



REGIONE SICILIANA



*Sicilia **E**mergenza **U**rgenza **S**anitaria*

Piano Operativo Strategico

2017 – 2019

Adottato dal Consiglio di Gestione del 17.11.2016 e approvato dal Consiglio di Sorveglianza del 19.12.2016
Redatto dalla D.ssa Elena Grammauta – Area Affari Generali
con la collaborazione della Signora Dora Ribaudò – Ufficio Presidenza

Firmato in originale
(Conservato presso gli uffici)



Sommario

PREMESSA

- Il Piano Operativo Strategico

1. LA SEUS S.C.p.A.

2. GOVERNANCE

- L'Assemblea dei Soci;
- L'Amministratore Unico;
- Il Collegio sindacale e Revisore Legale dei Conti;
- La remunerazione.

3. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

- Organigramma aziendale;
- Fabbisogno Pianta Organica

4. ORGANIGRAMMA

5. LE ATTIVITA'

6. MEZZI E POSTAZIONI

7. PERSONALE

- Ottimizzazione impiego Risorse Umane – Recupero debito orario
- Figura professionale Operatore Tecnico

8. ATTREZZATURE ED EQUIPAGGIAMENTO

9. FORMAZIONE

10. BUDGET 2017-2018-2019

11. CONTENZIOSO

12. BENCHMARK: IL 118 IN ITALIA

13. IL FUTURO: INNOVAZIONE E PROGETTI DI SVILUPPO

13.1 Riconoscimento qualifica e disciplina della figura professionale dell'Autista Soccorritore Specializzato e dell'OSS Specializzato

13.2 Adeguamento Europeo "112"

13.3 Comunicazione e dialogo con i cittadini

13.4 Categorie vulnerabili

13.5 Miglioramento servizi

GLOSSARIO

Firmato in originale
(Conservato presso gli uffici)



Premessa

L'istituzione del Sistema 118 nel nostro Paese ha dato un forte impulso alla diffusione della cultura dell'Urgenza – Emergenza, nell'ambito del servizio sanitario pubblico, modificando la tradizionale offerta di prestazioni.

L'Assessorato della Salute della Regione Siciliana, ha l'obiettivo specifico di conseguire l'integrazione delle diverse aree di attività nel "sistema di emergenza" che vede cooperare più attori: i cittadini, il personale medico, infermieristico, la SEUS e i Pronto Soccorso delle Aziende Sanitarie. Alla SEUS è stato affidato il compito di organizzare e gestire sotto la direzione dell'Assessorato Regionale della Salute, il servizio di trasporto terrestre di emergenza-urgenza sanitaria nell'ambito del Servizio Urgenza-Emergenza Siciliano.

La SEUS SCpA è stata istituita con Delibera di Giunta Regionale n. 538 del 15.12.2009 "Costituzione di una società consortile per azioni denominata Sicilia Emergenza-Urgenza Sanitaria SCpA" attivata a gennaio del 2010.

La SEUS è una società consortile per azioni a capitale interamente pubblico costituita tra la Regione Siciliana socio pubblico di maggioranza e le Aziende del Servizio Sanitario Regionale che ha il compito di fornire uomini e mezzi per la gestione del servizio di trasporto terrestre con ambulanze nell'ambito del Servizio di Emergenza-Urgenza territoriale 118 della Regione Sicilia, sviluppando l'integrazione a rete dell'assistenza intra ed extra-ospedaliera, fornendo un valore aggiunto alla gestione delle patologie acute e complesse.

La SEUS è parte integrante del Servizio di Emergenza Urgenza Sanitaria, unitamente alle Centrali Operative ed al Servizio di Elisoccorso con basi a Palermo, Catania, Caltanissetta, Messina, Pantelleria e Lampedusa.

La *mission* di SEUS è quella di garantire, implementare e rendere omogeneo, nel territorio della Regione, il soccorso sanitario di emergenza-urgenza, anche in caso di maxi-emergenze.

La SEUS, inoltre è ente attuatore del servizio NUE 112 in Regione Sicilia, opera nel campo dell'emergenza-urgenza, ovvero nelle situazioni a volte più precarie e drammatiche della vita dei cittadini.

Il nostro non è pertanto solo un servizio regolato da precise norme e doveri professionali, è bensì caratterizzato da forte impegno etico e dal rispetto di determinati principi fondamentali.

La SEUS provvede a tutte le attività strumentali connesse alla gestione del rapporto con l'utenza, nonché a tutte le attività previste dalla vigente normativa nazionale e regionale in materia di emergenze e di organizzazione, qualificazione e formazione del personale addetto al servizio.

Nell'espletamento del servizio la SEUS garantisce pari opportunità di trattamento a tutti i residenti, cittadini comunitari e stranieri presenti in Sicilia anche temporaneamente. Si prefigge di migliorare i tempi e l'appropriatezza degli interventi di soccorso attraverso l'implementazione di nuove tecnologie, la formazione e la partecipazione attiva del personale.



Il Piano Operativo Strategico

La SEUS mira alla stesura di un nuovo Piano Operativo Strategico che possa essere effettivamente realizzabile, economicamente sostenibile, motivante per il personale e capace di ricostruire gli obiettivi e le strategie aziendali coerentemente con le direttive politico-sanitarie fissate dall'Assessorato Regionale della Salute ed in attuazione degli indirizzi dettati dall'Amministratore Unico, nel rispetto del sistema delle relazioni sindacali ed attraverso la costruzione di un sistema di regole condiviso e con la massima trasparenza di azione.

Il Piano Operativo Strategico sarà il nuovo manuale operativo che dettaglia la trasformazione delle linee strategiche in strumenti d'azione, affinché tutte le decisioni per il governo del sistema aziendale siano coerenti e pertinenti agli obiettivi.

1. La SEUS S.C.p.A.

La SEUS non persegue finalità di lucro e svolge la propria attività in favore della Regione Siciliana e delle Aziende del Servizio Sanitario Regionale, quale strumento operativo attraverso il quale i soci organizzano e gestiscono il Servizio di trasporto terrestre per l'emergenza-urgenza 118 per l'intero territorio regionale, nonché tutti i servizi extra 118, inerenti l'emergenza-urgenza. Essa rientra nell'area strategica "servizi di emergenza sanitaria" ai sensi dell'articolo 20 comma 2 della Legge Regionale 12 maggio 2010 n°11.

La SEUS assicura la trasparenza della propria azione rendendo fruibili, attraverso la pubblicazione, gli atti emanati dai propri organismi societari.

2. La Governance

In virtù della gestione in house da parte della Regione Siciliana, la SEUS, si articola nei seguenti organi di governo: Assemblea dei Soci consorziati, Amministratore Unico, Collegio Sindacale ed eventualmente Revisore legale dei conti.

Per il controllo contabile della società, l'Assemblea è tenuta a nominare i componenti del Collegio Sindacale ed eventualmente il Revisore.

➤ L'Assemblea dei Soci

Ai sensi dell'art. 2, comma 6, della legge regionale 16 dicembre 2008, n. 19 e successive modifiche ed integrazioni, la partecipazione azionaria alla Società, è riservata esclusivamente alla Regione Siciliana, che è socio pubblico di maggioranza con il 53,25%, e alle seguenti Aziende Sanitarie Provinciali, Aziende Ospedaliere e Aziende Ospedaliero-Universitarie del servizio sanitario:



- Azienda Sanitaria Provinciale di Agrigento - www.asp.ag.it
- Azienda Sanitaria Provinciale di Caltanissetta - www.asp.cl.it
- Azienda Sanitaria Provinciale di Catania - www.asp.ct.it
- Azienda Sanitaria Provinciale di Enna - www.asp.en.it
- Azienda Sanitaria Provinciale di Messina - www.asp.messina.it
- Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo - www.asp.palermo.org
- Azienda Sanitaria Provinciale di Ragusa - www.asp.rg.it
- Azienda Sanitaria Provinciale di Siracusa – www.asp.sr.it
- Azienda Sanitaria Provinciale di Trapani - www.asp.trapani.it
- Azienda Osp. per l’Emergenza Cannizzaro - www.aocannizzaro.it
- Azienda Ospedali Riuniti Papardo - www.aorpapardopiemonte.it
- Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Villa Sofia-Cervello - www.ospedaliriunitipalermo.it
- Arnas Garibaldi - www.ao-garibaldi.catania.it
- Arnas Civico-Di Cristina-Benfratelli - www.arnascivico.it
- Azienda Ospedaliera – Univ. Policlinico - Vittorio Emanuele - www.policlinicovittorioemanuele.it
- Azienda Ospedaliera Univ. G. Martino di Messina - www.polime.it
- Azienda Ospedaliera Univ. Policlinico P. Giaccone di Palermo - www.policlinico.pa.it

➤ L’Amministratore Unico

L’Amministratore Unico è l’organo amministrativo della Società, al quale spetta in via esclusiva la gestione e il compimento di tutte le operazioni necessarie per l’attuazione dell’oggetto sociale. L’Amministratore Unico deve possedere adeguati requisiti di professionalità e onorabilità ed è tenuto ad assicurare ai Soci l’esercizio di funzioni di direzione strategica e di controllo concomitante sulla gestione sociale.

L’Amministratore Unico ha poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione ed il suo operato è sottoposto al controllo dei Soci.

L’Amministratore predispone i programmi annuali di attività, il budget preventivo relativo ad ogni esercizio, i piani strategici ed industriali ed i bilanci consuntivi da sottoporre all’approvazione dell’Assemblea dei Soci.

L’Amministratore Unico, previa delibera favorevole dell’Assemblea Ordinaria dei soci, può nominare e/o revocare un Direttore Generale determinandone i poteri.

Al Direttore Generale quando nominato è affidata la responsabilità della gestione separata della Società, dell’attuazione delle linee strategiche e delle disposizioni impartite dall’organo amministrativo, e del coordinamento tra i Dipartimenti Operativi.



L'Amministratore ha la rappresentanza legale della Società consortile in giudizio e verso terzi.

L'Amministratore Unico si avvale per la gestione dell'ordinaria amministrazione di sei Aree funzionali coordinate da personale di livello E2 che faranno a lui riferimento. Qualora fosse nominato un Direttore Generale, le Aree funzionali avranno come riferimento gerarchico il DG che si rapporterà direttamente con l'Amministratore Unico.

➤ Il Collegio Sindacale e Revisore legale dei conti

Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla società e sul suo concreto funzionamento.

Il Collegio è incaricato di effettuare la revisione legale di conti a condizione che sia integralmente costituita da revisori oppure tale compito dovrà essere affidato ad un Revisore legale dei conti o una società di revisione legale dei conti iscritta nell'apposito registro.

Esercita il Controllo Analogico costante ed in via preventiva su tutta l'attività della Società, con particolare riguardo ai principali atti di amministrazione ed alle decisioni gestionali di particolare rilievo, verificando la rispondenza degli atti dell'organo amministrativo alle direttive ed agli indirizzi di ciascuna Amministrazione controllante cui spetta il controllo sullo stato di attuazione degli obiettivi, anche sotto il profilo dell'efficacia, efficienza ed economicità

➤ La Remunerazione

Ai sensi dell'art. 21 della legge 18 giugno 2009, n. 69, "*Trasparenza sulle retribuzioni dei dirigenti e sui tassi di assenza e di maggiore presenza del personale*", si rimanda al sito istituzionale per la declaratoria dei compensi.

3. La Struttura Organizzativa

Oggi la SEUS pensa allo sviluppo di un nuovo modello organizzativo, strategico per gettare le basi e per creare un'Azienda, che con il suo operato contribuisca a modificare il modello di gestione dell'emergenza in Sicilia, divenendo, sistema di riferimento a livello nazionale.

Tuttavia, nel corso di questi anni molto è cambiato anche nel contesto di riferimento. Diversi sono i decreti, varati dalla Giunta Regionale, che hanno disegnato le linee di una nuova Sanità Regionale, modificando gli aspetti normativi ed economici. Alla



luce di questi cambiamenti, è quindi opportuna una riflessione sul ruolo della SEUS in questo nuovo scenario.

Occorre ristrutturare la società con l'obiettivo di recuperare margini di efficienza produttiva ed allocativa delle risorse umane e di qualità del servizio, attraverso la creazione di un modello organizzativo snello, funzionale ai nuovi obiettivi.

Il lavoro di squadra è obiettivo principale della Società; è fondamentale lavorare insieme verso una visione comune.

Particolare attenzione è stata posta alla distribuzione dei livelli organizzativi e decisionali, nonché alle forme di controllo, disegnando una struttura aziendale funzionale all'esigenza del servizio emergenza 118.

Vengono assunte come rilevanti le attività di formazione e pianificazione e controllo, attraverso cui effettuare una programmazione annuale-pluriennale delle prestazioni ed un monitoraggio costante dei risultati.

Si mira alla valorizzazione delle Risorse Umane, attraverso la costruzione di meccanismi trasparenti e meritocratici per l'attribuzione di incarichi e livelli di responsabilità adeguati alla dimensione aziendale. La struttura organizzativa sarà improntata all'ottenimento di un meccanismo di dialogo, collaborazione e intesa tra i vari uffici, attraverso un sistema di qualità certificato, che si ritiene essere fondamentale per il raggiungimento di un sistema operativo sinergico e armonioso.

