



interverband für rettungswesen
interassociation de sauvetage
interassociazione di salvataggio

Manuale d'uso EMRIS

Clinical Incident Report System (CIRS)



Versione: 3.1

Data: 5 maggio 2020



EMRIS è una Piattaforma di segnalazione degli eventi critici (CIRS) sviluppata specificamente per il settore preospedaliero. Questo sistema è stato progettato per facilitare lo scambio di informazioni tra i servizi di emergenza e quindi migliorare la sicurezza dei pazienti.

I servizi di emergenza che partecipano al programma hanno accesso a una piattaforma che consente loro di inserire in forma anonima i rapporti degli eventi, nonché la loro elaborazione e valutazione.

Questo documento spiega le funzionalità e le proprietà del sistema.



Introduzione	1
Indice	2
1. Autorizzazione	3
1.1 Utente	3
1.2. Responsabile qualità (RQ)	3
1.3. Amministratore	3
2. Funzioni	4
2.1. Inserire un annuncio	4
2.1.1. Persona segnalante	4
2.1.2. Informazioni generali riguardanti l'evento	5
2.1.3. Descrizione dell'evento	7
2.1.4. Gravità dell'evento	8
2.1.5. Frequenza dell'evento	8
2.1.6. Informazioni al responsabile qualità (RQ)	8
2.1.7. Trasmettere la segnalazione	9
2.2. Vedere un annuncio	10
2.2.1. Interna al servizio	11
2.2.2. Altre organizzazioni	18
2.3. Commentare gli annunci	18
2.4. Statistiche	19
2.3.1. Per mese	20
2.3.2. Per gravità	20
2.3.3. Matrice di valutazione	21
2.3.4. Per categoria d'errore	22
3. Autorizzazioni	22
4. Specifiche tecniche	23
4.1. Protezione dei dati	23
4.2. Anonimato	23
5. Contatti	23
Indice delle figure	24

1. Autorizzazione



La direzione dei servizi di soccorso partecipanti ha la possibilità di creare diversi profili utente. A seconda del gruppo di utilizzatori (vedi capitolo 3), le autorizzazioni sono le seguenti:

1.1 Utente

Quando il collaboratore desidera accedere a EMRIS, deve cliccare sul collegamento desktop previsto a tale scopo. Per una questione di anonimato, questa autorizzazione non richiede login e password. Questo garantisce l'anonimato alla persona che desidera fare una segnalazione.



Figura 1: collegamento EMRIS

Se per motivi tecnici all'interno del servizio di soccorso, l'installazione del collegamento EMRIS sul desktop non può avvenire, esiste la possibilità di effettuare il login utilizzando un nome utente e una password generici (vedi link sotto).

<https://www.emris.ch/auth/login>

1.2. Responsabile qualità (RQ)

Ogni responsabile qualità, responsabile operativo e membro della direzione ha un account personalizzato. Per questi profili sono disponibili funzionalità e informazioni aggiuntive. Le persone interessate possono registrarsi al seguente link;

<https://www.emris.ch/auth/login>

1.3. Amministratore

Come per il responsabile della qualità, l'amministratore riceve un account personalizzato. Per poter utilizzare le funzioni aggiuntive, l'amministratore deve prima registrarsi tramite il seguente link;

<https://www.emris.ch/auth/login>

2. Funzioni



A seconda del gruppo di utenti (vedi sezione 3) sono disponibili le seguenti funzioni:

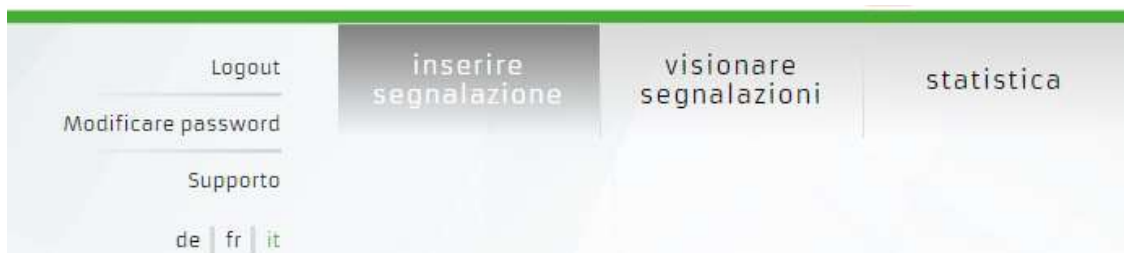


Figura 2: Funzioni di EMRIS

2.1. Inserire un annuncio

Tramite il link corrispondente all'azione desiderata nel menu, l'utente attiva il modulo di annuncio. L'inserimento di una segnalazione non supera i 5 minuti e mezzo, questo obiettivo serve a non creare un carico di lavoro supplementare al collaboratore.

