

Relazione ai sensi dell'art. 2 comma 5 della Legge n. 24 dell'8 marzo 2017 *Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie*

Il sistema qualità e rischio AREU

AREU si impegna a consolidare il sistema integrato di gestione della qualità e del rischio implementato e ad accrescerne continuamente l'efficacia, anche adeguando lo stesso ai mutamenti del contesto e alle strategie dell'Agenzia, al fine di perseguire i seguenti obiettivi:

- supportare l'esecuzione delle attività istituzionali, nel rispetto delle strategie definite dalla Direzione dell'Agenzia;
- favorire, attraverso l'utilizzo di un metodo di lavoro condiviso, l'efficace interazione e la collaborazione tra le Strutture/articolazioni dell'Agenzia;
- supportare, anche attraverso la documentazione prescrittiva, l'omogeneizzazione dei comportamenti organizzativi delle Centrali/Sale operative dell'Agenzia, nel rispetto delle attività e delle competenze specifiche, in una logica di sistema;
- mantenere un sistema di rilevazione e di monitoraggio degli elementi critici e degli eventi significativi del sistema, attraverso l'attività di risk management e di internal auditing;
- promuovere percorsi di ascolto e mediazione trasformativa;
- assicurare la conformità del sistema ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015;
- promuovere la cultura della qualità e della sicurezza e la tensione al miglioramento continuo.

Nel corso del 2025, nell'ambito dell'attività di risk management, sono stati raccolti, con diverse modalità, 637 eventi significativi*.

* Evento significativo

Qualsiasi evento che un membro dell'équipe ritiene essere rilevante in termini reali o potenziali nell'assistenza ai pazienti.

Definizione tradotta e adattata da Pringle et al. 1994, ripresa dal Manuale del Ministero della Salute "L'audit clinico", maggio 2011.

Nell'ambito degli eventi significativi sono ricompresi gli eventi sentinella, gli eventi avversi e i near misses ma anche gli eventi ritenuti meritevoli di condivisione in quanto "trasversali" tra le diverse articolazioni organizzative dell'Agenzia e gli eventi caratterizzati da aspetti/elementi ed esito positivi.

Circa il 60% degli eventi raccolti riguardano: la localizzazione degli eventi e le aggressioni nei confronti degli operatori.

Di seguito un approfondimento di tali tipologie di eventi con riferimento agli ambiti di accadimento, alle cause/fattori favorenti e alle principali iniziative messe in atto.

Localizzazione dell'evento

Ambito di accadimento: CUR NUE 112 e SOREU

Cause/fattori favorenti: utente che non è in grado di riferire con precisione il luogo dell'evento o che comunica e conferma di trovarsi in un luogo diverso da quello in cui realmente si trova, utente che si trova in luogo impervio, utente che non parla/comprende la lingua italiana, utente che chiama il NUE 112 per un soggetto che si trova in un altro luogo, Comuni/località con denominazione omonima o assonante.

Principali iniziative messe in atto

- Utilizzo di applicativi informatici e cartografici in grado di individuare, con la maggiore precisione possibile, la localizzazione dell'evento e di segnalare all'operatore NUE 112, tramite un "allarme", eventuali discrepanze tra la localizzazione dell'evento rilevata dai sistemi di localizzazione (CED Interforze, AML, etc.) e la localizzazione inserita manualmente. E' comunque previsto che l'operatore di SOREU richieda nuovamente all'utente l'indirizzo di riferimento, a titolo di conferma, al fine di acquisire ulteriori informazioni utili e di intercettare eventuali imprecisioni.
- Utilizzo della tecnologia AML (Advanced Mobile Locator)**
- Promozione dell'utilizzo dell'app Where ARE U, che permette di effettuare le chiamate di emergenza trasmettendo contestualmente la posizione esatta del chiamante al NUE 112 di Regione Lombardia.
- Individuazione/aggiornamento dei Comuni e delle località di Regione Lombardia con denominazione omonima/assonante ("look-alike/sound-alike").
- Servizio di Interpretariato telefonico.
- Collaborazione con il CNSAS, per il supporto al personale di SOREU nella gestione delle chiamate con localizzazione difficile in ambiente impervio e/o ostile.
- Addestramento e formazione del personale delle CUR NUE 112 e delle SOREU.
- Condivisione e confronto in relazione ad eventi con localizzazione "difficile" e alle possibili strategie da adottare.

**** AML Locator**

Tale tecnologia comporta l'automatica e precisa localizzazione del chiamante da utenza cellulare da parte dell'operatore NUE senza alcun intervento. Infatti, al momento della chiamata di emergenza, l'AML si attiva e rileva automaticamente la posizione del chiamante, attivando i dispositivi di localizzazione dello smartphone (es. GPS) nel caso non siano in funzione. La posizione del chiamante viene inviata ai server AML attraverso due possibili canali:

- via SMS, mediante un messaggio opportunamente codificato e documentato;
- via HTTP(s), mediante invocazione ai servizi WEB via rete dati (per ora solo Google).

La qualità del dato ricavato tende a migliorare in precisione dopo alcuni secondi dall'attivazione dei servizi stessi; per questo motivo, nel corso della telefonata, il servizio AML prevede, previa adeguata configurazione, di inviare più localizzazioni.

Atti di violenza nei confronti degli operatori (soccorritori, personale sanitario)

Ambito di accadimento: attività di soccorso extraospedaliero di emergenza urgenza (prevalentemente).

Cause/favvori favorenti: scenario in cui si svolge il soccorso e soggetti coinvolti – persona soccorsa e astanti, modalità di comunicazione tra il personale delle Centrali/Sale AREU / le équipes di soccorso e la persona soccorsa (e/o i familiari).

