



REGIONE SICILIANA
AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI ENNA
C.F. 01151150867
www.asp.enna.it

ALLEGATO A

n. 1 Centrale Operativa.

REQUISITI MINIMI

Il Sistema di telefonia, il sistema informatico ed il sistema radio costituiscono il cardine tecnologico del funzionamento di una intera Centrale Operativa (NUE 112, 118 dell'Emergenza Urgenza, NEA 116117). Una netta distinzione tra i tre sistemi è difficile da farsi in quanto essi si integrano fra di loro ed ognuno di essi può utilizzare le componenti degli altri sistemi.

Una Centrale Operativa, quindi, deve possedere i seguenti requisiti minimi tecnologici:

- sistema CTI (Computer Telephony Integration): per permettere interazioni tra un telefono e un computer consentendo agli operatori di pilotare il proprio telefono direttamente dall'interfaccia grafica dell'applicativo. Agendo esclusivamente con il mouse sarà quindi possibile rispondere ad una chiamata in coda (non necessariamente la prima arrivata), effettuare il trasferimento della chiamata, mettere in cali hold la chiamata, coinvolgere il call-center multilingua esterno, coinvolgere un secondo operatore, effettuare una chiamata, ecc.;
- sistema di visualizzazione sul monitor del computer dell'operatore telefonico delle informazioni della scheda di contatto e della scheda operativa visualizzate, consentendo di fornire supporto, informazioni o assistenza;
- rete telefonica che permetta l'interconnessione stabile di tutte le CO, compatibile con la rete telefonica regionale e basata sui due seguenti centralini:
 - interno: connesso con la propria Sala Operativa, le altre Centrali Operative, Rete Ospedaliera, Enti ed Istituzioni che partecipano all'attività di assistenza/ emergenza;
 - esterno: in grado di connettersi con il sistema di comunicazione mobile e fisso e fornito di strumenti integrati che permettano le comunicazioni da/verso pazienti fragili e/o disabili.
- centralino telefonico (PBX) che gestisce le chiamate telefoniche come servizio attraverso la rete LAN e Internet, permettendo l'accodamento delle chiamate in ingresso che verranno successivamente prese in carico dagli operatori e/o professionisti e gli eventuali accodamenti per le chiamate trasferite qualora si rivelasse necessario parcheggiarle in attesa della risposta da parte del relativo servizio;
- server di backup telefonico reciproco tra i diversi centralini;
- sistema telefonico aggiuntivo di emergenza dedicato alla ricezione delle chiamate nel caso in cui ambedue i centralini vadano in avaria;
- servizio di interpretariato per la ricezione di chiamate da parte di cittadini stranieri;
- tecnologie per la ricezione di chiamate da parte di utenti diversamente abili (ad es. fax dedicato alle richieste di sordomuti, sistema di ricezione e invio di SMS, ecc.);
- rete privilegiata o sistema di collegamento diretto tra le diverse Centrali Operative;
- sistema di registrazione basato su due livelli:

- di sala, a disposizione dell'Operatore di Centrale per il riascolto immediato e rapido delle ultime chiamate;
 - di sistema, per l'archiviazione ed il riascolto per fini operativi (debriefing), formativi e medico legali (a disposizione dell'Autorità Giudiziaria).
- sistemi archiviazione dei file audio, duplicati;
 - sistema di interfacciamento automatico dei dati di chiamata con i dati territoriali (toponomastica);
 - sistema per l'invio dati ed immagini dal chiamante alla Centrale Operativa;
 - sistema di integrazione con sistema informativo delle altre CO e sistema informativo ospedaliero e territoriale finalizzato a garantire la continuità del soccorso e i dati di esito dell'intervento per consentire la programmazione organizzativa basata sui dati reali di operatività;
 - tecnologie per creazione, adattamento e implementazione, in formato digitale, dei processi innovativi ritenuti necessari per rispondere a nuove esigenze strategiche e/o aderire ai bisogni della popolazione, tali da consentire e monitorare, in tempi rapidi, le nuove strategie clinico organizzative;
 - tecnologie per la dematerializzazione della documentazione cartacea;
 - apparati per il backup automatico di tutti dati di attività in altra struttura istituzionale (server Aziendale, Centrale Vicaria etc.);
 - sistemi di allerta via SMS a gruppi di utenti;
 - sistema per la gestione integrata da video del sistema telefonico, con accesso al sistema di registrazione delle chiamate;
 - maxischermo/televisori, in numero adeguato alla grandezza dell'ambiente, per fare in modo che tutti prendano visione real-time del numero di chiamate in entrata, in coda e processate;
 - n. 4 Cuffie con microfono;
 - n. 6 Telefoni fissi.

Man