Per motivi legali, è essenziale che gli annunci fatti attraverso questa piattaforma non riguardino casi di lesioni a pazienti.

Il modulo è strutturato in sei sezioni:

2.1.1. Persona segnalante

A fini statistici e di classificazione, la persona che scrive il modulo di annuncio (segnalatore) deve indicare la sua funzione professionale. Queste informazioni saranno utilizzate anche per evidenziare eventuali esigenze formative.



Figura 3: Menu gruppo professionale

Nell'elenco a discesa sono disponibili le seguenti categorie professionali:

- Soccorritore professionale diplomato
- Medico d'urgenza
- Allievo soccorritore
- Soccorritore ausiliario
- Altro
- Operatore di centrale

In generale, tutti gli annunci vengono fatti in forma anonima. Se un collaboratore desidera indicare il proprio nome, può farlo nel campo previsto a tale scopo (vedi figura 4).

COGNOME

Anonimo

Rinuncia all'anonimato

Figura 4: Anonimato

Nel caso in cui si decida di rinunciare all'anonimato, appariranno automaticamente i seguenti campi:

COGNOME

anonimo

NOME

anonimo

Figura 5: Rinuncia all'anonimato

Quando si decide di inserire il nome, si devono osservare i seguenti punti:

- Di default l'annuncio è anonimo (vedi Figura 4). Se il collaboratore desidera rinunciare all'anonimato, deve farlo attivamente, selezionando la casella "Rinuncia all'anonimato".
- Il nome è visibile solo internamente al responsabile qualità del servizio di soccorso.
- I dipendenti di altre organizzazioni non possono vedere il nome di chi inserisce la segnalazione.

Il nome dell'autore dell'annuncio viene automaticamente cancellato dal sistema non appena il responsabile qualità seleziona lo stato "terminato" nella valutazione della segnalazione.

2.1.2. Informazioni generali riguardanti l'evento

INDICAZIONI SULL'EVENTO

FASCIA D'ETÀ DEL PAZIENTE
Nel caso sia coinvolto un paziente

Nessuna informazione

GRADO D'URGENZA
Nel caso la segnalazione sia relativa ad un intervento

Nessuna informazione

TIPOLOGIA D'INTERVENTO
Nel caso la segnalazione sia relativa ad un intervento

Nessuna informazione

Figura 6: Panoramica dei dati generali dell'evento

I campi relativi ai dati generali dell'evento non sono sempre obbligatori, ma devono essere compilati quando la segnalazione si riferisce a un intervento specifico. Queste informazioni dovrebbero consentire una migliore analisi dei dati e il conseguente collegamento.

Fascia d'età del paziente

Le fasce d'età sono suddivise nel seguente modo:

- 0-1 Di norma la classificazione dell'età dei pazienti è fissata a 20 anni.
- 1-10 Tuttavia, poiché la gestione pediatrica varia notevolmente con l'età, è stata scelta una gamma più piccola.
- 10-20
- 20-40
- 40-60
- 60-80
- > 80

Grado d'urgenza

I gradi d'urgenza sono suddivisi nel seguente modo:

- P1 (K1/K2) Il grado di urgenza degli interventi è ripartito secondo le indicazioni IAS. La categorizzazione secondo il modello CASU Schutz & Rettung Zurich (K1-K4) è stata integrata nel menu a scorrimento. Questo processo permette una registrazione uniforme della gravità degli interventi.
- P2 (K3)
- P3 (K4)

Tipologia d'intervento

Le tipologie di interventi sono suddivise nel seguente modo:

- Primario In questa sezione si fa solo la distinzione tra primario e secondario,
- Secondario con l'idea di fare i collegamenti tra interventi pianificati e non pianificati.