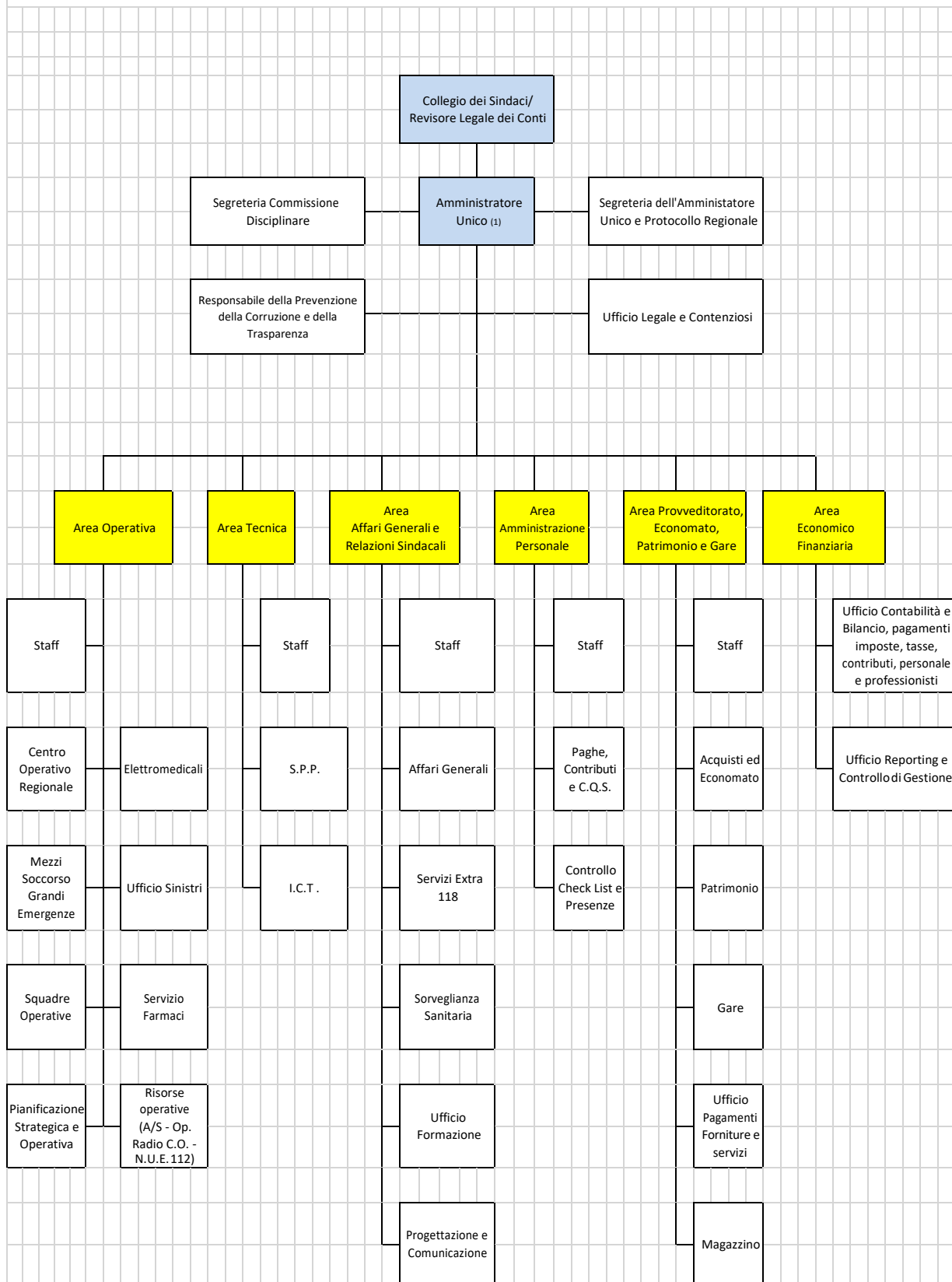
La contrattazione integrativa aziendale è lo strumento attraverso il quale disciplinare adeguatamente le peculiarità aziendali ed il sistema di relazioni sindacali e garantire, altresì, regole uniformi nonché meccanismi e strumenti di azione e di confronto.

Il nuovo Statuto approvato dall'Assemblea Straordinaria dei Soci in data 26/7/2016, in ossequio alle nuove previsioni di legge, non prevede più il Consiglio di Gestione ed il Consiglio di Sorveglianza, lasciando all'Amministratore Unico l'intero compito di gestire la Società.

Su sua proposta l'Assemblea dei Soci potrà nominare un Direttore Generale. In ogni caso, la gestione sarà garantita attraverso sei Aree funzionali ripartite in modo da assicurare efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa, coordinate da personale di livello E2 e poste gerarchicamente alle dipendenze dell'Amministratore Unico o subordinate al Direttore Generale qualora nominato.



ORGANIGRAMMA AZIENDALE



(1) L'Amministratore Unico ai sensi dell'art. 24 lett. B dello Statuto, previa delibera favorevole dell'Assemblea Ordinaria dei Soci, può nominare/revocare un Direttore Generale determinandone i poteri anche di rappresentanza.

Firmato in originale
(Conservato presso gli uffici)



PIANTA ORGANICA

	E2	DS	D	C	B	A	OT. AMM.	TOT. A/S - O.T.
UFFICIO SEGRETERIA AMMINISTRATORE UNICO E PROTOCOLLO REGIONALE		1	1	9	1		10	2
SEGRETERIA COMMISSIONE DISCIPLINARE				1	1		2	
UFFICIO LEGALE E CONTENZIOSO		1		1			2	
AREA OPERATIVA	1						1	
STAFF			1	1			2	
CENTRO OPERATIVO REGIONALE			5	11				16
SQUADRA OPERATIVA PA/TP			1	14				15
SQUADRA OPERATIVA CL/EN/AG			1	14				15
SQUADRA OPERATIVA MESSINA			1	4				5
SQUADRA OPERATIVA CT/SR/RG			1	14				15
UFFICIO SINISTRI			2				2	
UFFICIO MEZZI SOCCORSO GRANDI EMERGENZE			2	2			4	
ELETTROMEDICALI				2				2
PIANIFICAZIONE STRATEGICA E OPERATIVA		3	6	44	5	4	61	
SERVIZIO FARMACI				29		1	8	22
RISORSE OPERATIVE (A/S - C.O. - N.U.E. 112)				2907	16			2923
AREA TECNICA	1						1	
STAFF			1	1			2	
I.C.T.			1	14	1	1	15	2
S.P.P.			1	6	1		8	
AREA AFFARI GENERALI E RELAZIONI SINDACALI	1						1	
STAFF			1	1			2	
AFFARI GENERALI				2			2	
SERVIZI EXTRA 118				6				6
UFFICIO FORMAZIONE		1	1	3			5	
SORVEGLIANZA SANITARIA		1		10	1		8	4
UFFICIO PROGETTAZIONE E COMUNICAZIONE		1		2			3	
AREA AMMINISTRAZIONE PERSONALE	1						1	
STAFF			1	1			2	
UFFICIO PAGHE CONTRIBUTI E C.Q.S.			2	4			6	
UFFICIO PRESENZE E CONTROLLO CHECK LIST			2	22	1		25	
AREA PROVVEDITORATO, ECONOMATO, PATRIMONIO E GARE	1						1	
STAFF			1	1			2	
ACQUISTI ED ECONOMATO		1		1			2	
PATRIMONIO				2			2	
MAGAZZINO				2			2	
PAGAMENTI FORNITURE E SERVIZI			1	2			3	
GARE		1		1			2	
AREA ECONOMICO FINANZIARIA	1						1	
UFFICIO CONTABILITA' E BILANCIO, PAGAMENTI IMPOSTE, TASSE, CONTRIBUTI, PERSONALE E PROFESSIONISTI			1	6	1		8	
REPORTING E CONTROLLO DI GESTIONE			1	1			2	
Totali livelli	6	10	35	3141	28	6		
Totali							198	3027
TOTALE AMMINISTRATIVI							198	
TOTALE AUTISTI SOCCORRITORI								3027
TOTALE DOTAZIONE ORGANICA								3225

Firmato in originale
(Conservato presso gli uffici)



4. L'Organigramma

➤ Amministratore Unico

L'Amministratore Unico ha la responsabilità della direzione dell'Azienda ed in particolare, è responsabile delle funzioni di indirizzo politico-amministrativo e strategico che si esercitano attraverso la definizione degli obiettivi e dei programmi da attuare.

L'Amministratore Unico trasmette report periodici agli Enti soci per aggiornarli sull'andamento delle attività e sulle modalità di gestione dei servizi e sulle attività affidate alla Società per il perseguimento dell'oggetto sociale.

Al medesimo spettano, in particolare:

- le decisioni e l'adozione dei relativi atti di indirizzo interpretativo e applicativo in materia di norme nazionali e regionali;
- la pianificazione delle strategie aziendali;
- l'adozione delle determinazioni relative al piano pluriennale di attività;
- l'adozione delle determinazioni relative alla programmazione finanziaria e di bilancio, con particolare riferimento alla assegnazione del budget alle varie strutture aziendali;
- l'adozione di tutte le determinazioni riguardanti la definizione di obiettivi, priorità, piani, programmi e direttive generali per l'azione amministrativa e la gestione;
- l'individuazione all'interno della politica del budget delle risorse umane, materiali ed economico-finanziarie da destinare alle diverse finalità;
- le nomine, designazioni e atti analoghi a esso attribuiti da specifiche disposizioni e non delegabili.

L'Amministratore Unico è responsabile della gestione complessiva dell'Azienda e si avvale dell'attività di uffici e strutture che assolvono funzioni trasversali di rilevanza. L'Amministratore Unico ai sensi dell'art. 24 lett. B dello Statuto, previa delibera favorevole dell'Assemblea Ordinaria dei Soci, può nominare/revocare un Direttore Generale determinandone i poteri anche di rappresentanza.

Qualora venisse nominato il Direttore Generale la collocazione gerarchica dei Responsabili delle Aree e degli Uffici a diretta collaborazione farà riferimento allo stesso Direttore Generale.



- **Ufficio Segreteria dell'Amministratore Unico e Protocollo Regionale.**

Collocazione Gerarchica:

Riporta all'Amministratore Unico/DG

Svolge attività di segreteria per l'Amministratore Unico/DG, lo assiste predisponendo il materiale informativo a supporto dei processi decisionali. Svolge attività di collaborazione suffragando l'attività dell'Amministratore nella gestione delle comunicazioni con gli uffici interni e gli Enti esterni. Si avvale dell'ausilio di due autisti per il disbrigo delle pratiche esterne.

Il Protocollo Generale numera progressivamente tutta la posta in entrata dall'esterno ed in uscita verso l'esterno. Garantisce il tempestivo smistamento della corrispondenza, secondo le competenti funzioni, rispettando le politiche di riservatezza e l'organigramma aziendale. Garantisce la conservazione dei documenti e la loro classificazione in maniera da consentire, quando necessario, il tempestivo reperimento della documentazione.

- **Ufficio Legale e contenziosi**

Collocazione Gerarchica:

Riporta all'Amministratore Unico/DG

Gestisce il contenzioso aziendale sia giudiziale che stragiudiziale e i rapporti con i legali. Elabora uno scadenziario dei contenziosi. Cura e aggiorna la long-list dei legali.

Assicura una efficace ed efficiente gestione del contenzioso con le Compagnie Assicurative.

L'Ufficio intrattiene, rapporti con le Assicurazioni per le pratiche relative ai risarcimenti danni. L'obiettivo è quello di minimizzare l'impatto economico del sinistro ed evitarne il riaccadimento attraverso le seguenti attività:

- Organizzazione della raccolta delle informazioni indispensabili alla gestione dei sinistri;
- Pronta valutazione, in presenza di una richiesta di risarcimento danni, delle eventuali responsabilità che, qualora non gestite, potrebbero sfociare nel contenzioso giudiziario;
- Valutazione diretta delle tipologie ed entità degli eventuali danni arrecati a terzi con il coinvolgimento delle varie professionalità aziendali necessarie per un'analisi dei sinistri anche in un'ottica preventiva finalizzata a scongiurare il ripetersi dell'evento dannoso;

Firmato in originale
(Conservato presso gli uffici)



- Integrazione della procedura di rilevazione e raccolta dei dati necessari ad una efficace gestione dei sinistri;
- Strutturazione di un database al fine di rendere i dati efficaci per la gestione delle statistiche dei sinistri necessarie alle strategie aziendali;
- Gestione dei rapporti con i soggetti danneggiati e/o i loro studi legali.

● **Ufficio Segreteria Commissione Disciplinare**

Collocazione Gerarchica:

Riporta all'Amministratore Unico/DG

L'Ufficio si occupa della ricezione delle segnalazioni di natura disciplinare ed istruisce le relative pratiche, seguendone l'iter fino al completamento della procedura. Cura l'archivio dei procedimenti disciplinari, redige il report mensile delle attività svolte, redige e custodisce i verbali delle sedute della Commissione Disciplinare. Si interfaccia con l'Area Amministrazione del Personale per l'inserimento nei fascicoli personali dei dipendenti delle eventuali sanzioni irrogate e per provvedere al recupero delle somme per eventuali danni causati ai mezzi aziendali.

● **Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza**

Collocazione Gerarchica:

Riporta all'Amministratore Unico/DG

Il Responsabile della prevenzione della corruzione ha il compito di elaborare/aggiornare la proposta di PTPC da sottoporre all'approvazione dell'Amministratore Unico entro i termini previsti dalla normativa vigente. Definisce il Piano di formazione previsto nel PTPC, unitamente all'Ufficio Formazione, individuando le diverse tipologie di formazione ed il personale interessato.

Verifica l'efficace attuazione del PTPC in base al Piano dei controlli definito annualmente dal RPC e la sua idoneità, nonché propone la modifica dello stesso quando sono accertate significative violazioni delle prescrizioni ovvero quando intervengono mutamenti nell'organizzazione o nell'attività dell'amministrazione.

Vigila sul rispetto delle disposizioni di cui al d.lgs. 39/2013.

Promuove ed effettua incontri periodici (almeno annuali) con l'organo amministrativo e di controllo.

Verifica l'effettiva rotazione degli incarichi negli uffici preposti allo svolgimento delle attività nel cui ambito è più elevato il rischio che siano commessi reati di corruzione.



Nella qualità di Responsabile della trasparenza ha il compito di elaborare/aggiornare la proposta di Programma per la Trasparenza e Integrità (di seguito PTTI), da sottoporre all'approvazione dell'Amministratore Unico.

Effettua l'attività di controllo sull'adempimento da parte della Società degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente.

Segnala, ai fini dell'eventuale attivazione delle azioni più opportune, i casi di mancato o ritardato adempimento degli obblighi di pubblicazione all'Amministratore Unico per l'eventuale attivazione del procedimento disciplinare, informando, se ritenuto necessario, l'ANAC.

Controlla e garantisce la regolare attuazione dell'accesso civico in base di quanto stabilito dalla normativa vigente.

❖ Area Operativa

Collocazione Gerarchica:

Riporta all'Amministratore Unico/DG

Il Responsabile dell'Area Operativa, coordina e sovrintende l'attività dell'area di riferimento, ovvero la gestione del servizio dei mezzi di soccorso e delle risorse umane impiegate. Assicura l'efficienza dei mezzi e delle risorse affidate garantendo gli standard richiesti. Propone le soluzioni per un migliore utilizzo delle risorse.

Coordina le varie fasi del processo di pianificazione del fabbisogno, dell'acquisizione e dell'allocazione delle risorse umane. Monitora e ricerca azioni risolutive per evitare la problematica dei fermi tecnici, si occupa della rispondenza in termini di efficienza, delle caratteristiche operative inerenti la maxi-emergenza, predisponendo periodiche revisioni delle procedure di coordinamento, attuando simulazioni semestrali con il personale dedicato.

Cura i rapporti con le 4 Centrali Operative, per la risoluzione delle criticità riscontrabili in seno all'efficienza del servizio.

Cura altresì i rapporti con le Prefetture, per eventuali piani di intervento, in caso di calamità naturali od eventi di assoluta imprevedibilità ed in merito al servizio N.U.E. 112.

Assicura la dislocazione del personale sul territorio, avendo obiettivo prioritario il rispetto dell'operatività delle postazioni.

Analizza i protocolli internazionali per la gestione degli eventi catastrofici, si occupa dell'integrazione della risposta locale alla maxi-emergenza secondo protocolli definiti e attua i piani regionali per emergenza di massa.



- **Centro Operativo Regionale (C.O.R.)**

Collocazione Gerarchica:

Riporta al Responsabile dell'Area Operativa

Coordinandosi con gli Uffici di Pianificazione Strategica ed operativa assicura il buon andamento dell'erogazione del servizio di emergenza-urgenza, si occupa delle sostituzioni delle assenze del personale Autista Soccorritore negli orari di chiusura dell'Ufficio Pianificazione Strategica e Operativa. Elabora azioni preventive e correttive al fine di limitare i fermi tecnici dei mezzi di soccorso. Coordina e sovrintende tutta l'attività logistica necessaria all'attività di soccorso. Si interfaccia con le Centrali Operative, in relazione al riassetto strategico dei mezzi in caso di fermi tecnici. Collabora con le Centrali Operative in caso di maxi-emergenza, attivando il personale ed i mezzi necessari.

