intervento sanitario, il Capotreno fornirà alla SOREU le notizie in merito all'evento quali:

- il numero di telefono del Capotreno che si troverà con il viaggiatore colpito da malessere;
- la tratta ferroviaria;
- la progressiva chilometrica del luogo dell'intervento, tra km... e km... (avvalendosi degli enti presenti: binari di stazione, fermate, segnali, PL, cippi chilometrici, deviatoi, ponti, gallerie, ecc...);
- l'ora di accadimento;
- la tipologia dell'evento;
- il numero di viaggiatori da soccorrere;
- le condizioni metereologiche.

Il Capotreno, in prossimità del viaggiatore che manifesta la necessità, contatta, utilizzando la linea GSM-R, il DM/DCO della stazione successiva al punto in cui si trova il treno, fornendo allo stesso (DM/DCO) tutte le notizie utili per favorire l'intervento dei soccorritori e il proprio numero di telefono.

Protocollo tra FERROVIENORD e AREU – Agenzia Regionale Emergenza Urgenza, per la gestione dell'emergenza sulla rete FERROVIENORD in caso di soccorso sanitario di emergenza e urgenza	Rev.01	15/12/2022	Pag. 12 di 18
---	--------	------------	---------------

Il DM/DCO, non appena ricevuta la richiesta d'intervento da parte del Capotreno, informa il DCC fornendogli le notizie ricevute dal Capotreno.

La SOREU sulla base di quanto recepito dall'intervista telefonica al Capotreno:

- assegna un codice di gravità dell'evento;
- individua il mezzo più idoneo per la situazione;
- concorda con il DCC il punto dove far arrestare il treno (di norma la stazione in cui è prevista la successiva fermata) per l'effettuazione del soccorso. Nei soli casi in cui si ipotizzi (sulla base della presunta gravità attribuita al paziente dall'operatore SOREU) che la buona riuscita del soccorso risulta tempo dipendente, il DCC può disporre l'arresto del treno in un punto della linea accessibile ai mezzi di soccorso.

Sarà la stessa SOREU, nel caso lo ritenesse utile (per facilitare le operazioni di soccorso) o necessario (in ogni situazione nella quale si deve essere certi che i Responsabili della circolazione treni siano informati di quanto sta accadendo), a ricercare il contatto con il DCC di FERROVIENORD.

3.6.2 Modalità di attivazione in caso di malessere al macchinista

Nel caso di malessere al macchinista, il CT non appena resosi conto dell'evento, contatta (per tramite del NUE 112) la SOREU.

Il Capotreno fornirà alla SOREU le notizie in merito all'evento quali:

- il numero di telefono del Capotreno che si troverà con il macchinista colpito da malessere;
- la tratta ferroviaria;
- la progressiva chilometrica del luogo dell'intervento tra km... e km... (avvalendosi degli enti presenti: binari di stazione, fermate, segnali, PL, cippi chilometrici, deviatoi, ponti, gallerie, ecc...);
- l'ora di accadimento;
- la tipologia dell'evento;
- le condizioni meteorologiche.

Il Capotreno, in prossimità del macchinista che manifesta la necessità, contatta, utilizzando la linea GSM-R, il DM/DCO della stazione successiva al punto in cui si trova il treno. Fornirà al DM/DCO tutte le notizie utili per favorire l'intervento dei soccorritori e il proprio numero di telefono.

Il DM/DCO, non appena ricevuta la richiesta d'intervento da parte del Capotreno, informa il DCC fornendogli le notizie ricevute dal Capotreno.

La SOREU sulla base di quanto recepito dall'intervista telefonica al Capotreno:

- assegna un codice di gravità dell'evento;
- individua il mezzo più idoneo per la situazione;
- concorda con il DCC il punto dove far arrestare il treno (di norma la stazione in cui è prevista la successiva fermata) per l'effettuazione del soccorso. Nei soli casi in cui si ipotizzi (sulla base della presunta gravità attribuita al paziente dall'operatore SOREU) che la buona riuscita del soccorso risulta tempo dipendente, il DCC può disporre l'arresto del treno in un punto della linea accessibile ai mezzi di soccorso.

Sarà la stessa SOREU, nel caso lo ritenesse utile (per facilitare le operazioni di soccorso) o necessario (in ogni situazione nella quale si deve essere certi che i Responsabili della circolazione treni siano informati di quanto sta accadendo), a ricercare il contatto con il DCC di FERROVIENORD.

Nel caso di treno già fermo in stazione, in corrispondenza di un passaggio a livello, o nelle vicinanze di altri accessi all'infrastruttura (ad esempio pozzi della Galleria di Castellanza) o in procinto di arrivarvi, la SOREU che riceve la chiamata gestisce l'intervento sulla base dei propri protocolli in essere.

Il DCC, in funzione di quanto concordato con l'operatore della SOREU e della posizione del treno, disporrà con celerità le operazioni di discesa dei passeggeri e tutte le incombenze previste per questi casi.