2.1.3. Descrizione dell'evento

DESCRIZIONE DELL'EVENTO

TITOLO DELLA SEGNALAZIONE
Si prega di assegnare alla segnalazione un titolo breve e significativo

DESCRIZIONE
Descrivi l'evento nel modo più preciso possibile, ma senza nomi e dati operativi

POSSIBILI MISURE
Descrivi dal tuo punto di vista come tali eventi potrebbero essere evitati in futuro

Figura 7: Panoramica della descrizione dell'evento

Titolo della segnalazione

In questo campo, si ha la possibilità di dare un titolo d'effetto alla segnalazione. Questo elemento è visibile in seguito nella panoramica (vedi paragrafo 2.2) e facilita la ricerca delle segnalazioni inserite. Questo campo è obbligatorio e il numero di caratteri è limitato.

Descrizione

In questo campo, l'autore può descrivere il problema in dettaglio. È importante non menzionare alcun dato che possa compromettere l'anonimato (data, dati del paziente, luogo, ecc.). Le informazioni inserite in questa sezione non devono essere riconducibili all'autore o all'incarico. Questo campo è obbligatorio.

Possibili misure

In questo campo, l'autore può descrivere delle misure preventive atte a evitare un evento simile in futuro. Questo campo non è obbligatorio.

2.1.4 Gravità dell'evento

GRAVITÀ DELL'EVENTO

Attribuisci la gravità dell'evento ad una delle seguenti categorie

- 1) Nessun danno finanziario / umano possibile
- 2) Danno <1'000 CHF / Complicazione minimale possibile
- 3) Danno <10'000 CHF / Complicazioni possibili nel processo di guarigione
- 4) Danno < 75'000 CHF / Rischio acuto per il paziente possibile
- 5) Danno > 75'000 CHF / Decesso o danni fisici permanenti possibile

Figura 8: Gravità dell'evento

Il segnalatore sceglie tra le possibilità descritte la gravità dell'evento. Questa categorizzazione serve a valutare l'efficacia delle azioni intraprese a seguito di un evento. Questo campo è obbligatorio.

2.1.5. Frequenza dell'evento

FREQUENZA DELL'EVENTO

Utilizza le seguenti categorie per stimare la frequenza con cui un tale evento può verificarsi

- 1) Improbabile (1/10 per anno)
- 2) Molto raro (1/5 per anno)
- 3) Raro (1/1 per anno)
- 4) Possibile (1/6 per mese)
- 5) Frequente (1/1 per mese)

Figura 9: Frequenza dell'evento

L'autore sceglie tra le possibilità descritte la probabilità che l'evento si ripeta. Questa categorizzazione serve per valutare l'efficacia delle misure adottate a seguito di un evento. Questo campo è obbligatorio.

2.1.6. Informazioni al responsabile qualità (RQ)

INFORMARE RESPONSABILE QUALITÀ

Come dev'essere informato il responsabile qualità?

Informazione normale al responsabile qualità (domenica prossima) ▼

Figura 10: Informare il responsabile qualità

Sono disponibili le seguenti possibilità:

- Informare il RQ normalmente (la domenica successiva) E-Mail al RQ domenica alle ore 00:00
- Informare immediatamente la RQ via e-mail.

Oltre a quanto descritto, (Figura 10) il RQ riceve automaticamente una segnalazione quando la seguente condizione è stata selezionata:

- *Gravità dell'evento selezionata ≥ 4 (danno < 75'000 CHF/ probabile pericolo acuto per il paziente).*

2.1.7. Trasmettere la segnalazione

Prima dell'invio definitivo della segnalazione, appare la seguente notifica. Eventuali modifiche dopo la conferma dell'invio da parte dell'autore non sono più possibili.

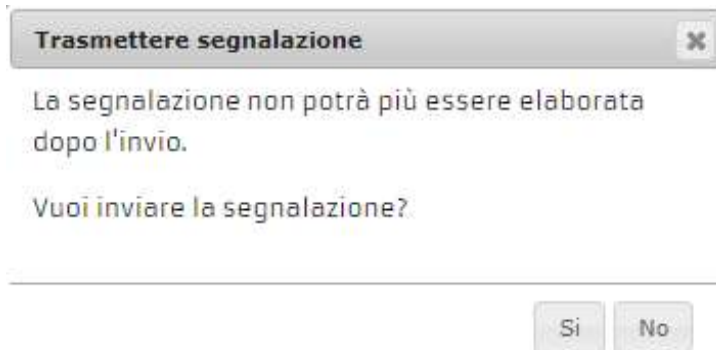


Figura 11: Notifica alla trasmissione dell'evento

Prima che l'annuncio diventi visibile nuovamente all'autore, il RQ deve verificare che l'anonimato sia garantito. Dopo questa fase, l'annuncio diventa visibile agli utenti interessati.