Coordina l'operatività delle Squadre Operative e degli operatori del Servizio Farmaci.

- **Mezzi di Soccorso e Grandi Emergenze**

Collocazione Gerarchica:

Riporta al Responsabile dell'Area Operativa

Si occupa della gestione dei mezzi di soccorso, della loro rotazione sul territorio per un utilizzo uniforme degli stessi, e della particolare gestione dei mezzi durante i grandi eventi. Pianifica il fabbisogno dei mezzi di soccorso in base alle caratteristiche del servizio da prestare. Monitora l'utilizzo dei mezzi con particolare riferimento ai consumi del carburante, alla sostituzione dei pneumatici e agli interventi di assistenza meccanica, segnalando eventuali anomalie al Responsabile dell'Area.

La gestione delle Grandi Emergenze, dietro supervisione e controllo del Responsabile dell'Area, viene così indirizzata:

- **UNITA' DI CRISI:**

Disponibilità di unità di personale e mezzi per la collaborazione alle attività di:

- Gestione N.B.C.R. (Nucleari Biologici Chimici Radiologici);
- Gestione profughi/clandestini approdati sulle coste o naufraghi;
- Gestione P.M.A. di I° e II° livello;
- Gestione soccorso critico in ambiente ostile.

- **UNITA' OPERATIVE:**

- Assistenza, salvataggio e soccorso profughi approdati sulle nostre coste e/o naufraghi;
- Assistenza, soccorso e salvataggio in eventi N.B.C.R. (Nucleari Biologici

Firmato in originale
(Conservato presso gli uffici)



Chimici Radiologici);

- Assistenza e soccorso in situazioni di criticità in eventi di maxi – emergenza a seguito di evento dannoso (disastri, catastrofi o calamità);

● **Squadre Operative**

Collocazione Gerarchica:

Riporta al Responsabile dell'Area Operativa

Effettuano gli interventi tecnici sui mezzi di soccorso in disponibilità h24. A seguito dell'apertura di ticket, da cui si delinea la necessità del fermo tecnico, intervengono direttamente in loco provvedendo se necessario al ritiro del mezzo, al ricovero in officina o alla semplice riparazione e successiva consegna del mezzo. In caso di malfunzionamenti delle apparecchiature elettromedicali e presidi operano con piccoli interventi di riparazione o con la sostituzione. Intervengono in caso d'infortuni importanti e/o necessità impellenti di pronto intervento, sono di supporto logistico in caso di eventi di massa o maxi emergenze e in caso di richiesta a supporto da parte delle Centrali Operative su indicazione delle ambulanze in servizio operative. Predispongono la sanificazione straordinaria dei mezzi di soccorso.

Sono a supporto del servizio trasporto organi e per lo svolgimento di altri eventuali servizi qualora se ne richieda l'intervento.

● **Pianificazione Strategica e Operativa**

Collocazione Gerarchica:

Riporta al Responsabile dell'Area Operativa

Supporta il Responsabile dell'Area Operativa nella gestione dell'area di competenza, effettuando il monitoraggio, la verifica delle attività svolte e pianifica i turni del personale A/S in servizio operativo, segnalando eventuali anomalie e proponendo azioni correttive. Predisponde le linee guida sul personale A/S, sulla base dei criteri concertati con le OO.SS. e si occupa di verificarne il rispetto.

Gestisce nelle ore diurne e nei giorni feriali le assenze a vario titolo del personale autista/soccorritore, adoperandosi per sostituire il personale ai fini della garanzia dell'operatività del servizio. In caso di comunicazioni di malattie del personale, richiedono l'invio di visite fiscali di controllo.

Svolge attività di front-office ricevendo il personale autista/soccorritore per la istruzione di pratiche afferenti assegni familiari, deduzione d'imposta, interdizione obbligatoria e astensione facoltativa, variazioni anagrafiche, permessi per L. 104/92, permessi politici e altre previste dalla normativa vigente e dai regolamenti interni.



- **Elettromedicali**

Collocazione Gerarchica:

Riporta al Responsabile dell'Area Operativa

Si occupa di stabilire il fabbisogno degli elettromedicali e dei presidi sanitari per il funzionamento del servizio di emergenza. Effettua la programmazione delle riparazioni degli elettromedicali e delle strumentazioni varie raccordandosi con le aziende delegate alla manutenzione e ne archivia le certificazioni.

Si occupa dell'inventario delle apparecchiature elettromedicali di proprietà dell'Azienda rapportandosi con l'Ufficio Patrimonio per ciò che concerne nuove acquisizioni e/o dismissioni.

- **Servizio Farmaci**

Collocazione Gerarchica:

Riporta al Responsabile dell'Area Operativa

Si occupa di rifornire/ritirare dalle postazioni 118 il materiale sanitario, i farmaci e l'ossigeno. Provvede a distribuire e ritirare i registri unici di postazione, i blocchi dei fogli di viaggio e le schede sanitarie.

- **Ufficio Sinistri**

Collocazione Gerarchica:

Riporta al Responsabile dell'Area Operativa

L'Ufficio si occupa della lavorazione degli eventi dannosi con e senza controparte. Il suo intervento verte sia nelle procedure interne tra i settori aziendali per la giusta raccolta della documentazione necessaria all'avvio di una pratica di sinistro, alla sua evoluzione e successiva risoluzione, sia nei rapporti con gli enti esterni quali le agenzie assicurative, gli studi legali, la polizia municipale, le Centrali Operative 118. Il suo scopo è tutelare gli interessi dell'Azienda nei molteplici eventi che riguardano l'emergenza sul territorio.



❖ **Area Tecnica**

Collocazione Gerarchica:

Riporta all'Amministratore Unico/DG

Promuove l'innovazione, la ricerca di nuove soluzioni organizzative innovative per ottimizzare soprattutto i costi della logistica aziendale. Supporta l'Ufficio Formazione per suggerire le linee guida per l'aggiornamento professionale e la formazione dei dipendenti.

● **Information Communication and Technology**

Collocazione Gerarchica:

Riporta al Responsabile dell'Area Tecnica

Controlla e gestisce la strumentazione informatica e tutta la rete delle telecomunicazioni, compresa la rete radio, ed effettua la relativa manutenzione. Si occupa di adeguare a norma ed agli standard tecnologici la rete infotelematica e ne cura la manutenzione

All'Ufficio ICT è attribuito un ruolo strategico nel processo di riorganizzazione funzionale dell'amministrazione e di reingegnerizzazione delle procedure che, grazie alla digitalizzazione, mira ad un innalzamento degli standards di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa.

Si occupa della gestione e implementazione delle postazioni di lavoro.

Nella direzione dei programmi di sviluppo aziendali, provvede all'allestimento delle postazioni di lavoro sia dal punto di vista della dislocazione sia dal punto di vista delle necessarie tecnologie strumentali in linea con i più adeguati principi di ergonomia.

Si occupa del caricamento dei fogli di Viaggio

● **Servizio Prevenzione e Protezione**

Collocazione Gerarchica:

Riporta al Responsabile dell'Area Tecnica

Nella convinzione che il rispetto dell'ambiente e la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori rappresentino un valore reale, il servizio si prefigge di sviluppare una metodologia aziendale in ambito di formazione sanitaria, garantendo un approccio esteso alla sfera umana, ambientale e sociale e pertanto promuove:

Firmato in originale
(Conservato presso gli uffici)



- Il totale rispetto della normativa vigente, adottando criteri avanzati di tutela dell'ambiente, dell'incolumità pubblica, della salute e della sicurezza dei lavoratori;
- Il miglioramento continuo della qualità dei processi e dei servizi;
- Il miglioramento continuo dei risultati traducendo in progetti ed attività operative i modelli di riferimento del Sistema di Gestione Integrato HSE per la salute, la sicurezza, l'ambiente, l'incolumità pubblica e la qualità;

Ha il compito di:

- valutare e controllare i rischi e gli effetti delle attività svolte in ogni fase del processo, adottando i principi, gli standard e le pratiche operative più avanzate per assicurare le condizioni di lavoro più salubri e sicure possibili ed il rispetto dell'ambiente;
- Controllare la reale messa in atto, da parte dei lavoratori, delle necessarie misure di prevenzione e di protezione;
- Progettare ed eseguire piani di mantenimento e sviluppo del Know how attraverso l'informazione, la formazione e l'addestramento;
- Individuare ed attuare strumenti di verifica e valutazione di job satisfaction;
- Collaborare con l'intero sistema SUES 118 per l'analisi e verifica del customer satisfaction;
- Promuovere la diffusione all'interno dell'Azienda e presso fornitori, ecc., della cultura della qualità, finalizzata all'incremento dell'efficacia dei sistemi ed al conseguente miglioramento qualitativo dei servizi/prodotti forniti;
- Collaborare alla definizione delle prescrizioni contrattuali, sull'applicazione del Sistema di Gestione e Qualità, da applicare eventualmente negli appalti, coerentemente con la norma ISO 9001;
- Si occupa della gestione amministrativa degli infortuni e dei mancati infortuni;
- Cura tutti gli aspetti inerenti gli obblighi normativi in materia di gestione del rischio clinico attraverso gli strumenti dell'Ingegneria Clinica.
- Verifica e revisiona periodicamente i compiti sopra elencati, assicurando e processando adeguate informazioni di feedback alle parti interessate.

Per il raggiungimento dei sopra elencati obiettivi e compiti, il servizio assicurerà l'applicazione cogente di tutta la normativa in materia di Salute e Sicurezza sul lavoro, elaborando sistemi di gestione integrati e certificazioni conformi alle norme comunitarie più ampiamente diffuse (ISO e OHSAS, etc.). Condurrà per conto dei vertici aziendali attività di controllo, attraverso le figure degli Addetti Sicurezza Prevenzione e Protezione già formati, presenti nel territorio ed in numero pari agli Uffici provinciali di riferimento, basandosi sulle disposizioni di legge e su richiesta della direzione; verranno effettuati periodici audit interni ed esterni per l'analisi dei processi i cui esiti offriranno dati utili allo sviluppo di programmi di miglioramento da sottoporre agli stessi.

Firmato in originale
(Conservato presso gli uffici)



Al verificarsi di infortuni sul lavoro, il servizio attraverso gli ASPP dislocati nel territorio raccoglie e fornisce la documentazione propedeutica alla compilazione della relativa denuncia, numerando progressivamente l'evento e adoperandosi per il completamento della pratica.

❖ **Area Affari Generali e Relazioni Sindacali.**

Collocazione Gerarchica:

Riporta all'Amministratore Unico/DG

Il Responsabile dell'Area Affari Generali e Relazioni Sindacali cura il controllo delle attività svolte dall'Azienda, monitorando le eventuali criticità gestionali e predisponendo appositi piani operativi, che tendano a migliorare la qualità dei servizi erogati.

Si occupa, inoltre, di curare i rapporti con le Aziende Sanitarie Socie, predisponendo e curando la redazione delle Convenzioni per l'erogazione dei servizi. Segue l'andamento e il rispetto degli accordi convenzionali, raccordandosi con il Responsabile dell'Area Operativa per garantire l'efficienza dei servizi forniti.

Cura i rapporti con gli Istituti Bancari predisponendo e controllando la documentazione a supporto per garantire l'operatività finanziaria dell'Azienda.

Cura, seguendo l'indirizzo dell'Amministratore Unico e in stretta collaborazione con le altre Aree, i rapporti con le Organizzazioni Sindacali al fine di agevolare il sistema delle relazioni sindacali.

● **Affari Generali**

Collocazione Gerarchica:

Riporta al Responsabile dell'Area Affari Generali e Relazioni Sindacali

Si occupa di predisporre gli atti convenzionali da stipulare con le Aziende Socie avendo cura di rispettare i dettami dell'Accordo Quadro per la regolamentazione dei servizi erogati dalla SEUS a favore dei Soci, stipulato nel 2014 a seguito di Delibera di Giunta Regionale Siciliana n. 267 del 23/07/2013. Cura la corrispondenza e gli atti amministrativi conseguenziali.

● **Servizi extra 118**

Collocazione Gerarchica:

Riporta al Responsabile dell'Area Affari Generali e Relazioni Sindacali



Gestisce l'operatività in loco del personale addetto ai servizi extra 118.

Verifica la coerenza dell'attività svolta con quanto previsto negli accordi convenzionali stipulati con le Aziende Socie, evidenziando eventuali criticità e proponendo le adeguate azioni correttive. Predisponde di concerto con le aziende convenzionate e nel rispetto delle linee guida regionali nonché delle norme e del contratto di lavoro i turni del personale assegnato ai servizi coordinandosi con l'Ufficio Pianificazione Strategica e Operativa per la distribuzione del personale nel territorio. Si occupa del controllo delle presenze del personale nei servizi extra 118 al fine di elaborare report trimestrali da inoltrare all'Area Economico Finanziaria per l'emissione delle relative fatture di pagamento.

Il Servizio redige atti amministrativi a supporto dell'attività del Responsabile dell'Area.

Raccoglie il feedback dei servizi resi, mettendo in atto tutte le strategie ed i correttivi necessari per migliorare la prestazione resa nei confronti del Socio committente.

● Ufficio Sorveglianza Sanitaria

Collocazione Gerarchica:

Riporta al Responsabile dell'Area Affari Generali e Relazioni Sindacali

La Sorveglianza Sanitaria, come definito all'art. 2, lettera m del D. Lgs. 81/08, è l'insieme degli atti medici, finalizzati alla tutela dello stato di salute e sicurezza dei lavoratori, in relazione all'ambiente di lavoro, ai fattori di rischio professionali e alle modalità di svolgimento dell'attività lavorativa.

L'Ufficio pianifica, gestisce e controlla, su base regionale, tutte le attività relative alla Sorveglianza Sanitaria, mediante il coordinamento dei diversi attori coinvolti nel processo.

