

Gli elementi da tenere in considerazione nella organizzazione del sistema, al fine di garantirne efficienza ed efficacia sono rappresentati da:

- bisogni ed attese della popolazione
- risorse assegnate
- strategie organizzative ed operative
- progressi tecnologici e scientifici.

Agli elementi citati si deve affiancare, per una corretta gestione e realizzazione, l'adozione di un sistema di Miglioramento Continuo della Qualità (MCQ) il cui utilizzo ha come obiettivo il miglioramento generale della organizzazione.

La metodica legata al MCQ è in grado di produrre un'analisi globale dei processi che, analizzati singolarmente, tendono a rallentare lo sviluppo e l'attività generale del sistema.

L'elemento base, nella realizzazione del processo generale di MCQ, è rappresentato dalla partecipazione responsabile e continua di tutto il personale al fine di valutare la propria attività e l'organizzazione generale in cui opera.

Il Sistema di emergenza sanitaria, nel suo complesso rappresenta, una risorsa strategica, essendo in grado di fornire un'imponente massa di dati dalla cui analisi è possibile ricavare le indicazioni necessarie a mantenere il sistema di emergenza sempre adeguato alle esigenze della popolazione.

Gli indicatori generali, identificati nell'ambito di un sistema di emergenza che tenga conto del concetto di MCQ, possono essere identificati in:

Accessibilità al servizio	Identificata sia come conoscenza dell'esistenza del numero telefonico breve, unico e dedicato all'emergenza sanitaria 118 sia come tempo di attesa, da parte dell'utente, prima della risposta
Appropriatezza della risposta	Relativa alla comunicazione con l'utente riguardante: modalità di presentazione , identificazione del problema, codifica dello stesso e dell'invio del mezzo adeguato, il sostegno ed istruzioni pre-arrivo.
Efficacia della risposta	Dovuta al rispetto dei tempi di intervento codificati, alla identificazione dei percorsi ed alla rispondenza della tipologia del mezzo al problema identificato, alla assistenza prestata allo stesso sia nel percorso sia nella attività operativa.
Efficienza della risposta	Legata alla tipologia di assistenza prestata , alla identificazione del presidio ospedaliero adeguato.
Continuità della risposta	Costituita dalla attenzione rivolta all'utente fino a definizione completa dell'intervento ricovero – prescrizione - consiglio telefonico.
Sicurezza dell'ambiente di lavoro	Intesa come utilizzo delle tecnologie più adeguate a risolvere e supportare il sistema garantendo all'utente ed al personale di procedure di sicurezza.
Percezione della soddisfazione	Identificata come livello di gradimento da parte degli utenti in relazione ai bisogni espressi ed identificati ovvero al soddisfacimento della aspettative.

Gli indicatori segnalati , analizzati con continuità, dovranno tenere conto dei dati di operatività storici e dello stato attuale del Sistema per entrare a far parte del processo di riorganizzazione e razionalizzazione dei processi generali dello stesso.

Alla riorganizzazione operativa del Sistema deve essere associato un monitoraggio continuo dei costi basato su indicatori in grado di controllare la congruità della assegnazione delle risorse economiche correlandola alla attività del Sistema.

Il modello strategico di riferimento , ipotizzato, terrà conto di una serie di fattori alcuni variabili ed altri fissi (standard) evidenziabili dal ciclo di attività del Sistema 118.

	Popolazione Bisogni/Attese	118 Centrale Richiesta	118 Territorio Intervento	Presidi Ospedalieri Ricovero
Necessità	Richiesta di Soccorso Informazioni Interventi tempestivi ed adeguati	Accesso facile Analisi della richiesta Codifica colore Assegnazione mezzo Verifica mezzo Supporto attività mezzo Verifica ospedale Registrazione attività Tecnologie adeguate Formazione continua Verifica continua Integrazione Presidi Osp.	Personale e Mezzi adeguati Comunicazioni Attrezzature Formazione continua	Strutture , personale e tecnologie. Accesso facile Codifica Integrazione con sistema 118 Procedure esterne Procedure interne Formazione continua Verifica continua
Interventi	Campagna informativa sul sistema Partecipazione Formazione	Procedure chiare Strutture adeguate Tecnologie adeguate Formazione continua Verifica continua Organizzazione MCQ	Acquisizione tecnologie e mezzi Riorganizzazione Allocazione mezzi Procedure Formazione continua Verifica continua	Adeguamenti strutturali e tecnologici Procedure di accesso concordate Formazione continua Verifica continua Organizzazione MCQ