Protocollo tra FERROVIENORD e AREU – Agenzia Regionale Emergenza Urgenza, per la gestione dell'emergenza sulla rete FERROVIENORD in caso di soccorso sanitario di emergenza e urgenza	Rev.01	15/12/2022	Pag. 13 di 18
---	--------	------------	---------------

L'equipe di soccorso, dopo aver ricevuto il benestare dal DCC, che avrà interrotto completamente la circolazione ferroviaria tramite DCO, si porterà a piedi al treno.

Il DCC comunica al Capotreno le disposizioni operative intraprese.

3.6.3 Modalità di attivazione in caso di malessere/infortunio ad operatori ferroviari della manutenzione operanti in linea

L'addetto all'emergenza (quest'ultimo se non è lui stesso coinvolto) porterà i primi soccorsi all'infortunato in base alla formazione ricevuta, disponendo che un altro collega contatti (per tramite del NUE 112) la SOREU.

L'addetto all'emergenza fornirà alla SOREU le notizie in merito all'evento quali:

- la tratta ferroviaria,
- la progressiva chilometrica del luogo dell'intervento,
- l'ora di accadimento,
- la tipologia dell'evento,
- il numero di operatori ferroviari,
- le condizioni metereologiche.

Utilizzando la linea GSM, avviserà il DM/DCO della stazione successiva/precedente al punto in cui si trova l'infortunato. Quest'ultimo fornirà al DM/DCO tutte le notizie utili per favorire l'intervento dei soccorritori e il proprio numero di telefono.

Il DM/DCO, non appena ricevuta la richiesta d'intervento da parte dell'operatore della manutenzione, informerà il DCC fornendogli le notizie ricevute.

Il DCC contatterà immediatamente la SOREU interessata concordando il punto in cui inviare i soccorritori. Laddove a seguito dell'intervista telefonica condotta all'operatore della manutenzione dall'operatore della SOREU, quest'ultimo decide che l'infortunato non può essere trasportato, i colleghi dell'infortunato provvederanno a spostarsi con il mezzo di manutenzione su rotaia portandosi al punto indicato dal DCC ai soccorritori e caricheranno quest'ultimi per condurli all'infortunato. Nell'impossibilità di spostarsi con il mezzo di manutenzione su rotaia ci si comporterà come per le soluzioni adottate per il soccorso al macchinista.

La SOREU interessata, sulla base di quanto riferito dall'intervista telefonica all'operatore della manutenzione ed eventualmente dal DCC:

- assegna un codice di gravità dell'evento;
- individua un mezzo più idoneo per la situazione;
- concorda con il DCC il punto in cui inviare i soccorritori. Laddove a seguito dell'intervista telefonica condotta all'operatore della manutenzione dall'operatore della SOREU, quest'ultimo decide che l'infortunato non può essere trasportato, i colleghi dell'infortunato provvederanno a spostarsi con il mezzo di manutenzione su rotaia portandosi al punto indicato dal DCC ai soccorritori e caricheranno questi ultimi per condurli all'infortunato. Nell'impossibilità di spostarsi con il mezzo di manutenzione su rotaia, ci si comporterà come per le soluzioni adottate per il soccorso al macchinista.

3.6.4 Intervento sul luogo dell'evento

Gli operatori del soccorso sanitario attivati dalla SOREU, una volta giunti al punto di accesso alla linea ferroviaria, raggiungeranno il luogo dell'evento seguendo le indicazioni fornite dal DCC di FERROVIENORD.

Qualora si ritenesse necessario, gli operatori del soccorso sanitario potranno essere coadiuvati sul posto

Protocollo tra FERROVIENORD e AREU – Agenzia Regionale Emergenza Urgenza, per la gestione dell'emergenza sulla rete FERROVIENORD in caso di soccorso sanitario di emergenza e urgenza	Rev.01	15/12/2022	Pag. 14 di 18
---	--------	------------	---------------

dal personale di FERROVIENORD che sarà fatto confluire dal DCC (tramite ROE).

In determinate particolari situazioni si potrebbe manifestare la necessità di raggiungere il luogo dell'evento con mezzi ferroviari (treno sul binario attiguo, locomotiva di soccorso, carrello della manutenzione, ecc.); in tale evenienza il DCC dovrà concordare con l'operatore della SOREU le precise modalità da seguire (luogo dell'appuntamento tra personale GI/IF e personale del soccorso sanitario, numero delle persone ed attrezzature da trasportare, ecc.) anche per verificarne la fattibilità e richiedere le eventuali preventive autorizzazioni.

A seconda dell'entità del fenomeno da fronteggiare, durante la fase dell'emergenza è prevista l'attivazione di diversi livelli di Centri Operativi, composti da responsabili della società con poteri decisionali o da loro sostituti reperibili, che hanno la funzione di coordinare l'adozione dei provvedimenti idonei al più sollecito ripristino della normalità.

Durante la gestione delle crisi e delle emergenze i rapporti con i seguenti Enti esterni sono mantenuti dal ROE:

- Autorità Giudiziaria;
- Polizia Ferroviaria;
- Autorità di Pubblica Sicurezza in genere;
- Vigili del Fuoco;
- Protezione Civile;
- Enti Militari.