In particolare:

- Gestisce i rapporti con il Medico Competente, nominato dal Datore di Lavoro, il quale provvede, mediante visita medica e l'esecuzione di specifici esami strumentali e/o di laboratorio, alla valutazione dello stato di Idoneità dei lavoratori alla mansione specifica assegnata, in considerazione dei rischi a cui gli stessi sono sottoposti ed al fine ultimo di mettere in atto tutte le misure di tutela e prevenzione necessari per prevenire eventuali e possibili danni alla salute e provvede altresì alla custodia delle cartelle sanitarie correnti;
- Controlla e monitora su base regionale lo stato di idoneità dei dipendenti, mediante la creazione e la gestione di un apposito Database, in cui vengono costantemente aggiornati i dati relativi alle VM, nonché le scadenze periodiche stabilite dal Medico Competente;

Firmato in originale
(Conservato presso gli uffici)



- Coordina e gestisce l'organizzazione delle Visite Mediche Periodiche, in collaborazione con gli A.S.P.P., ai quali è affidato il compito di coordinare, sulla base dei dati ricevuti, le attività su base provinciale, interfacciandosi con i relativi Uffici provinciali di competenza;
- Organizza, tramite il Medico Competente e su segnalazione degli A.S.P.P., le VM non periodiche, mediante la quale viene accertato lo stato di idoneità dei dipendenti in specifiche circostanze: su richiesta del lavoratore o del datore di lavoro, per cambio mansione, per assunzione o più comunemente per rientro a lavoro successivo a periodo di assenza superiore a 60 gg;
- Organizza, su disposizione del Datore di Lavoro, le VM collegiali, al fine di accertare, mediante parere di apposita commissione sanitaria, l'idoneità alla mansione o l'inabilità parziale o assoluta e permanente dei dipendenti;
- Riceve e notifica le risultanze delle VM (giudizi d'idoneità), provvedendo alla trasmissione delle stesse agli uffici competenti (Area Personale e Area Produzione), all'R.S.P.P. (al quale può essere richiesto, ove necessario, opportuno parere in merito alla natura dei giudizi d'idoneità), agli A.S.P.P. (i quali si occupano di effettuare possibili e ulteriori verifiche e custodire la documentazione di propria competenza provinciale) e ai dipendenti stessi (mediante caricamento mirato sulla pagina personale del Portale Aziendale). Su richiesta provvede a trasmettere, ai dipendenti che ne fanno richiesta, per il tramite del Medico Competente, gli esami strumentali e/o di laboratorio effettuati in sede di VM.
- Archivia e gestisce tutta la documentazione sanitaria dei dipendenti (giudizi d'idoneità e cartelle sanitarie pregresse), provvedendo alla trasmissione della stessa su specifiche richieste dell'RSPP, della Presidenza o di altri soggetti coinvolti nel processo, anche esterni all'azienda.
- Controlla, gestisce e rendiconta le spese effettuate per la Sorveglianza Sanitaria (fatture, richieste di rimborso, etc.), mediante la verifica delle attività svolte e la congruità degli importi fatturati dai soggetti esterni ed interni coinvolti nell'attività di Sorveglianza (Medico Competente, laboratorio di Analisi, ASP, dipendenti, etc.), con gli accordi economici prestabiliti.
- Controlla e gestisce, mediante apposita sezione, tutte le attività connesse al Rischio Biologico.

Firmato in originale
(Conservato presso gli uffici)



● Ufficio Formazione

Collocazione Gerarchica:

Riporta al Responsabile dell'Area Affari Generali e Relazioni Sindacali

Organizza e mette in atto i piani formativi approvati dall'Amministratore Unico/DG, ovvero più nel dettaglio si occupa di:

- effettuare l'analisi del fabbisogno formativo;
- predisporre il piano Formativo annuale e i piani di riqualificazione professionale;
- curare i rapporti con il Fondo paritetico interprofessionale per la formazione finanziata;
- reperire e proporre le azioni formative adeguate alle esigenze del fabbisogno formativo;
- organizzare le attività formative in ogni dettaglio (progettazione, gestione aule, controllo date, orari, partecipanti);

● Ufficio Progettazione e Comunicazione

Collocazione Gerarchica:

Riporta al Responsabile dell'Area, Affari Generali e Relazioni Sindacali

L'Ufficio si occupa di tutte le attività relative alla elaborazione di progetti, nonché della realizzazione di iniziative, ed eventi finalizzati alla valorizzazione ed alla promozione dell'immagine dell'azienda.

In particolare promuove e realizza:

- la ricerca delle opportunità di accesso ai finanziamenti attivati dagli strumenti finanziari delle politiche locali, regionali, nazionali ed internazionali a sostegno della didattica, della Ricerca e dello sviluppo socio-sanitario del territorio;
- gli adempimenti amministrativi concernenti l'approvazione e la presentazione dei progetti;
- il supporto per gli adempimenti amministrativi relativi alle fasi di rendicontazione dei Progetti;

L'Ufficio ha cura di pubblicare sul sito Aziendale gli atti amministrativi per i quali sussiste l'obbligo di pubblicazione ai sensi di legge: cura e implementa l'immagine della SEUS presso i mass media e presso gli utenti, in modo da ottenere una positiva percezione degli standard di qualità, efficacia, sicurezza e trasparenza dei servizi offerti.

Produce una rassegna stampa quotidiana.

Firmato in originale
(Conservato presso gli uffici)



❖ Area Amministrazione Personale

Collocazione Gerarchica:

Riporta all'Amministratore Unico/DG

L'Area ha il compito della gestione e dello sviluppo del personale, attraverso la supervisione di tutti i processi relativi al fabbisogno, quali valutazione, politiche retributive, aspetti amministrativi, fino alla dimissione del personale, operando coerentemente con gli obiettivi strategici dell'azienda e dell'Amministratore Unico, tenendoli allineati alle evoluzioni normative, tecnologiche ed organizzative, e in particolare fornire:

- flussi informativi e modulistica a supporto;
- reportistica ad hoc.

Inoltre, assicura il costante funzionamento degli stessi processi e in particolare il rispetto dei tempi e dei modi (ovvero delle scadenze e delle procedure aziendali disposte dagli organi superiori). Collabora per l'implementazione delle politiche del personale e le politiche retributive.

Effettua il controllo dell'attività di amministrazione del personale, cura gli aspetti contrattuali della prestazione lavorativa (orari, permessi, congedi, maternità, pensionamenti).

Si relaziona con le differenti Aree aziendali, analizzando i dati relativi ai flussi delle risorse umane, alle paghe, alle presenze, alle finanziarie ed ai Fondi, integrandoli con la diagnosi del potenziale e delle prestazioni delle risorse interne. Monitora costantemente le evoluzioni normative in campo fiscale e previdenziale.

● **Paghe, Contributi e C.Q.S.**

Collocazione Gerarchica:

Riporta al Responsabile dell'Area Amministrazione Personale

Assicura la corretta elaborazione delle retribuzioni, la predisposizione dei versamenti dei contributi previdenziali, la tenuta dei libri obbligatori LUL e le dichiarazioni di legge (UniEmens, mod.770, etc), attraverso gli strumenti informatici e il personale impiegato. Si interfaccia con le software-house per i corretti aggiornamenti del sistema e l'implementazione del software Paghe in uso. Collabora con l'Area Economico Finanziaria per correlare i dati sviluppati con le paghe mensili e la *mission* operativa della contabilità con gli organi esterni per il controllo dei costi.

Firmato in originale
(Conservato presso gli uffici)



Garantisce la correttezza dei dati anagrafici dei dipendenti attraverso il software in uso, che dovrà essere uniforme per tutta l'Azienda. Assicura la corrispondenza della anagrafica aziendale alla struttura dell'organigramma aziendale. Collabora con l'ufficio Controllo Check List e Presenze per la corretta implementazione dei dati univoci sul software Paghe. Assicura la corretta applicazione degli istituti contrattualmente previsti.

Assicura la produzione della reportistica aziendale relativa al personale per:

- alimentare i flussi per il controllo di gestione;
- il costo del personale;
- la contabilità analitica;
- richieste di enti esterni quali ISTAT;
- richieste da parte del Servizio Partecipate dell'Assessorato all'Economia per il controllo analogo e da parte dell'Assessorato della Salute;
- fatturazioni periodiche;
- analisi ad hoc.

Gestisce i rapporti esterni con le Finanziarie e con i Fondi di Previdenza Complementare per le pratiche relative ai dipendenti, curandone l'iter ed i relativi rapporti, assicura la corretta elaborazione delle rate mensili da trattenere nella busta paga dei dipendenti e ne dispone il versamento, interfacciandosi costantemente con l'ufficio Controllo Check List e Presenze e con l'Area Economico Finanziaria. Gestisce le pratiche per il rilascio dei Certificati di Stipendio e cura i contatti con il personale a chiarimento delle pratiche a loro indirizzate. Assicura la produzione di eventuale reportistica aziendale relativa al personale per:

- Analisi Finanziarie e status dinamico delle pratiche relative al personale interessato;
- Analisi Fondi di Previdenza e status dinamico delle destinazioni;
- Analisi ad hoc.

● **Controllo Check List e Presenze**

Collocazione Gerarchica:

Riporta al Responsabile dell'Area Amministrazione Personale

Firmato in originale
(Conservato presso gli uffici)



Si occupa, attraverso un esame delle check-list delle postazioni, di verificare la corrispondenza tra le timbrature degli operatori in servizio e la sottoscrizione della check-list.

Cura la corretta gestione delle presenze ed il rispetto delle politiche aziendali, collabora con gli uffici amministrativi per il controllo economico della turnistica e dei giustificativi concessi al personale in forza, rispetto alle normative dettate dal CCNL in vigore. Si interfaccia con le software-house per la corretta implementazione delle presenze e della gestione del Software Presenze in uso. Opera attività di assistenza per il personale in servizio nel territorio a chiarimento delle attività svolte ed a supporto dell'implementazione di pratiche burocratico-amministrative legate alla loro gestione. Implementa il software Paghe secondo le mansioni attribuite. Monitora il turn-over e l'assenteismo. Monitora la corretta gestione delle ferie e dei permessi secondo CCNL di categoria e delle implementazioni contrattuali di secondo livello (es.: reperibilità).

Collabora con l'ufficio Paghe, Contributi e C.Q.S. implementando sul Software Paghe le presenze effettive del personale, previo controllo delle lavorazioni rilasciate dagli Uffici.

Assicura la produzione della reportistica aziendale relativa al personale per:

- Assenteismo;
- Ferie;
- Permessi;
- Analisi ad hoc.

❖ **Area Provveditorato, Economato, Patrimonio e Gare**

Collocazione Gerarchica:

Riporta all'Amministratore Unico/DG

Il responsabile dell'Area assicura l'acquisizione dei beni e servizi per il funzionamento aziendale. Gestisce il processo acquisti, nel pieno rispetto delle prescrizioni normative. Massimizza le economie e ricerca soluzioni per ridurre i costi di gestione.

Cura la manutenzione dell'albo fornitori e la formalizzazione dei contratti di acquisto, secondo gli standard aziendali. Garantisce la correttezza delle procedure utilizzate nei processi di fornitura. Cura le indagini di mercato. Garantisce il rispetto degli standard qualitativi propri dell'azienda. Garantisce l'ottimale svolgimento delle attività di previsione e pianificazione relative ai processi di acquisto di beni e/o servizi.

Firmato in originale
(Conservato presso gli uffici)



- **Ufficio Acquisti ed Economato**

Collocazione Gerarchica:

Riporta al Responsabile dell'Area Provveditorato, Economato, Patrimonio e Gare

Ricerca e seleziona i fornitori procedendo ad un'analisi comparativa in funzione dell'offerta del mercato e verifica gli standard qualitativi appartenenti agli stessi. Valuta le offerte richiedendone appositi preventivi. Definisce il fabbisogno in termini di approvvigionamento e cura la programmazione degli acquisti. Effettua il monitoraggio delle scorte giacenti garantendo la funzionale presenza dei quantitativi di materiale di sufficiente sussistenza.

L'ufficio Economato ha la competenza per gli approvvigionamenti di beni e servizi e provvede al pagamento delle spese, secondo la capacità economica del fondo cassa in dotazione all'area di competenza.

Provvede quindi alla tenuta di un'apposita contabilità di cassa, della quale vengono redatti rendiconti trimestrali ed un rendiconto complessivo annuo.

- **Patrimonio**

Collocazione Gerarchica:

Riporta al Responsabile dell'Area Provveditorato, Economato, Patrimonio e Gare

Provvede all'inventario dei beni mobili con tutti i conseguenti adempimenti (compilazione, tenuta ed aggiornamento degli inventari dei beni mobili della società; tenuta, aggiornamento e revisione del patrimonio mobiliare; custodia e manutenzione del patrimonio mobiliare).

- **Gare**

Collocazione Gerarchica:

Riporta al Responsabile dell'Area Provveditorato, Economato, Patrimonio e Gare

Assicura tutti gli adempimenti connessi all'espletamento di una gara garantendo che non vi siano inadempienze rispetto alla normativa; cura le procedure per l'acquisizione di beni e servizi, le procedure di evidenza pubblica e gli affidamenti diretti con unico fornitore nei casi consentiti; cura l'istruttoria dei procedimenti.

Firmato in originale
(Conservato presso gli uffici)



- **Ufficio Pagamenti forniture e servizi**

Collocazione Gerarchica:

Riporta al Responsabile dell'Area Provveditorato, Economato, Patrimonio e Gare

Gestisce lo scadenziario clienti/fornitori. Effettua le verifiche propedeutiche al pagamento delle fatture (richiesta DURC e verifiche documentali interne).

- **Magazzino**

Collocazione Gerarchica:

Riporta al Responsabile dell'Area Provveditorato, Economato, Patrimonio e Gare

Il magazzino gestisce le scorte ai soli fini quantitativi (data consegna, descrizione, quantità) tramite un apposito registro di carico e scarico. Verifica il censimento dei beni, gestisce la dismissione dei beni e la relativa cancellazione dal libro degli inventari. Prende in carico i beni assegnati, provvede alla verifica dello stato di consegna dei beni di nuova acquisizione, provvede con diligenza alla detenzione, custodia, conservazione e distribuzione dei beni inventariati. Allerta il responsabile dell'Area in prossimità dell'esaurimento delle scorte per l'acquisizione di nuove forniture.

❖ **Area Economico Finanziaria**

Collocazione Gerarchica:

Riporta all'Amministratore Unico/DG

Il Responsabile dell'Area assicura la predisposizione di tutti documenti contabili e fiscali della Società avendo cura di rispettare la normativa vigente in continuo aggiornamento.



- **Ufficio Contabilità e Bilancio, Pagamenti imposte, tasse, contributi, personale e professionisti**

Collocazione Gerarchica:

Riporta al Responsabile dell'Area Economico Finanziaria

Cura la raccolta dei documenti contabili e fiscali dagli uffici periferici e dai fornitori. Cura la regolare tenuta della contabilità generale ed analitica, nonché della documentazione relativa (libri e scritture obbligatorie, certificazioni varie). Predispone i bilanci di esercizio nel rispetto delle politiche aziendali e delle normative civilistico/fiscali. Cura la predisposizione delle dichiarazioni fiscali periodiche. Monitora costantemente le evoluzioni normative in campo fiscale. Tiene i rapporti, concorda gli interventi, fornisce il materiale e assicura la predisposizione dei documenti contabili per i soggetti esterni che ne fanno richiesta. Predispone tutti gli adempimenti per il pagamento delle imposte, delle tasse, dei contributi, del personale dei compensi per i professionisti.

- **Ufficio Reporting e Controllo di Gestione**

Collocazione Gerarchica:

Riporta al Responsabile dell'Area Economico Finanziaria

Verifica e rendiconta il servizio erogato dall'azienda tramite un monitoraggio continuo nel rispetto del contratto di Servizio. Elabora e aggiorna i dati relativamente al fabbisogno del personale nel rispetto del raggiungimento degli obiettivi aziendali. Collabora con l'Amministratore Unico/DG per la negoziazione del budget. Controlla e analizza il processo produttivo tramite verifiche a campione sulle varie lavorazioni effettuate dall'Area Operativa. Effettua, al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati, il monitoraggio e il controllo sull'andamento della banca ore e delle eccedenze orarie nonché della banca ferie di tutto il personale a/s, effettua le analisi necessarie per verificare le motivazioni degli scostamenti.

