

EMERGENZA 118

Mission

La missione della C.O.118 è quella di garantire risposte adeguate alle richieste di urgenza-emergenza sanitarie provenienti dal territorio e coordinare il trasporto assistito del cittadino ai presidi ospedalieri più idonei e più vicini, per la patologia riscontrata e/o alle strutture sanitarie pertinenti ubicate sul territorio di competenza dell'ASL o alle strutture regionali.

In relazione a tale missione, tenuto conto del quadro normativo, gli obiettivi principali che la C.O.118 si propone sono i seguenti:

- assicurare l'attribuzione a tutti i pazienti di un codice di priorità e di gravità telefonico;
- garantire la qualità, l'intensità e la sistematicità delle prestazioni erogate;
- esercitare un'efficace azione di filtro verso richieste inappropriate di prestazioni;
- promuovere l'integrazione culturale ed organizzativa tra le fasi territoriali ed ospedaliere del soccorso.

Nel perseguire tali obiettivi la C.O.118 si impegna a garantire:

- la tempestività dell'intervento;
- i diritti e la soddisfazione dei bisogni primari dei pazienti;
- la sicurezza e la soddisfazione degli operatori;
- il buon uso delle risorse;
- la congruenza delle proprie finalità con gli obiettivi del piano sanitario nazionale e regionale relativi al "sistema dell'emergenza-urgenza" e con gli obiettivi dell'azienda.

In questo contesto importante, risulta essenziale il coinvolgimento del personale interno della struttura.

Lo sviluppo del S.G.Q. della C.O.118 si basa sulla definizione scritta delle modalità operative delle attività e sul riconoscimento delle loro conformità alla normativa UNI EN ISO 9001:2000 da parte di un ente di certificazione accreditato a livello europeo.

Tutto il personale della C.O.118 è coinvolto nell'attuazione e perfezionamento del S.G.Q e nella sorveglianza dei punti critici delle attività e dell'organizzazione. Per questo la motivazione del personale è considerata risorsa fondamentale del programma.

Nel perseguimento degli obiettivi istituzionali, sopra indicati, la C.O.118 pone molta attenzione alle opportunità di miglioramento dei servizi/prestazioni/prodotti offerti. In particolare sono sfruttati gli spazi di aggiornamento tecnologico, organizzativo, contrattuale, che possono tradursi in prestazioni più qualificate/tempestive/flessibili per l'utente.