3.7. FORMAZIONE OPERATORI DI CENTRALE

Al fine di ottimizzare la funzionalità delle procedure indicate negli accordi specifici regionali e conoscere adeguatamente le funzioni di tutti gli operatori coinvolti, si rende opportuno effettuare un percorso formativo che preveda:

- alcune visite documentative "incrociate" degli operatori della SOREU e del DCC di FERROVIENORD per illustrare il funzionamento del Posto Centrale;
- alcune esercitazioni congiunte per testare la conoscenza e il corretto funzionamento delle procedure previste dagli accordi specifici regionali;
- delle esercitazioni congiunte con la partecipazione delle IF con simulazione di intervento sul territorio.

La programmazione degli interventi informativi e delle esercitazioni sopra evidenziati saranno oggetto di accordi.

3.8. CONTROLLI E VERIFICHE

Nel corso di applicazione del presente Protocollo d'Intesa, AREU e FERROVIENORD si impegnano a segnalare tempestivamente i problemi che dovessero verificarsi nel corso degli interventi.

In particolare dovranno essere immediatamente segnalati errori di localizzazione o errori che riguardano la tempestività e l'adeguatezza del soccorso. A tale scopo, il personale del soccorso sanitario dovrà fornire le indicazioni sul numero delle persone da trasportare, affinché il DCC possa verificare la fattibilità della soluzione e richiedere le eventuali autorizzazioni preventive.

Qualora, a seguito di particolari criticità, il responsabile del DCC richiedesse la presenza di un referente della SOREU presso la sua sala operativa, il responsabile di SOREU ne concorderà l'invio, per creare a seconda dei casi, un Posto Comando Avanzato (PCA) o un Centro Coordinamento Soccorsi (CCS).

Protocollo tra FERROVIENORD e AREU – Agenzia Regionale Emergenza Urgenza, per la gestione dell'emergenza sulla rete FERROVIENORD in caso di soccorso sanitario di emergenza e urgenza	Rev.01	15/12/2022	Pag. 15 di 18
---	--------	------------	---------------

Gli impianti di FERROVIENORD in cui, ai fini della gestione della circolazione dei treni, risulterebbe meno onerosa la perturbazione generata dall'attesa del pronto intervento sanitario, e per i quali viene evitato il blocco della circolazione in caso di sosta del materiale rotabile sono i seguenti per il ramo Milano:

Tratta Milano – Bovisa – Saronno

- Milano Cadorna
- Milano Bovisa Politecnico
- Novate Milanese
- Garbagnate Milanese
- Saronno

Tratta Malpensa – Novara – Saronno (esclusa)

- Malpensa Terminal 1
- Malpensa Terminal 2
- Novara Nord
- Galliate
- Turbigo
- Vanzaghella - Magnago
- Busto Arsizio Nord
- Castellanza
- Rescaldina

Tratta Como Lago – Saronno (esclusa)

- Como Lago
- Como Borghi
- Como Camerlata
- Fino Mornasco

Tratta Laveno – Varese – Saronno (esclusa)

- Laveno Mombello
- Cittiglio
- Cocquio - Trevisago
- Barasso - Comerio
- Varese - Casbeno
- Varese Nord
- Malnate
- Tradate

Tratta Saronno (esclusa) – Seregno

- Ceriano Laghetto – Solaro
- Groane

Tratta Affori – Seveso – Asso

- Milano Affori
- Cormano – Cusano Milanino
- Palazzolo Milanese
- Seveso
- Meda
- Mariano Comense

Protocollo tra FERROVIENORD e AREU – Agenzia Regionale Emergenza Urgenza, per la gestione dell'emergenza sulla rete FERROVIENORD in caso di soccorso sanitario di emergenza e urgenza	Rev.01	15/12/2022	Pag. 16 di 18
---	--------	------------	---------------

-
- Arosio
 - Inverigo
 - Merone
 - Erba
 - Asso

Protocollo tra FERROVIENORD e AREU – Agenzia Regionale Emergenza Urgenza, per la gestione dell'emergenza sulla rete FERROVIENORD in caso di soccorso sanitario di emergenza e urgenza	Rev.01	15/12/2022	Pag. 17 di 18
---	--------	------------	---------------

CAPITOLO 4 - DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

- Allegato 1 – Revisione documentazione
- Allegato 2 – Recapiti telefonici
- Allegato 3 – Rete FERROVIENORD
- Allegato 4 – Accessi all’infrastruttura di FERROVIENORD – Ramo Milano
- Allegato 5 – Accessi all’infrastruttura di FERROVIENORD – Ramo Iseo
- Allegato 6 – Caratteristiche del materiale rotabile circolante sulla rete FERROVIENORD

Protocollo tra FERROVIENORD e AREU – Agenzia Regionale Emergenza Urgenza, per la gestione dell’emergenza sulla rete FERROVIENORD in caso di soccorso sanitario di emergenza e urgenza	Rev.01	15/12/2022	Pag. 18 di 18
---	--------	------------	---------------