Supporta l'Amministratore Unico nella predisposizione dei principali documenti gestionali tra i quali rientrano il Piano Operativo e Strategico Triennale (POS), il Programma Esecutivo Annuale (PEA) o Budget annuale, ed ogni altro documento previsto dallo Statuto, dalla Convenzione Quadro e dai Contratti di Servizio.

Gestisce le attività di preparazione, di raccolta e di assemblaggio dei dati assistendo le singole Aree aziendali in tutte le fasi del processo.

Predispone per l'Amministratore Unico/DG, un sistema di reporting periodico dell'analisi dei dati storici, degli scostamenti e di coerenza delle azioni con gli obiettivi, al fine di una corretta programmazione delle azioni da svolgere.

Firmato in originale
(Conservato presso gli uffici)



5. Le Attività

La Sicilia Emergenza-Urgenza Sanitaria SCpA gestisce il servizio di trasporto terrestre per l'emergenza-urgenza 118 per l'intero territorio regionale, secondo le direttive del Servizio 6° del Dipartimento Pianificazione Strategica dell'Assessorato della Salute. Inoltre, ai sensi dell'art. 5 dello Statuto, può rendere servizi extra 118 nei confronti dei soci.

La stessa, raccordandosi con la Protezione Civile, collabora con gli altri servizi pubblici addetti all'emergenza, con le Prefetture, i dipartimenti di prevenzione e tutela dei luoghi di lavoro e partecipa, inoltre, alla stesura di piani di intervento sanitari delle maxi emergenze.

Nello specifico, la SEUS assicura:

- Interventi di emergenza-urgenza con ambulanze e auto mediche con personale specializzato (autisti soccorritori, OSS e operatori di centrale);
- Interventi di emergenza in caso di maxi-emergenza, effettuati con mezzi speciali in raccordo con la Protezione Civile-Prefetture – Dipartimento di Prevenzione delle A.S.P;
- Trasporto di sangue, farmaci e/o materiale sanitario;
- Trasporti e servizi extra 118 presso le Aziende sanitarie socie;
- Trasporto degenti intra ed inter ospedaliero;
- Supporto attività di triage presso i P.S.;
- Assistenza tramite OSS: l'operatore socio-sanitario possiede, dunque, competenze sia in ambito sociale sia in ambito sanitario, è in grado di svolgere attività indirizzate a soddisfare i bisogni primari della persona e a favorirne il benessere e l'autonomia;
- Servizio tramite operatori D.M. 10/98;
- Trasporto assistito materno (STAM) e servizio di Trasporto Emergenza neonatale (STEN);
- TSO e ASO ai sensi della Conferenza Stato-Regione del mese di febbraio del 2013;
- Trasporto di emergenza all'interno delle Reti TRAUMA STROKE e IMA;
-

La SEUS prevede a breve termine di svolgere anche le seguenti attività:

- il Servizio regionale di Trasporto Organi;
- Raccordo con le attività dei Medici di continuità Assistenziale;
- N.U.E. 112 Centrale Uniche di risposta di Catania e Palermo.



Stato iniziale dotazione organica al 2010

	PA	TP	CT	RG	SR	EN	CL	AG	ME	TOT
Amministrativi										201
Autisti/Soccorritori 118 totale	825	285	502	195	192	191	189	223	466	3068
Totale lavoratori SEUS										3.269

SITUAZIONE AL 31/10/2016

SITUAZIONE AL 31/10/2016											
PROVINCIA											
SERVIZIO	AG	CL	CT	EN	ME	PA	RG	SR	TP	X	Totale complessi
Postazioni A/S 118	179	153	416	154	408	594	168	181	229		2482
Servizi Extra 118	50	19	0	25	27	225	4	4	16		370
Operatori Centrale Operativa 118 A/S		9	16		3	22					50
Operatori Centro Operativo Regionale A/S			23								23
Operatori Servizio Trasporto Farmaci e Presidi A/S	3	2	1	3	5	3	3	1	3		24
Operatori Squadre Operative A/S	8	6	16	6	9	16	5		4		70
Addetti Servizio Prevenzione e Protezione A/S	1	1	1				1				4
Supportto attività logistiche						4					4
Totale complessivo autisti/soccorritori											3027
Amministrativi impiegati c/o Uffici										198	198
Totale complessivo	241	190	473	188	452	864	181	186	252	198	3225

PREVISIONE DOTAZIONE ORGANICA PER AREA DI ATTIVITA' AL 1 MAGGIO 2017

PREVISIONE DOTAZIONE ORGANICA PER AREA DI ATTIVITA' AL 1 MAGGIO 2017											
PROVINCIA											
SERVIZIO	AG	CL	CT	EN	ME	PA	RG	SR	TP	X	Totale complessi
Postazioni A/S 118	192	162	426	162	393	651	168	174	270		2598
Servizi Extra 118	40		0	14	35	147	4	5	0		245
Staff servizi extra 118				1	1	4					6
Operatori Centrale Operativa 118 A/S		9	12		7	17					45
Operatori Centro Operativo Regionale A/S		16									16
Operatori elettromedicali A/S			2								2
Operatori Servizio Trasporto Farmaci e Presidi A/S	3	3	0	0	5	5	3	2	3		24
Operatori Squadre Operative A/S	5	5	10	5	5	10	5	0	5		50
Addetti Servizio Prevenzione e Protezione A/S	1	1	1				1				4
Supportto attività logistiche						4					4
Numero Unico Emergenza 112 A/S			33								33
Numero Unico Emergenza 112 Amministrativi			5								5
Totale complessivo autisti/soccorritori											3032
Amministrativi impiegati c/o Uffici										193	193
Totale complessivo	241	196	489	182	446	838	181	181	278	0	3225

Firmato in originale
(Conservato presso gli uffici)



**PREVISIONE DOTAZIONE ORGANICA PER AREA DI ATTIVITA' E PIENA OPERATIVITA'
PIANO OPERATIVO STRATEGICO DAL 1 FEBBRAIO 2018**

SERVIZIO	PROVINCIA										Totale complessi
	AG	CL	CT	EN	ME	PA	RG	SR	TP	X	
Postazioni A/S 118	192	162	426	162	393	651	168	174	270		2598
Servizi Extra 118	40		0	14	35	121	4	5	0		219
Staff servizi extra 118				1	1	4					6
Operatori Centrale Operativa 118 A/S		9	12		7	17					45
Operatori Centro Operativo Regionale A/S		16									16
Operatori elettromedicali A/S			2								2
Operatori Servizio Trasporto Farmaci e Presidi A/S	3	3	0	0	5	3	3	2	3		22
Operatori Squadre Operative A/S	5	5	10	5	5	10	5	0	5		50
Addetti Servizio Prevenzione e Protezione A/S	1	1	1				1				4
Supportto attività logistiche						4					4
Numero Unico Emergenza 112 A/S			33			28					61
Numero Unico Emergenza 112 Amministrativi			5			10					15
Totale complessivo autisti/soccorritori											3042
Amministrativi impiegati c/o Uffici										183	183
Totale complessivo	241	196	489	182	446	848	181	181	278	0	3225

– Autisti/soccorritori al 31/10/2016:

Sono individuati 2.482 unità lavorative in servizio sulle ambulanze 118 dislocate nelle varie provincie sulla base della Pianificazione Strategica dell'Assessorato della Salute. A partire dal 1/05/2017 a seguito della riorganizzazione del personale nelle postazioni del 118 finalizzata al raggiungimento di una equa distribuzione dello stesso, il fabbisogno sarà di 2.598 unità lavorative.

– Servizi extra 118:

I servizi extra 118 sono stati attivati già a partire dall'anno 2011, al fine di meglio esplicitare il rapporto consortile tra i soci della SEUS e di rendere maggiormente equilibrato il rapporto tra il numero dei dipendenti autisti/soccorritori, in riferimento al numero delle postazioni 118, presenti su tutto il territorio regionale.

I servizi extra 118 da erogare, sono disciplinati da accordi quadro e contratti di servizio di durata pluriennale, e verranno individuati in relazione a:

- esigenze aziendali;
- fabbisogno individuato in esito alla ricognizione effettuata dall'Assessorato Regionale della Salute tra le Aziende socie;
- nuova articolazione territoriale della rete di emergenza;
- rimodulazione della rete regionale ospedaliera e dell'assistenza.

Per meglio qualificare le tipologie di servizi in essere, si elencano le attività svolte ad oggi e di prossima acquisizione a seguito di appositi rapporti convenzionali tra i soci:

- Trasporto degenti intraospedalieri;
- Supporto e assistenza triage presso i P.S.;

Firmato in originale
(Conservato presso gli uffici)



- Trasporto di sangue, farmaci e/o materiale sanitario;
 - Servizio tramite operatori D.M. 10/98 (tale servizio è svolto da operatori provvisti di relativo attestato professionale e costituisce misura compensativa in carenza di adeguate misure strutturali dei presidi ospedalieri richiedenti);
 - OSS – Operatori Socio Sanitari;
 - Trasporto per trapianti d'organo.
- Operatori di Centrale:
Il personale delle Centrali Operative già occupato sarà impiegato nelle attività di carattere tecnico/operativo svolto dalle stesse, secondo le linee guida dell'Assessorato Regionale della Salute. Gli stessi supportano nelle attività gli Infermieri Specializzati presenti nelle CC.OO. assicurando il corretto impiego del mezzo da utilizzare per l'azione di soccorso rispetto al luogo e la criticità dell'intervento ed il corretto utilizzo delle radio.
- Operatori del Centro Operativo Regionale:
È stato ridimensionato il numero delle unità lavorative assegnate per far fronte alle esigenze operative del C.O.R., che vedrà impegnati a regime n. 16 unità lavorative.
- Addetto Servizio Prevenzione e Protezione (ASPP):
sono 7 unità di cui 3 amministrativi e 4 autisti-soccorritori in possesso dei requisiti professionali di cui all'art.32 del D.Lgs. 81/08; gli Addetti al Servizio Prevenzione e Protezione hanno frequentato un corso di formazione adeguato ai rischi presenti nel proprio ambiente di lavoro. Sono dei tecnici della sicurezza che collaborano con il RSPP, riferiscono allo stesso tutti gli inconvenienti che riscontrano e danno anche suggerimenti su come eliminare i pericoli o i rischi che il lavoratore possa correre, in funzione dell'attività espletata.
- Amministrativi:
sono individuate 198 unità per far fronte alle esigenze amministrative dell'Azienda.
La loro funzione richiede conoscenze teoriche specialistiche di base, capacità tecniche per l'espletamento delle attribuzioni per l'esecuzione di funzioni amministrative, contabili, tecniche ed operative.

Per la piena operatività delle previsioni del Piano e dell'attribuzione delle funzioni apicali e di responsabilità si dovrà attendere il pieno avvio del presente Piano.

Firmato in originale
(Conservato presso gli uffici)

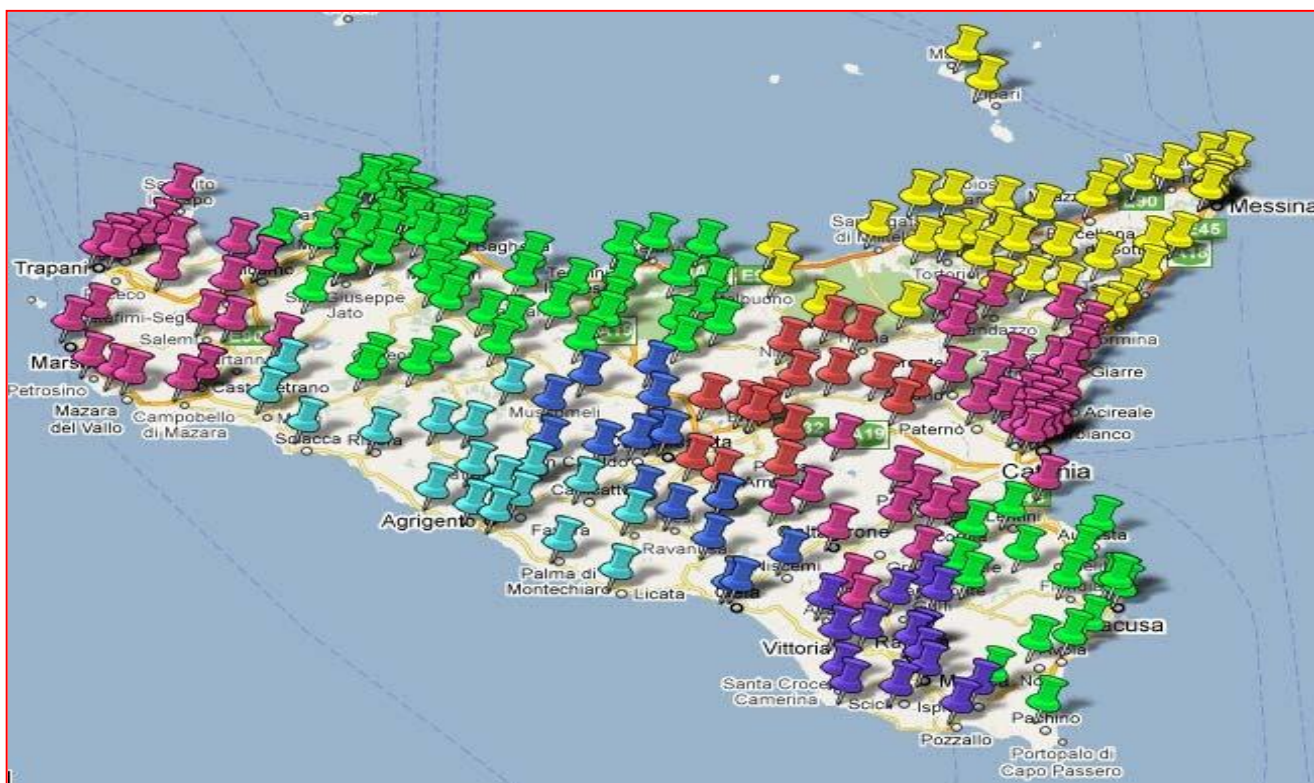


6. Mezzi e postazioni

Il numero delle postazioni e dei mezzi è stato attentamente calcolato in base a precisi parametri, ovvero in relazione al numero di abitanti, ai chilometri di competenza di ciascuna Centrale Operativa, al fabbisogno riscontrato e potenziale di ciascun territorio e ai tempi di intervento previsti dalle Linee Guida contenute nelle norme in vigore.

L'attuale dislocazione territoriale potrebbe, comunque, essere soggetta a modifiche, nell'ambito del Comitato Regionale per l'emergenza-urgenza, come stabilito dall' art. 24, comma 8, L.R. del 14 aprile 2009 n.5, costituito con D.A. del 30 settembre 2009.

I mezzi del 118 siciliano sono facilmente riconoscibili e subito individuabili grazie alla presenza del logo del Servizio di emergenza-urgenza 118 sulle diverse fiancate.



Esistono diverse tipologie di mezzi impiegati per il soccorso, ognuno dei quali presenta differenti caratteristiche tecniche, di dotazione strumentale, oltre che numero e tipologia (allestimento MSA e MSB). Si prevede che la SEUS abbia nel breve termine un parco ambulanze di n. 275 mezzi in modo da poter garantire le sostituzioni dei mezzi in caso di guasto. Nel primo trimestre del 2017 la SEUS si doterà, a seguito completamento procedura di gara, di 83 nuove ambulanze che andranno a rinnovare il parco veicoli aziendali.