Principali iniziative messe in atto

- Allertamento delle Forze di Polizia da parte delle SOREU a fronte di specifiche tipologie di eventi; definizione dei criteri e delle modalità di richiesta di supporto delle Forze di Polizia da parte della SOREU.
- Definizione delle modalità di gestione degli interventi di soccorso relativi a soggetti che stanno mettendo in atto comportamenti violenti, minacciosi verso terzi o comunque pericolosi con specifiche modalità.
- Utilizzo di un “codice comunicativo” non esplicito al fine di consentire alle équipes dei mezzi di soccorso di segnalare alla SOREU (o alla CUR NUE) la presenza di una concreta situazione di pericolo.
- Formazione e sensibilizzazione del personale operante sui mezzi di soccorso rispetto a:
 - la valutazione della sicurezza della scena e il riconoscimento delle situazioni per cui deve essere richiesto alla SOREU l’allertamento delle Forze di Polizia;
 - l’adozione di comportamenti finalizzati alla gestione “in sicurezza” dell’intervento di soccorso;
 - la gestione dell’aggressività e della conflittualità con l’utenza;
 - la gestione dei pazienti con patologia psichiatrica;
 - l’utilizzo del “codice comunicativo” definito.
- Formazione degli operatori di SOREU alla gestione delle chiamate “critiche” (con riferimento agli aspetti relazionali).
- Elaborazione di un vademecum per gli operatori delle CUR NUE 112 finalizzato ad agevolare la comunicazione/relazioni con particolari tipologie di utenti (es. utenti aggressivi, confusi, agitati, seriali).
- Rete di intervento psicologico pre e post evento rivolta al personale.
- Contatti e collaborazioni con le Istituzioni del territorio (Forze di Polizia, Procura, Dipartimenti di Salute Mentale, etc.).
- Attivazione del Protocollo operativo per gli interventi di Pubblica Sicurezza nei confronti di soggetti potenzialmente pericolosi, con comportamenti antisociali, aggressivi e/o violenti tra Prefettura di Milano, Questura di Milano, Carabinieri Milano, Regione Lombardia, AREU e ATS Milano (dicembre 2024).
- Predisposizione di materiale multimediale (4 video) pubblicato sul sito internet di AREU (<https://www.areu.lombardia.it/web/home/rispetta-chi-soccorre>).
- Iniziative di informazione e comunicazione per la Giornata nazionale di educazione e prevenzione contro la violenza verso gli operatori sanitari e sociosanitari (12 marzo).

- Acquisizione delle bodycam e distribuzione agli operatori del soccorso (équipe MSA e MSB).
- Attività di risposta del NUE 112 agli allarmi attivati attraverso i pulsanti anti – aggressioni nei Pronto Soccorso delle Strutture sanitarie delle province di Milano, Monza e Lecco in cui gli stessi sono installati.

Ulteriori ambiti significativi, per i quali sono state attuate o sono in corso di attuazione diverse iniziative, sono i seguenti:

- inquadramento dell'evento da parte delle SOREU, definizione della strategia del soccorso e interazione con le équipe di soccorso territorio;
- somministrazione delle IPA (istruzioni pre – arrivo) all'utente, da parte del personale di SOREU, in attesa dell'arrivo dei soccorsi;
- gestione dei "pazienti speciali" (pazienti che, per le particolari condizioni cliniche, richiedono interventi mirati da parte del sistema extraospedaliero di emergenza urgenza, attuabili esclusivamente mediante un rapido riconoscimento da parte del personale di SOREU);
- compilazione e gestione della documentazione sanitaria (in particolare delle relazioni di soccorso compilate dalle équipe di soccorso sul territorio, attualmente gestite su supporto cartaceo).

Con riferimento a tali ambiti, le principali tipologie di iniziative attuate o in corso di attuazione sono rappresentate da:

- formazione del personale, in relazione agli aspetti tecnico – operativi, clinico – assistenziali e organizzativi;
- formazione del personale, in relazione agli aspetti relativi alla comunicazione: attivazione di un percorso formativo, rivolto a personale tecnico e sanitario, in relazione alla comunicazione (in particolare telefonica), quale strumento di prevenzione di bias ed errori;
- predisposizione/aggiornamento della documentazione prescrittiva (procedure, istruzioni operative, etc.)
- svolgimento di momenti di condivisione degli eventi e di sensibilizzazione del personale;
- definizione e sviluppo di un processo di gestione delle segnalazioni dei "pazienti speciali" (pazienti con specifiche necessità assistenziali, quali ad esempio: pazienti portatori di VAD, pazienti pediatriche con condizioni cronico-complesse non guaribili) ai fini della gestione del soccorso extraospedaliero di emergenza urgenza
- attivazione del percorso di informatizzazione della documentazione compilata dalle équipe di soccorso (relazione di soccorso), nell'ambito dell'attività di soccorso extraospedaliero di emergenza urgenza.

Sigle e acronimi utilizzati nel documento

AREU = Agenzia Regionale Emergenza Urgenza

ATS = Agenzia di Tutela della Salute

CNSAS = Corpo Nazionale Soccorso Alpino e Speleologico

CUR = Centrale Unica di Risposta

IPA = Istruzioni Pre – Arrivo

MSA = Mezzo di Soccorso di Avanzato (con personale sanitario a bordo)

MSB = Mezzo di Soccorso di Base (con soccorritori a bordo)

NUE = Numero Unico Europeo dell'Emergenza

SOREU = Sala Operativa Regionale Emergenza Urgenza