



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

Scheda per la rappresentazione dell'esperienza

## **Migliorare la comunicazione nell'ambito dell'emergenza COVID-19: attivazione di strumenti per la diffusione della documentazione prescrittiva nell'ambito del sistema extraospedaliero di emergenza urgenza**

LIVELLO: Regione (Azienda regionale)

MACROTEMA: comunicazione interna

DESCRIZIONE DEL CONTESTO

### **L'Azienda e la mission**

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

L'AREU è stata attivata dalla Giunta Regionale Lombardia con D.G.R. n. 6994 del 2 aprile 2008.

L'AREU è un'azienda sanitaria regionale dotata di personalità giuridica di diritto pubblico, avente autonomia patrimoniale, organizzativa gestionale e contabile.

L'AREU, nell'ambito dei LEA, garantisce su tutto il territorio regionale:

- lo svolgimento e il coordinamento intraregionale e interregionale delle funzioni a rete relative all'indirizzo, al coordinamento e al monitoraggio dell'attività di emergenza urgenza extraospedaliera;
- il coordinamento delle attività trasfusionali, dei flussi di scambio e compensazione di sangue, emocomponenti ed emoderivati;
- il coordinamento logistico delle attività di prelievo e di trapianto di organi e tessuti;
- il coordinamento dei trasporti sanitari e sanitari semplici disciplinati da Regione Lombardia, anche finalizzati al rientro nel territorio regionale per il completamento delle cure.

L'AREU garantisce altresì:

- l'operatività del Numero Unico Emergenza (NUE) 112 sul territorio regionale;
- l'attivazione e l'operatività, in collaborazione con le ATS (Agenzie di Tutela della Salute) competenti, del numero unico armonico a valenza sociale per le cure mediche non urgenti (Numero Europeo 116117).

Inoltre, per le funzioni delegate, l'Azienda:

- a) svolge un supporto tecnico-specialistico nei confronti della Giunta regionale;
- b) svolge le funzioni di referente tecnico regionale nei confronti dei referenti tecnici delle altre Regioni, pubbliche amministrazioni e nei confronti del Ministero della Salute;
- c) esercita attività di coordinamento definita nei rapporti convenzionali con gli altri enti del servizio sanitario regionale, esercitando una funzione di indirizzo e monitoraggio;
- d) promuove il coinvolgimento dei soggetti del terzo settore in attuazione del principio di sussidiarietà orizzontale.



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

L'AREU realizza tali obiettivi attraverso:

- una struttura centrale di coordinamento (Direzione AREU);
- 3 CUR (Centrali Uniche di Risposta) NUE 112: CUR NUE Brescia, CUR NUE Milano e CUR NUE Varese;
- 12 Articolazioni Aziendali Territoriali (AAT), distribuite sul territorio regionale con un'area di competenza approssimativamente provinciale, che comprendono il sistema delle postazioni dei mezzi di soccorso sul territorio;
- 4 SOREU (Sale Operative Regionali dell'Emergenza Urgenza): SOREU Alpina, SOREU dei Laghi, SOREU Metropolitana, SOREU della Pianura;
- una SOREU (SOREU Metropolitana) specificamente incaricata del coordinamento dell'attività di trasporto organi, tessuti, équipe sanitarie e pazienti candidati a trapianto;
- la collaborazione con 9 Dipartimenti di Medicina TrASFusionale ed Ematologia, inseriti nelle ASST (Aziende Socio Sanitarie Territoriali) e negli IRCCS regionali;
- la Centrale Operativa 116117 operativa, dal 22 luglio 2020, su tutto il territorio regionale.

## DESCRIZIONE DELL'ESPERIENZA

Nell'ambito delle attività di risposta all'emergenza COVID-19 la comunicazione tra tutti gli attori del sistema gioca un ruolo determinante nell'assicurare la sicurezza dei processi e dei pazienti. Sin dalle prime fasi dell'emergenza è emersa la necessità di individuare, ad integrazione dei normali flussi informativi, strumenti di semplice utilizzo e rivolti a tutti gli operatori (personale della Direzione aziendale, AAT, SOREU, Organizzazioni di volontariato del soccorso, etc.) finalizzati a rendere disponibile tempestivamente la documentazione utile alla gestione dell'emergenza (documentazione prescrittiva, fonti normative, materiali utili).

In data 27 febbraio 2020 è stata pertanto attivata una pagina del sito internet istituzionale dedicata all'emergenza COVID-19 rivolta al personale di AAT e SOREU (medici, infermieri, operatori tecnici, autisti) e ai soccorritori nell'ambito della quale sono stati caricati documentazione prescrittiva interna (procedure, istruzioni operative, etc.), note della Direzione, video e materiali utili.

<https://www.areu.lombardia.it/web/home/coronavirus-per-operatori-118>

La pagina è suddivisa in 3 sezioni:

- sezione dedicata al personale sanitario e tecnico operante nell'ambito delle AAT e delle SOREU, con accesso riservato;
- sezione dedicata ai soccorritori, con accesso libero;
- sezione comprendente materiali e link utili (es. poster Ministero della Salute), con accesso libero.

I contenuti della pagina sono stati gestiti dal personale della S.S. Qualità e risk management (caricamento della documentazione aggiornata e rimozione della documentazione non aggiornata).



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

Si riportano di seguito i dati relativi alla visualizzazione della pagina al 30 giugno 2020 dai quali emerge che sono state effettuate complessivamente 103.019 visualizzazioni, con una media di oltre 800 visualizzazioni giornaliere (oltre 1.200 nella fase 1 della pandemia).

Ad un'analisi più approfondita emerge che i "picchi" giornalieri di visualizzazioni (es. 28 e 29 febbraio, 25 marzo, 15 e 16 aprile) sono avvenuti sostanzialmente in corrispondenza dell'emissione di documentazione prescrittiva da parte della Direzione AREU (es. istruzioni operative recanti le indicazioni per la disinfezione dei mezzi di soccorso e l'utilizzo dei DPI).



## CONTATTI

Stefania Favetti (S.S. Qualità e risk management)

[rischio@areu.lombardia.it](mailto:rischio@areu.lombardia.it)

02 67129064