Per l'erogazione del servizio sono previsti i seguenti veicoli:

- MSB: ambulanza di soccorso base;

Firmato in originale
(Conservato presso gli uffici)



- MSI: ambulanza di soccorso con infermiere;
- MSA: ambulanza di soccorso avanzato, ovvero un MSB al quale viene aggiunta una particolare dotazione elettromedicale ed il personale sanitario e parasanitario;
- Automedica: autovetture con medico ed infermiere a bordo, dotati di attrezzatura di soccorso avanzata;

In base alla popolazione residente sono state individuate n 251 postazioni di ambulanze (89 M.S.A. -21 M.S.I. - 132 M.S.B. e 9 Automediche) tutte operative in h24, tranne 17 operative in h 12 e 1 in h 16.

L'aumento del ricorso alle prestazioni di emergenza urgenza erogate dal 118, da parte dei cittadini della Regione Siciliana è in tendenziale crescita negli ultimi anni a causa

di una maggiore conoscenza da parte degli utenti. Tale fenomeno è dovuto alla maggiore conoscenza derivante anche delle campagne informative sul “corretto uso del 118” ed altresì al riordino della rete ospedaliera della Regione che ha determinato un incremento dei trasporti sanitari urgenti dalle zone periferiche e/o montane verso gli ospedali HUB della Regione Siciliana; un ulteriore motivo di accresciuto utilizzo del sistema 118 è da ravvisarsi nell'avvio delle reti cliniche tempo dipendenti (rete IMA, STROKE, TRAUMA, STEN - STAM, TSO).

EQUIPAGGIO PER TIPOLOGIA ABZ				Tot.
MSA 1	1 SOCCORRITORE	1 INFERMIERE	1 MEDICO	58
MSA 2	2 SOCCORRITORI	***	1 MEDICO	31
MSI	2 SOCCORRITORI	1 INFERMIERE	***	21
MSB	2 SOCCORRITORI	***	***	132
AUTOMEDICA	1 SOCCORRITORE	1 INFERMIERE	1 MEDICO	9
				251

Postazioni dislocate sul territorio regionale						
PROVINCE	MSA 1	MSA 2	MSI	MSB	AUTOMEDICA	A/S
Palermo	12	6	6	34	4	651
Trapani	7			19		270
Catania	12	7	5	18		426
Ragusa	5		4	7		168
Siracusa	6		1	11		174
Enna	3			11	1	162
Caltanissetta	4		2	10		162
Agrigento	4		3	10	1	192
Messina	5	18		12	3	393
Totali	58	31	21	132	9	
						2598

Firmato in originale
(Conservato presso gli uffici)



Dislocazioni delle Postazioni nel servizio 118						
	MSA 1	MSA 2	MSI	MSB	AUTOMEDICA	Tot.
PA	12	6	6	34	4	62
TP	7			19		26
CT	12	7	5	18		42
RG	5		4	7		16
SR	6		1	11		18
EN	3			11	1	15
CL	4		2	10		16
AG	4		3	10	1	18
ME	5	18		12	3	38
TOT	58	31	21	132	9	251

7. Personale

Nel considerare le caratteristiche del personale SEUS non va trascurato che esso costituisce in primis l'interfaccia diretta con l'utenza, soprattutto nel caso degli autisti-soccorritori che, nelle situazioni di emergenza-urgenza, sono il primo contatto con gli utenti e rappresentano il volto dell'azienda.

Non va, tralasciata la difficoltà dell'autista-soccorritore che agisce in situazioni di criticità e gravità, delle quali deve rispondere sempre con la medesima professionalità, lucidità e nel rispetto dei protocolli.

Non va, inoltre tralasciato un aspetto relativo alla difficoltà del compito dell'autista-soccorritore: non si conosce la situazione alla quale va incontro finché non giunge nel posto dell'emergenza. Spesso il soccorso va effettuato con evidenti criticità e in condizioni non agevoli e possono esserci casi di assoluta gravità ai quali dover rispondere, sempre con la medesima professionalità, lucidità e nel rispetto dei protocolli. In virtù di ciò, il personale viene motivato ed incentivato a far sempre bene e meglio, in considerazione del ruolo di forte impatto che lo coinvolge.

Territorio coperto km ² - dati Istat 2011	25.832,39
Popolazione residenti - dati Istat 2011	5.002.904
Comuni	390
Postazioni	251
Ambulanze	283
Automediche	12
Centrali operative	4
Basi elisoccorso	6
Interventi medi mensili anno 2015	29.212
Chilometri medi mensili percorsi anno 2015	729.528

Tutto l'organico della SEUS è costituito da dipendenti, con contratti a tempo indeterminato, full time a 156 ore mensili, in attuazione delle disposizioni del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro AIOP della Sanità Privata. Nello specifico

Firmato in originale
(Conservato presso gli uffici)



tale personale è inquadrato nelle mansioni contrattuali di autista/soccorritore e amministrativo.

Allo stato attuale, il personale dipendente risulta composto da 3.225 unità. L'organico è costituito dal 78% di uomini e il 22% di donne.

Il personale è dislocato in tutto il territorio regionale: l'età media si attesta sui 46 anni, considerata adeguata in relazione alla tipologia di lavoro svolto.

Nella nuova organizzazione aziendale, oltre alla figura dell'Amministratore sono previste sei "Aree di Responsabilità" attraverso cui verrà coordinata l'operatività degli uffici periferici. Attraverso l'applicazione della nuova pianta organica, si ha modo di credere che il nuovo sistema aziendale, oltre a garantire una funzionalità fluida e armonica, rispecchierà alti parametri qualitativi, provenienti dal pieno rispetto di quanto previsto nel CCNL adottato ed il consequenziale soddisfacimento del personale. La definizione esatta dei ruoli e delle mansioni ed il pieno soddisfacimento dei diritti/doveri contrattuali garantirà alla SEUS una riduzione dei contenziosi legali e la riduzione delle disfunzioni economiche da questi derivate.

La SEUS garantisce, inoltre, il costante aggiornamento professionale del proprio personale, coinvolgendolo secondo un calendario condiviso, in periodiche attività di formazione.

Ottimizzazione impiego risorse umane – Recupero debito orario

In condivisione con le OO.SS. partendo dagli accordi stipulati e vigenti, si è recuperato il debito orario nella maggior parte delle province e si prevede entro aprile 2017 il recupero totale delle restanti province di Palermo, Trapani, Ragusa e Agrigento. Sarà prevista una verifica al 31/12/2016 dell'andamento del piano di rientro al fine di attivare eventuali ultime azioni correttive.

La SEUS si propone di approfondire uno studio sulla turnazione del personale autista/soccorritore in servizio nelle postazioni del 118 al fine di migliorare la qualità del lavoro dei dipendenti ed ottimizzare il fabbisogno di personale.

Tutto ciò con l'obiettivo di mantenere invariate le unità di personale impiegato nelle convenzioni con le aziende socie per la fornitura di servizi extra 118.

Figura professionale Operatore Tecnico

La SEUS a breve termine prevede di adottare la figura di Operatore Tecnico per alcune figure professionali già presenti in Azienda.

8. Attrezzature ed equipaggiamento

La SEUS si è impegnata al fine di ottimizzare le risorse in materia di sicurezza e protezione del proprio personale, rendendosi conto di dover innanzitutto potenziare gli strumenti già a disposizione, di cui si è dotata fin dall'inizio della sua attività. A



partire dai primi mesi del 2017, saranno intraprese le azioni di adeguamento e distribuzione dei DPI a tutto il personale con procedure che dovranno essere portate a regime secondo apposito regolamento.

Particolare attenzione, in occasione del rinnovo della flotta aziendale, è stata dedicata anche all'adozione di nuove apparecchiature elettromedicali, di altissima tecnologia ed affidabilità. Si evidenzia che la flotta aziendale dovrà essere adeguata alle esigenze del territorio e dell'azienda con un numero di ambulanze superiore del 10% al numero delle postazioni per garantire le necessarie e tempestive sostituzioni dei mezzi in fermo tecnico (stand-by).

9. Formazione

E' Stato dimostrato nel corso degli anni in cui la SEUS SCpA ha operato nell'ambito del sistema dell'emergenza urgenza che, la formazione ha assunto sempre più un ruolo fondamentale nel realizzare lo sviluppo professionale dei dipendenti. L'aggiornamento permette ai dipendenti di rivedere e ampliare le proprie competenze all'interno del personale processo di crescita nell'ambito professionale in cui operano e rappresenta un mezzo indispensabile alla crescita professionale, allo sviluppo organizzativo, al supporto dei processi innovativi, al miglioramento costante dei servizi resi ai cittadini, in quanto concorre a garantire il livello qualitativo dei servizi erogati.

Nell'ambito dell'organizzazione e gestione delle risorse umane, la SEUS SCpA si da come obiettivo quello di provvedere permanentemente ad un adeguato arricchimento professionale dei dipendenti inquadrati in tutte le categorie e profili professionali, sulla formazione e aggiornamento professionale, al fine di prevedere una programmazione triennale di formazione progettata per consentire, di norma, che ciascun dipendente possa partecipare ad almeno un percorso formativo.

In coerenza con gli indirizzi aziendali orientati alla valorizzazione delle risorse interne, nel piano di adeguamento, miglioramento e sostegno delle competenze professionali e anche auspicabile che particolari iniziative di formazione possono essere affidate a docenti individuati tra i dipendenti dell'amministrazione con elevata professionalità, riconosciute abilità formative e comprovata esperienza.

In questo quadro la Formazione non può essere concepita e realizzata come attività episodica e discontinua, lasciata all'improvvisazione, ma diventa un processo organico, che si sviluppa all'interno della rete aziendale in maniera trasversale, atto a determinarne la pianificazione, programmazione, attuazione e verifica.

Le macro aree d'intervento alle quali sottoporre il personale impegnato nel servizio SUES118, si sintetizzano nelle seguenti:

- Formazione obbligatoria e specifica
- Formazione continua aggiornamento professionale
- Formazione avanzata

Firmato in originale
(Conservato presso gli uffici)



Nell'ambito della *formazione obbligatoria e specifica*, rivolta a tutto il personale dipendente, si annoverano le seguenti azioni formative:

Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro ai sensi del Dlgs 81/08

La SEUS SCpA in ottemperanza alla normativa vigente e in conformità al PIF – Piano di Informazione e Formazione alla Salute e alla Sicurezza sul lavoro - elaborato e approvato dal Servizio di Prevenzione e Protezione aziendale, ha l'obbligo di formare/informare il proprio personale dipendente;

Nell'ambito della *formazione continua aggiornamento professionale* rivolta a tutto il personale dipendente con mansioni di Autista/Soccorritore, si annoverano le seguenti azioni formative:

Aggiornamento professionale del personale autista/soccorritore da realizzarsi in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 10 del D.A. del 24.03.2005 “Linee guida relative alla formazione del personale autista soccorritore operante nel sistema dell'emergenza urgenza sanitaria SUES 118”.

Nell'ambito della *formazione avanzata*, si propongono percorsi formativi focalizzati a migliorare, accrescere e fornire valore aggiunto alle Risorse Umane affinché risultino un efficace investimento per il sistema produttivo.

La SEUS ritiene fondamentale curare la formazione anche in altre aree tematiche quali: Amministrazione, Controllo di Gestione, Amministrazione del Personale; Contabilità, Bilancio; Gare e Appalti; Gestione dei sistemi di qualità; Informatica, Communication Technology; Organizzazione e Sviluppo Risorse Umane; Comunicazione e tecniche relazionali.

Il processo di formazione e aggiornamento descritto viene attuato attraverso l'elaborazione di un programma formativo annuale che tiene conto dei bisogni normativi rilevati (fermo restando le rilevazioni di bisogni formativi che emergono successivamente), delle attività formative previste per ottemperare ad obblighi di legge e per particolari obiettivi aziendali dettati da aggiornamenti normativi e tecnologici o adeguamenti organizzativi che implicino nuove conoscenze e competenze definendo obiettivi, priorità, e risorse economiche da destinare.

10. Budget 2017-2018-2019

Per la redazione del Budget triennale si è proceduto alla stesura di un Conto Economico previsionale che rappresenta i Ricavi ed i Costi da sostenere per lo svolgimento delle attività prevedibili nell'arco del triennio.

I Ricavi sono determinati dal corrispettivo previsto nel contratto di servizio sottoscritto per il triennio 2016-2018 al netto di eventuali penali per inadempienze contrattuali, nonché dalle convenzioni per servizi esterni sottoscritte con le Aziende Socie.

Firmato in originale
(Conservato presso gli uffici)



I costi sono raggruppati in otto categorie come sotto elencate:

Materie prime, di consumo e merci;

Servizi;

Per godimento dei beni di terzi;

Per il personale;

Ammortamenti;

Variazioni delle rimanenze;

Accantonamenti;

Oneri diversi di gestione.

Tali categorie di costi sono brevemente descritte di seguito:

- Costi per materie prime, di consumo e merci. Questa categoria di costi raggruppa sia i piccoli acquisti per la gestione delle attività aziendali, come i materiali di pulizia e di cancelleria, sia gli acquisti che riguardano i materiali di manutenzione, i ricambi ed i carburanti necessari per la flotta aziendale, nonché i costi per l'acquisto del vestiario e dei dispositivi di protezione individuale per gli autisti soccorritori.
- Costi per Servizi. Riguardano i costi per le utenze, gli oneri per la gestione della flotta aziendale (assicurazioni, manutenzioni, riparazioni, pedaggi, costo servizio noleggio lungo termine), i compensi per i legali, i consulenti e gli organi di gestione e di controllo.
- Costi per godimento dei beni di terzi. Tali costi si riferiscono agli affitti della sede legale e degli uffici amministrativi e polifunzionali presenti su base provinciale, ai costi per i canoni di noleggio delle attrezzature informatiche, dei cellulari, dei d.p.i. ed ai canoni di noleggio e di leasing delle ambulanze e degli altri mezzi di supporto allo svolgimento del servizio SUES-118.
- Costi per il personale. Comprende tutti i costi attinenti all'area del personale in riferimento al personale in essere alla data di redazione del presente piano e quello previsto in base alla prevedibile evoluzione della gestione della società.
- Ammortamenti. Si riferiscono alla quota di competenza dell'anno relativa a costi pluriennali per licenze d'uso softwares, per gli elettromedicali, i mobili e le macchine ordinarie d'ufficio e per i mezzi di proprietà.
- Variazioni delle rimanenze. Non si è proceduto alla valorizzazione delle rimanenze finali.

Firmato in originale
(Conservato presso gli uffici)



- Accantonamenti. Si tratta degli accantonamenti che la Società ipotizza di effettuare per la copertura dei rischi derivanti dall'instaurarsi di nuovi procedimenti giudiziari.
- Oneri diversi di gestione. Riguardano fundamentalmente la gestione straordinaria, finanziaria, le tasse di proprietà sui mezzi della flotta, gli abbonamenti e i libri.