Dopo la conferma della notifica di trasmissione (Figura 12), l'utente accede automaticamente alla pagina di caricamento dei file.

Figura 12: Allegare documenti

Per una migliore comprensione della segnalazione, esiste la possibilità di scaricare file che accompagneranno l'annuncio (documenti, fotografie, grafici, ecc.)

Istruzioni :

1. Cliccare su "scegli file"
2. Scegliere un file (formati supportati JPG, PNG, PDF)
3. Caricare il file

I documenti caricati appaiono quindi nella sezione "file". Non esiste limite al numero di documenti che possono essere scaricati.

2.2. Vedere un annuncio

Uno degli obiettivi di EMRIS è quello di promuovere la trasparenza e l'apprendimento dalle esperienze altrui. Per questo motivo, gli annunci interni ed esterni al servizio di soccorso sono visibili ai rispettivi gruppi di utenti.

Quando si visualizza un annuncio, si fa una distinzione tra interno/esterno al servizio. La categoria desiderata può essere selezionata attraverso uno dei link sottostanti:

Figura 13: Scelta del servizio (interna/ esterna)

2.2.1. Interna al servizio

Selezionando "Visualizza annunci", l'utente si trova automaticamente negli annunci interni del servizio. Gli annunci appaiono nel modo seguente:

SOMMARIO SEGNALAZIONI

Di seguito troverai tutti le segnalazioni rese pubbliche dagli altri servizi ambulanza partecipanti. È possibile visualizzare la segnalazione, selezionando l'opzione corrispondente.

CERCARE SEGNALAZIONI

CATEGORIA D'ERRORE

CERCARE

QUANTITÀ SEGNALAZIONI: 187

DENOMINAZIONE	GRAVITÀ	STATO	AZIONE
Autopuls défaut Life-Band	5	In corso	
Reserve-Venflon im Rucksack unsteril bzw. abgeknickt	3	Terminato	

Figura 14: Panoramica delle segnalazioni

Questa sezione è suddivisa in due parti: una permette di cercare un annuncio, mentre l'altra è un elenco di annunci.

Cercare un annuncio

Inserendo le parole chiave nella finestra "cercare" è possibile ritrovare un annuncio per un determinato argomento. Una volta che l'utente convalida la ricerca con il tasto "ENTER", il processo di ricerca è avviato e la lista viene modificata in base ai risultati ottenuti. La ricerca è effettuata sulla base di due criteri (titolo dell'annuncio e descrizione). Spostando il cursore del mouse sull'annuncio, appare automaticamente una breve anteprima.

È possibile effettuare una ricerca in base alla categoria di errore. La lista delle categorie comprende:

- Nessuna scelta
- Umano
- Tecnico
- Processo
- Organizzativo

Elenco delle segnalazioni


Per l'aspetto visivo dell'elenco degli annunci fare riferimento alla figura 14. Quando la funzione di ricerca non è attivata, tutti gli annunci di servizio interni appaiono secondo il numero di identificazione.


I messaggi possono essere ordinati in ordine crescente o decrescente utilizzando la funzione a sinistra di ogni intestazione di colonna.




A seconda del gruppo di utenti, il sistema adatta le possibili scelte visibili nella colonna "azione".

Sono disponibili le seguenti possibilità:

Selezionando il simbolo  è possibile visualizzare la segnalazione in dettaglio

Selezionando il simbolo  è possibile rielaborare la segnalazione, a condizione che siano concesse delle estensioni (gruppo di utenti). Se non vengono soddisfatti determinati criteri (ad es. anonimato), per determinati gruppi di utenti, questa funzione consente di modificare la segnalazione prima della pubblicazione finale.

Una segnalazione può essere eliminata da un utente autorizzato tramite il simbolo . Questa azione deve essere eseguita solamente quando c'è stato un danno al paziente e l'annuncio EMRIS è stato completato. In tutti gli altri casi, l'uso di questa funzione non dovrebbe essere utilizzata, poiché l'accettazione e la credibilità del sistema tra i collaboratori potrebbe essere messa in discussione.