	2017	2018	2019
1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	110.500.000	110.500.000	110.500.000
5) Altri ricavi e proventi	10.788.222	9.658.200	9.658.200
A) TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	121.288.222	120.158.200	120.158.200
B) COSTI DELLA PRODUZIONE			
6) Materie prime, di consumo e merci	3.237.500	1.876.500	1.876.500
7) Servizi	3.280.530	3.227.840	3.227.840
8) per godimento beni di terzi	7.323.975	6.924.425	6.924.425
9) per il personale	104.449.758	104.449.758	104.449.758
10) Ammortamenti	678.798	545.705	545.706
11) Variazione delle rimanenze	-	-	-
12) Accantonamento rischi	1.200.000	1.200.000	1.200.000
14) Oneri diversi di gestione	305.594	305.594	305.594
B) TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	120.476.156	118.529.823	118.529.824
A-B TOTALE DIFF. TRA VALORE E COSTI DI PRODUZIONE	812.066	1.628.377	1.628.376
C) PROVENTI E ONERI FINANZIARI			
16) Altri proventi finanziari	3.000	3.000	3.000
17) Interessi e altri oneri finanziari	36.000	36.000	36.000
C) TOTALE DIFF. PROVENTI E ONERI FINANZIARI	- 33.000	- 33.000	- 33.000
E) PROVENTI E ONERI STRAORDINARI			
20) Proventi straordinari	50.000	50.000	50.000
21) Oneri straordinari	100.000	100.000	100.000
E) TOTALE DELLE PARTITE STRAORDINARIE	- 50.000	- 50.000	- 50.000
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	729.066	1.545.377	1.545.376
a) Imposte correnti:	708.136	997.886	997.886
b) Imposte anticipate	-	-	-
TOTALE IMPOSTE CORRENTI E DIFFERITE	708.136	997.886	997.886
Utile (perdite) dell'esercizio	20.930	547.491	547.490

11. Contenzioso

Dalla nascita di SEUS e fino ad ottobre del 2016 la Società ha gestito n. 257 procedimenti in sede giudiziale, di cui 160 non ancora conclusi, come di seguito riportato:

Firmato in originale
(Conservato presso gli uffici)



TIPOLOGIA CONTENZIOSO	PROCEDIMENTI TOTALI	CAUSE APERTE	PROCEDIMENTI CONCLUSI
	A OTTOBRE 2016	A OTTOBRE 2016	A OTTOBRE 2016
CONDOTTA ANTISINDACALE	2	0	22
IMPUGNATIVA CONCILIAZIONI SISE-SEUS	4	0	4
IMPUGNATIVA LICENZIAMENTO SISE – CONTINUITA' AZIENDALE SISE /SEUS – INADEMPIMENTO ACCORDO SINDACALE	39	17	22
IMPUGNATIVA LICENZIAMENTO SEUS	22	10	12
IMPUGNATIVA BANDI DI GARA/AGGIUDICAZIONI	3	0	3
IMPUGNATIVA GRADUATORIA A/S	29	5	24
IMPUGNATIVA GRADUATORIA ANTINCENDIO	5	5	/
OPPOSIZIONE A CARTELLA ESATTORIALE (CONTRIBUTI INPS INAIL PERIODO SISE – AZIONE DI GARANZIA VS. SEUS)	11	8	3
RISARCIMENTO DANNI DA SINISTRO/SOCCORSO	9	3	6
IMPUGNATIVA TRASFERIMENTO	13	4	9
DIFFERENZE RETRIBUTIVE (UNA TANTUM,ART.61 CCNL AIOP,BANCA ORE, INDENNITA' COORDINAMENTO)	93	53	40
MANSIONI SUPERIORI/DIFFERENTE INQUADRAMENTO	43	43	/
DEMANSIONAMENTO-TRASFERIMENTO ILLEGITTIMO (CAUSE OSS)	36	10	26
DEMANSIONAMENTO – REVOCA PROGESSIONE VERTICALE	15	15	/
IMPUGNATIVA SANZIONE DISCIPLINARE/ADDEBITI DANNI DA SINISTRO	12	7	5
AZIONI RISARCIMENTO SISE	2	2	/
GIUDIZI PENALI/COSTITUZIONE PARTE CIVILE	2	2	/
IMPUGNATIVA SOSPENSIONE DAL SERVIZIO PER INIDONEITA'	6	2	4
RISARCIMENTO DANNI DI TERZI (CREDITI FORNITORI, PRIVATI, ENTI PUBBLICI)	8	4	4
AZIONI ANNULLAMENTO DISPOSIZIONI DATORIALI VARIE	2	2	/
TOTALE	257	160	97

Firmato in originale
(Conservato presso gli uffici)



12. Benchmark: Il 118 in Italia

L'area relativa all'urgenza-emergenza rappresenta uno dei nodi più critici della programmazione sanitaria e si configura come una delle più importanti variabili sulle quali è misurata la qualità dell'intero servizio sanitario.

Negli ultimi anni si è verificata una radicale trasformazione dei servizi di emergenza, nel tentativo di sviluppare il passaggio dalla tradizionale offerta di prestazioni, sia territoriali che ospedaliere, ad un vero e proprio "*sistema di emergenza*" che vede i diversi elementi coinvolti (Pronto Soccorso, D.E.A., Centrali Operative "118", forze del volontariato) tra loro integrati e cooperanti nel raggiungimento di un obiettivo comune. Tale obiettivo si identifica con l'offerta di prestazioni sanitarie in grado di garantire l'omogeneità e la continuità degli interventi assistenziali prestatati in situazioni di emergenza-urgenza.

Il sistema dell'emergenza sanitaria territoriale "118" svolge un ruolo fondamentale nell'ambito del servizio sanitario pubblico, rispondendo da una parte all'immediato bisogno di assistenza sanitaria della popolazione dall'altra ponendosi come un importante filtro ai ricoveri ospedalieri.

Il sistema 118 ha preso avvio con l'emanazione del DPR 27 marzo 1992, e nel 2005 il Ministero della Salute ha avvertito l'esigenza di verificarne lo stato dell'arte pubblicando - nel luglio 2007 - il "Sistema di emergenza sanitaria territoriale 118". Dalla pubblicazione emergono informazioni quanto più possibili aderenti alla realtà.

Il DPR 27 marzo '92 ha tracciato le linee comuni all'idea del Sistema 118 ovvero:

1. Il Sistema di Emergenza è una competenza esclusiva del Servizio Sanitario Nazionale (art. 5)
2. Le modalità organizzative di programmazione e controllo del Sistema di Emergenza sono decise dalle Regioni (art.2)
3. Il fulcro sanitario del Sistema è costituito dalle Centrali Operative provinciali (art.3)
4. La responsabilità della C.O. è attribuita al Direttore Responsabile che ne gestisce l'organizzazione
5. Le Regioni, nonché le province autonome di Trento e Bolzano, possono avvalersi, per mezzo di convenzioni, dell'opera di altri enti od associazioni per l'espletamento dei servizi propri del 1-1-8 (art.5)

Elementi indiscutibilmente positivi sono la completa attivazione su base nazionale delle Centrali previste dalle singole programmazioni regionali e la diffusa conoscenza del numero unico telefonico "118", che permette l'accesso al sistema, h24 sia da telefonia fissa che mobile, a tutta la popolazione.

Permangono, tuttavia, ancora alcuni aspetti critici. Dall'analisi dei dati e dalle informazioni risulta che non esiste ancora un linguaggio comune tra gli addetti al



sistema delle varie realtà regionali. Un esempio sono le risposte variegata fornite relativamente alla disponibilità dei mezzi di soccorso, verosimilmente alcune riferite a quelli di esclusiva proprietà della Centrale, altre invece, alla dotazione della globalità dei mezzi delle varie associazioni di volontariato o enti.

Secondo quanto rilevato, il sistema del radiocollegamento non è omogeneamente presente su tutto il territorio nazionale e questo provoca, indubbiamente, difficoltà nella funzionalità degli interventi di soccorso. Soltanto il 39% delle Centrali Operative utilizza le frequenze messe a disposizione gratuitamente dal SSN con D.M. 6 ottobre 1998, il rimanente 61 % utilizza altre frequenze o fa ricorso esclusivamente alla telefonia cellulare o convenzioni esterne.

L'evoluzione del modello di risposta ad eventi di maxi-emergenza ed il cambiamento dello scenario internazionale, relativamente al pericolo di attacchi terroristici, hanno comportato un livello di attenzione maggiore nell'ambito del sistema d'emergenza; infatti, in quasi tutte le Centrali Operative (87%) sono presenti protocolli organizzativi interni per la gestione delle maxi-emergenze.

Una fotografia dei Sistemi 118 allo stato attuale evidenzia che le cose in comune, tratte dalla legge, sono quelle sopra riportate. Il panorama nazionale presenta ancora difformità nelle varie regioni, in cui insistono diverse culture, specifiche necessità ed una visione strategica della organizzazione di risposta all'emergenza sanitaria diversificata; sono presenti gestioni che utilizzano personale del SSN, dedicato, rispetto ad altre che utilizzano solo personale del Volontariato e/o di altri Enti Pubblici e/o privati.

Come già detto, lo stato attuale è l'erede delle grandi differenze preesistenti, per ciò il 118 può comportare molte varianti; ecco alcuni esempi:




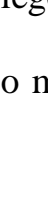
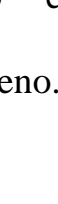


- **una definizione diversa**

- S.S.U.Em - Soccorso Sanitario di Urgenza ed Emergenza in Lombardia con le Centrali Operative che nel 2008 sono confluite nell'A.R.E.U. Azienda Regionale Emergenza Urgenza;
- S.U.E.M. - come già visto, nelle varie province del Veneto e in Calabria;
- A.R.E.S. - Azienda Regionale Emergenza Sanitaria nel Lazio;
- Trentino Emergenza, nella Provincia Autonoma di Trento;
- Emergenza Sanitaria 118 in Campania;
- "nome della regione" seguito da "Soccorso" come in Umbria, Valle d'Aosta, Abruzzo, Molise, Calabria e Basilicata;
- "118 Regione Soccorso" in Friuli Venezia Giulia;
- "118 Soccorso" preceduto dal nome di ogni sede di C.O. in Emilia Romagna;














- 1-1-8 anziché 118, una scansione del numero in "uno, uno, otto" risulta di più facile fruizione anche per i bambini ed è stato adottato da alcune Centrali Operative (es. Treviso, Verona);
- **un'organizzazione "amministrativa" diversa**
 - istituzionale (Valle d'Aosta);
 - dipartimentale e interaziendale (Piemonte);
 - delegata alle associazioni (Provincia di Bolzano);
 - con uno sviluppo proprio per ogni singola provincia (Toscana, Veneto, Liguria).
- **un impiego di personale diverso, in ambulanza ma anche nelle C.O.**
 - operatori tecnici;
 - volontari;
 - infermieri professionali;
 - équipe miste.
- **un impiego diverso dei medici, con specializzazioni diverse**
 - a bordo di ambulanze specifiche (centri mobili di rianimazione, unità ALS);
 - su automedica (con un sistema di Rendez Vous);
 - in elicottero (in questo caso con l'impiego esclusivo di anestesisti/rianimatori);
 - con una presenza costante nella Centrale Operativa o meno.

Regioni Italiane

Regione	SITI		%Italia	Superficie (Kmq)	% Italia	Densità per Km ²	Numero Comuni	Numero Province
Abruzzo	http://sanitab.regione.abruzzo.it/cittadini/emergenzaurgenza/118/index.htm		2,2%	10.795	3,6%	124,3	305	4
Basilicata	http://www.118basilicata.it		1,0%	9.995	3,3%	58,8	131	2
Calabria	http://www.asp.rc.it/emergenze/su-em-118/		3,3%	15.081	5,0%	133,4	409	5
Campania	No		9,6%	13.590	4,5%	429,3	551	5
Emilia-Romagna	http://www.118er.it/		7,3%	22.456	7,5%	197,4	348	9
Friuli-Venezia Giulia	http://www.ass3.sanita.fvg.it/it/servizi_al_cittadino/emergenze.html		2,0%	7.855	2,6%	157,3	218	4
Lazio	http://www.ares118.it/		9,4%	17.208	5,7%	332,9	378	5

Firmato in originale
(Conservato presso gli uffici)



<u>Liguria</u>	http://www.118liguria.it/index.php		2,7%	5.421	1,8%	298,2	235	4
<u>Lombardia</u>	http://www.areu.lombardia.it/si4web/jportal/JPMain.do		16,4%	23.863	7,9%	415,6	1.544	12
<u>Marche</u>	No		2,6%	9.366	3,1%	167,1	239	5
<u>Molise</u>	http://www.set118molise.it/		0,5%	4.433	1,5%	72,1	136	2
<u>Piemonte</u>	http://www.regione.piemonte.it/sanita/118/		7,4%	25.402	8,4%	175,5	1.206	8
<u>Puglia</u>	http://118italia.it/tag/118-puglia/		6,7%	19.371	6,4%	211,2	258	6
<u>Sardegna</u>	http://www.sardegna salute.it/index.php?xsl=316&s=9&v=9&c=2945		2,8%	24.089	8,0%	69,5	377	8
<u>Sicilia</u>	http://www.118sicilia.it/web/guest?jsessionid=95B2F86110F55593E19D381A0844A2BA		8,3%	25.703	8,5%	196,5	390	9
<u>Toscana</u>	http://www.regione.toscana.it/salute/118/index.html		6,2%	22.990	7,6%	163,1	287	10
<u>Trentino-Alto Adige</u>	http://www.asdaa.it/it/servizio-118.asp		1,7%	13.607	4,5%	76,2	333	2
<u>Umbria</u>	http://www.118perugia.it/index.htm		1,5%	8.456	2,8%	107,2	92	2
<u>Valle d'Aosta</u>	http://centraleunica.regione.vda.it/		0,2%	3.263	1,1%	39,3	74	1
<u>Veneto</u>	No		8,1%	18.391	6,1%	268,5	581	7

Firmato in originale
(Conservato presso gli uffici)



Punti di forza

Senza dimenticare quanto scritto finora, va evidenziato come l'avvento dell'1-1-8 abbia portato ad un innalzamento dei livelli qualitativi nel soccorso extra-ospedaliero italiano. La nascita e la presenza delle Centrali Operative territoriali hanno determinato ovunque una riorganizzazione dei vecchi servizi, con conseguente rinnovamento di tutte le procedure operative proprie dei Sistemi di Emergenza. Il successivo avvento di società scientifiche che riuniscono diversi direttori di Centrali Operative (SIS - Società Italiana Sistema 118) promuovono la difficile ricerca di procedure operative condivise. L'attenzione per una corretta Educazione Sanitaria della popolazione è tra i principali obiettivi dei sistemi 1-1-8 all'avanguardia.

L'utilizzo di personale professionale, medico, infermieristico ed autista soccorritore/operatore tecnico, collegato ad una maggiore preparazione del personale volontario, ha elevato lo standard medio di trattamento del paziente sul posto. Le tecniche di Basic Life Support e di Defibrillazione semiautomatica, accanto a qualificati corsi di primo soccorso e tecniche di trasporto e trattamento del trauma, sono ormai ritenute da tutti come un elemento basilare nella formazione dei soccorritori di qualsiasi qualifica.

Alcune realtà operative possono definirsi all'avanguardia rispetto agli standard europei, altri Sistemi possono ancora sviluppare le proprie potenzialità.

Il Servizio di Elisoccorso, diffuso su tutto il territorio nazionale, pone l'Italia tra i primi paesi nel mondo per la qualità che questo Servizio offre; tuttavia, esso va integrato con una rete ottimale di soccorso su ruota tale da sfruttare al meglio le caratteristiche di entrambi.

L'integrazione con altri enti (VVFF, Protezione Civile, Capitanerie di Porto, Soccorso Alpino e Speleologico, ecc.) è un altro aspetto da non sottovalutare e che viene attualmente affrontato solo a livello locale, talvolta con ottimi risultati derivanti dall'integrazione delle risposte operative. Qualunque tema collegato al soccorso sanitario in Italia ed all'1-1-8 rivela una tale complessità per la quale è necessario proseguire con degli approfondimenti che vanno ben al di là di queste poche righe di presentazione generica.

La SEUS SCpA, società consortile a capitale interamente pubblico partecipata dalla Regione Siciliana, socio di maggioranza, e da tutte le Aziende del Servizio Sanitario Regionale, è stata costituita il 22 dicembre 2009 nel rispetto ed in esecuzione della Deliberazione della Giunta Regionale n. 538 del 15 dicembre 2009 quale strumento operativo attraverso il quale i soci organizzano e gestiscono il Servizio di trasporto per l'emergenza-urgenza 118 per l'intero territorio regionale, nonché tutti i servizi inerenti l'emergenza-urgenza.



Possiamo facilmente affermare che la SEUS si è adoperata su ogni fronte per essere all'altezza dell'importantissimo compito che l'Assessorato alla Salute e, più in generale, la Regione Siciliana le ha affidato.

13. Il futuro: innovazione e progetti di sviluppo

La SEUS è una società avanzata in termini di conoscenza e di utilizzo dei nuovi strumenti al fine di migliorare la qualità del lavoro dei propri dipendenti e la risposta ai cittadini. Ciò enfatizza, data la complessità anche geografica del territorio siciliano, la necessità di strumenti progettuali flessibili e potenti, per un pieno sfruttamento delle prestazioni dei professionisti della salute.

L'innovazione, non solo tecnologica ma culturale, formativa, organizzativa, diventa il punto-chiave nella ricerca di equilibrio, di governance del sistema: progettare e distribuire servizi tramite “progetti” è oggi un passaggio indispensabile per le politiche della salute. Il miglioramento dei servizi pubblici è un obiettivo primario e irrinunciabile per la nostra Sicilia.

Pertanto l'Azienda intende incrementare le proprie conoscenze e attività di ricerca e di tecnologia sviluppandone di nuove, in armonia con le esigenze della migliore efficienza dei servizi e del personale.

L'assistenza sanitaria di qualità per tutti i cittadini è una delle maggiori sfide del modello di sviluppo europeo dopo gli accordi di Lisbona (2000), sia per gli Stati nazionali che per le Regioni – alle quali è di regola affidato il compito di costruire e garantire il sistema di servizi attraverso cui l'assistenza sanitaria viene erogata.

La sfida si gioca sui concetti di sostenibilità e qualità dell'assistenza sanitaria, contenendo al livello delle risorse disponibili i costi richiesti.

L'apporto di strumenti moderni, pienamente integrati e interoperanti, di processi di innovazione tecnica e organizzativa, un nuovo rapporto tra centri di governo, professionisti sanitari e cittadini, sono gli elementi che consentiranno di affrontare la sfida con alte probabilità di successo.

Occorre enfatizzare la *mission* della SEUS, in modo da porla prioritariamente al servizio delle persone. Questo si può ottenere comprendendo meglio le esigenze di cittadini e del territorio, e coinvolgendoli nello sviluppo ed erogazione dei servizi. Inoltre, ogni dipendente deve essere ingaggiato sulla base dell'impegno a raggiungere obiettivi precisi, specifici, misurabili e controllabili. E devono essergli attribuite le prerogative lavorative necessarie per raggiungerli, guidando e motivando adeguatamente i dipendenti.

A tal proposito il POS individua tra le sfide prioritarie diversi progetti volti al miglioramento dell'efficacia della rete dell'emergenza.

Per rilanciare l'operato della SEUS ci concentreremo sui seguenti punti:

- mettere gli interessi degli utenti/persone al centro del servizio;



- introdurre meccanismi effettivi per misurare, valutare e incentivare il funzionamento migliore delle strutture;
- generare un miglioramento continuo attraverso la trasparenza e il confronto.

13.1 Riconoscimento qualifica e disciplina della figura professionale dell'Autista Soccorritore Specializzato

Il Protocollo Stato Regioni del 16.01.2003, ha stabilito di dare concretezza al dibattito ed alle esperienze che negli anni sono intercorse, suggerendo, di concerto con le Organizzazioni Sindacali e agli Assessori al ramo, una ipotesi per la definizione sul piano nazionale delle competenze ed attività della figura professionale di autista soccorritore specializzato. Successivamente, attraverso specifica formazione professionale, si è prevista una attività formativa per la conduzione dei mezzi di soccorso sanitario e loro cura, la conoscenza dei presidi sanitari a bordo e le comunicazioni via radio per collaborare nell'intervento di emergenza sanitaria sul territorio attuando procedure e norme di sicurezza.

13.2 Adeguamento Europeo "112"

Il servizio "Numero Unico Europeo d'emergenza (N.U.E.) 112" rappresenta un modello di servizio di emergenza unico in Italia che ripropone quello già adottato in diversi Paesi europei. Tutte le telefonate di emergenza confluiscono in un'unica Centrale Unica di Risposta CUR NUE 112, qualsiasi numero di soccorso il chiamante abbia composto, compreso lo stesso 112.

Gli operatori della CUR NUE 112, dopo aver localizzato il chiamante e individuata l'esigenza, smistano le chiamate all'ente competente per la gestione dell'evento di emergenza: Arma dei Carabinieri (112), Polizia di Stato (113), Vigili del Fuoco (115), Emergenza Sanitaria (118).

E' un servizio di pubblica utilità inerente la sicurezza dei cittadini che si trovano sul territorio nazionale, e che permette di garantire e gestire le richieste di soccorso attivate con tempi di risposta rapidi e interventi sempre più efficaci da parte delle Amministrazioni coinvolte (Carabinieri, Polizia di Stato, Vigile del Fuoco e Soccorso Sanitario).

Il Servizio "Emergenza 112" costituisce la Centrale di Primo Livello, che garantisce un'unica "prima risposta" a tutte le chiamate di soccorso che ogni cittadino italiano o straniero può effettuare componendo gli attuali numeri di emergenza (112, 113, 115 e 118).

Al cittadino che richiede il soccorso vengono garantite:

1. una risposta coordinata e integrata da parte delle Amministrazioni coinvolte (Carabinieri, Polizia, Vigili del Fuoco, Soccorso Sanitario) alle chiamate di emergenza/soccorso effettuate da qualunque cittadino italiano o straniero da telefono fisso o mobile;



2. la funzionalità di localizzazione e identificazione del chiamante, sia da telefonia fissa sia da mobile;
3. un servizio multilingue;
4. l'accesso ai cittadini diversamente abili;
5. La garanzia dell'appropriatezza delle chiamate trasferite alle Forze di secondo livello grazie ad un filtro sulle chiamate in entrata;
6. Sicurezza e tracciabilità della chiamata.

La Comunità Europea con Decisione Europea n. 917396/CEE ha invitato gli Stati Membri all'adozione del Numero Unico Europeo (N.U.E. 112) per le chiamate di emergenza.

Circa dieci anni dopo, la direttiva 2002/22/CE del Parlamento e del Consiglio europeo ha ribadito tale richiesta agli Stati dell'Unione Europea, introducendo il vincolo per i gestori della fonia di mettere a disposizione delle autorità che gestiscono i servizi di soccorso le informazioni relative alla localizzazione del chiamante.

Molti Paesi membri dell'UE si sono adeguati con immediatezza alla normativa comunitaria. L'Italia, al contrario, non si è adeguata immediatamente alla direttiva dell'Unione europea nei tempi previsti e per questo motivo è stata sanzionata dall'UE. Successivamente, l'Italia ha deciso di adeguarsi alle direttive europee istituendo un numero unico di emergenza. Il modello scelto dall'Italia è quello di PSAP di I livello, al quale confluiscono tutte le chiamate effettuate dai cittadini sulle numerazioni di emergenza, e del PSAP2 (pubblica sicurezza, vigili del fuoco o emergenza sanitaria), che riceve le chiamate filtrate e smistate dal PSAP1.

In data 19.05.2010 è stato stipulato un Accordo di Programma Quadro Interregionale (APQI) per la realizzazione del modello c.d. "Call Center Laico" in Lombardia, Emilia Romagna e Sicilia per la sperimentazione del NUE 112.

Con la legge n. 124/2015 (Legge Madia) recante titolo "Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche", all'art. 8 rubricato "Riorganizzazione dell'amministrazione dello Stato" il Governo è stato delegato ad adottare entro 12 mesi uno o più decreti per attuare modifiche agli enti pubblici tra cui (comma 1 lettera a): **"istituzione del numero unico europeo 112 su tutto il territorio nazionale con centrali operative da realizzare in ambito regionale**, secondo le modalità definite con i protocolli d'intesa adottati ai sensi dell'articolo 75-bis, comma 3, del codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259".

Con il D.A. n. 1000 del 11 giugno 2015 sono state individuate dall'Assessore pro-tempore, Dott.ssa Lucia Borsellino, le modalità di realizzazione del "Call Center Laico NUE 112 – Regione Siciliana" ed affidata alla SEUS l'individuazione del personale necessario all'espletamento di tale servizio per la costituzione delle Centrali Uniche di risposta, di concerto con le Centrali Operative di Catania e



Palermo, in cui confluiranno tutte le telefonate di emergenza.

La realizzazione delle attività sopra descritta potrebbe favorire una ristrutturazione organizzativa interna.

13.3 Comunicazione e Dialogo con i Cittadini

a. Elaborazione carta dei servizi SEUS.

La “Carta dei Servizi” è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi, i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura ed erogazione (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994).

La SEUS-Sicilia Emergenza Urgenza Sanitaria SCpA eroga il servizio di emergenza-urgenza 118 su tutto il territorio siciliano dal 22 dicembre 2009.

Con questo documento si vuole prefiggere l'importante obiettivo di informare sulle proprie prestazioni, sui procedimenti e rami di azione delle attività, oltre che esplicitare i propri standard di qualità e le misure adottate per rispettarli.

b. Elaborazione e divulgazione online di un questionario di gradimento del servizio 118 in Sicilia. L'ascolto e la partecipazione dei cittadini per il miglioramento del servizio. La SEUS è particolarmente attenta alle valutazioni del cittadino, sulla cui base vengono definite le azioni di miglioramento, la scelta delle priorità e la realizzazione della politica della qualità. La SEUS vuole riproporre annualmente un'indagine sulla Soddisfazione degli utenti anche attraverso l'implementazione del sito aziendale.

c. Le informazioni sono un patrimonio da condividere e una leva competitiva per una efficace gestione sanitaria, sia all'interno dell'amministrazione sia per la comunità dei cittadini che ha diritto a prestazioni in tempi certi e con il massimo della qualità. La SEUS vuole riproporre il progetto "118 informa", campagna informativa regionale sul corretto utilizzo dei servizi di emergenza-urgenza ed il corretto uso del numero 118.

13.4 Categorie Vulnerabili

- a. Promuovere iniziative volte a ridurre lo stato di disagio del bambino durante il soccorso ed il trasporto in ambulanza.
- b. Promuovere strategie condivise ed azioni integrate finalizzate alla prevenzione ed al contrasto del fenomeno della violenza sulle donne, ad esempio costituendo un nucleo di intervento con personale formato per intervenire in caso



accertato/sospetto di violenza. L'Oms attribuisce all'assistenza sanitaria una funzione prioritaria nella gestione delle emergenze, nel riconoscere i segni della violenza e nel segnalare le vittime ai centri d'accoglienza e di sostegno.

13.5 Miglioramento Servizi

- a. E' nostro intento stipulare degli accordi di programma per la predisposizione ed esecuzione di progetti e collaborazioni con la Polizia Locale e la Polizia di Stato, anche in tema di comunicazioni sul traffico, violazioni sul codice della strada. L'obiettivo vuole essere quello di aumentare nella Regione Sicilia il livello di integrazione, di collaborazione tra il personale del SEUS 118 ed il personale dei vari Comandi; ottimizzare la risposta tecnica e sanitaria alla richiesta di soccorso urgente della cittadinanza in rapporto alla tipologia degli interventi ed al bacino di utenza; attivare reciprocamente gli aspetti della formazione professionale del personale, attraverso corsi di formazione, scambi di esperienze ed eventuali esercitazioni congiunte.
- b. Miglioramento/standardizzazione dei requisiti strutturali (ambienti e spazi). Presso ogni postazione devono essere presenti spazi adeguati per garantire la sosta del personale in attesa del servizio.
- c. Investire sulla comunicazione, la collaborazione e le capacità interpersonali. Il servizio 118 viene praticato in ambienti difficili ed impegnativi. E' necessario investire su una comunicazione efficace, fondamentale per una gestione sicura e per costruire e mantenere buone relazioni, evitando barriere quali le emozioni, lo stress e il pregiudizio. E' importante che il personale in forza all'azienda sia in grado di utilizzare sia la comunicazione verbale che non verbale, così come le tecnologie informatiche e di comunicazione.
- d. Proposta di contratto integrativo aziendale per disciplinare adeguatamente le peculiarità aziendali ed il sistema di relazioni sindacali e garantire, altresì, regole uniformi nonché meccanismi e strumenti di azione e di confronto;
- e. Sviluppo di modelli organizzativi che garantiscano omogeneità ed efficacia (es: mail per i dipendenti amministrativi, mail di postazione, elaborazione turni bimestrali/trimestrali, rilevamento presenze...ecc.)
- f. Definizione delle modalità per la gestione delle maxi-emergenze e dei grandi eventi. Predisposizione di un documento relativo ai criteri per la pianificazione, la preparazione e la gestione dell'assistenza in emergenza nell'ambito di eventi di massa. Predisposizione delle procedure di intervento in caso di maxi-emergenze in collaborazione con le quattro Centrali Operative.



GLOSSARIO

BLS-D	Basic Life Support Defibrillation
C.O.	Centrale Operativa
COR	Centro Operativo Regionale
DPI	Dispositivi di Protezione Individuale
G.M.	Guardia Medica
MSA	Mezzo di Soccorso Avanzato
MSB	Mezzo di Soccorso Base
MSI	Mezzo di Soccorso con Infermiere
MCAU	Medicina e Chirurgia Accettazione Urgenza
NBCR	Nucleari Biologici Chimici Radiologici
OO.SS.	Organizzazioni Sindacali
P.S.	Pronto Soccorso
PPI	Punti di Primo Intervento
PTE	Presidi territoriali di Emergenza
SEUS	Sicilia Emergenza Urgenza Sanitaria
SUES	Servizio Urgenza Emergenza Sanitaria

CONTATTI

Seus ScpA - Via Villagrazia, 46 - Edificio B - 90124 Palermo

Centralino: 091 6470911

E-mail: siciliaemergenza@cgn.legalmail.it

www.118sicilia.it

Firmato in originale
(Conservato presso gli uffici)