Visione dettaglio

Questa modalità è composta da due pagine:

visione dettaglio

matrice di valutazione

Figura 15: Opzioni visione dettaglio

L'utente è inviato in modo automatico alla vista dettagliata, che si presenta nel seguente modo:

VISIONE DETTAGLIO SEGNALAZIONE NR. 15

IDENTIFICAZIONE	
NUMERO PROGRESSIVO	15

INDICAZIONI SULL'EVENTO	
FASCIA D'ETÀ DEL PAZIENTE	20-40
GRADO D'URGENZA	PI (K1/K2)
TIPOLOGIA D'INTERVENTO	Primario

DESCRIZIONE DELL'EVENTO	
TITOLO DELLA SEGNALAZIONE	Camos funktioniert nicht
DESCRIZIONE	Das neue Camos System hat während dem 1. Einsatz nicht funktioniert. Durch Schwierigkeiten zum Auffinden des Einsatzortes wurde wertvolle Zeit verloren, da man via Zentrale den Melder anrufen musste. Zudem konnten auch die beiden Testeinsätze nicht empfangen werden.
DOCUMENTI	Non ci sono documenti!
POSSIBILI MISURE	Die komplette Ambulanz musste mittels Resetknopf zurückgesetzt werden. Danach war der Empfang von Einsätzen wieder möglich. Dies konnte erst nach erfolgtem Einsatz gemacht werden.

VALUTAZIONE	
GRAVITÀ DELL'EVENTO	4) Danno < 75'000 CHF / Risiko acuto per il paziente possibile
FREQUENZA DELL'EVENTO	5) Frequente (1/1 Mt)

MISURE	
MISURA	-
DOCUMENTI	Non ci sono documenti!
MISURA ATTUATA	No
DATA	-
VISTO	-

[Indietro](#)

Figura 16: Visione dettaglio segnalazione

In questa sezione la segnalazione appare senza che sia possibile modificarla. La prima parte del dettaglio mostra l'annuncio inserito da un collaboratore. La seconda parte (valutazione / misure) mostra le misure correttive e la valutazione effettuate dal responsabile qualità.

Selezionando il pulsante "matrice di valutazione" si visualizza il grafico sottostante:

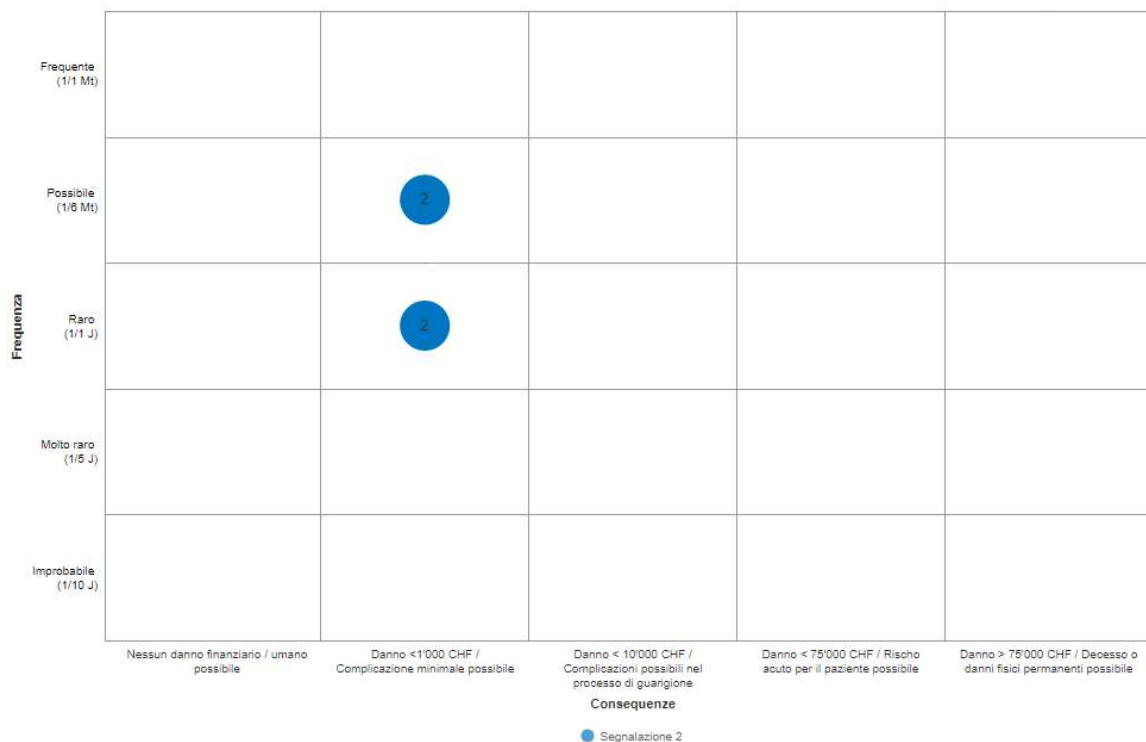


Figura 17 : Matrice di valutazione

La matrice di valutazione permette di visualizzare la valutazione prima dell'attuazione e dopo l'attuazione di una misura correttiva. Per una migliore comprensione, le valutazioni sono collegate da una linea. Se non è stata adottata alcuna misura e/o non è stata ancora inserita la valutazione dopo l'attuazione della misura, sulla matrice sarà visibile solamente la valutazione prima dell'attuazione di una azione correttiva.

Oltre al ruolo di utente, il responsabile qualità (RQ) ha, la possibilità di visualizzare un diario di bordo per l'annuncio corrispondente.



Figura 18: Opzioni RQ

L'esperienza ci ha dimostrato che durante gli audit (soprattutto con le autorità sanitarie pubbliche di Zurigo) un diario di bordo è un requisito essenziale e addirittura un criterio obbligatorio per la certificazione da parte degli organismi di controllo.

DIARIO DI BORDO SEGNALAZIONE NR. 1	
DATI CHIAVE	
DATA DI REGISTRAZIONE	KW 18/2020
SEGNALAZIONE AL RESPONSABILE QUALITÀ	-
ATTUAZIONE DELLA MISURA	-
MODIFICA DI STATO	
DATA	STATO
KW 18/2020	Aperto

Figura 19: Diario di bordo

In questa sezione sono riportate le seguenti informazioni:

- Data di inserimento → per garantire l'anonimato sono visualizzate le settimane del calendario
- Notifica al RQ → Data in cui è stata notificata la segnalazione via E-Mail al RQ
- Attuazione della misura correttiva
- Cambiamento dello stato della segnalazione (aperto, in corso, terminato)

Elaborazione di una segnalazione

Selezionando il simbolo "modificare segnalazione", all'utente vengono presentate due possibilità: "elaborare segnalazione" o "valutare segnalazione". Per impostazione predefinita, è attivata l'opzione "elaborare segnalazione"



Figura 20: Elaborazione della segnalazione

Selezionando il simbolo corrispondente all'azione desiderata, l'utente con i diritti di accesso necessari può gestire la segnalazione. Quando l'utente seleziona una delle due opzioni, la segnalazione può essere elaborata nella stessa modalità dell'inserimento (vedi 2.1.).

Valutazione della segnalazione

VALUTARE SEGNALAZIONE

IDENTIFICAZIONE

NUMERO PROGRESSIVO 2

DESCRIZIONE DELL'EVENTO

TITOLO DELLA SEGNALAZIONE leonardi.andrea@bluewin.ch
DESCRIZIONE somministrazione marina con dosaggio errato: peso paziente 30 kg, somministrazione di 5 mg
POSSIBILI MISURE conoscenza AMU; autofarmazione; richiesta supporto al collegio

STATO DELLA SEGNALAZIONE

STATO Imposta lo stato per l'avanzamento dell'elaborazione
In corso

RIASCIO Decidi per chi è visibile la segnalazione
Visibile per la propria organizzazione

CATEGORIA D'ERRORE

CATEGORIA D'ERRORE Imposta la categoria di errore desiderata
Dimeno

MISURE

MISURA Descrivi la misura da attuare
doppio controllo in caso di somministrazioni di farmaci in pediatria

DOCUMENTI IMPORTANTI

Non ci sono documenti
=> Allegare / amministrare file

FUNZIONE DI COMMENTO

Attivare la funzione di commento per altri responsabili qualità

MISURA ATTUATA

Attiva il campo non appena la misura è stata completamente attuata

DATA

Quando è stata attuata la misura?
30.04.2020

VISTO
Sarà compilato automaticamente

VALUTAZIONE DOPO L'ATTUAZIONE DELLA MISURA

GRAVITÀ
Valuta la gravità dell'evento dopo l'attuazione della misura in una delle seguenti categorie

- 1) Nessun danno finanziario / almeno possibile
- 2) Danno < 1'000 CHF / Complicazione minimale possibile
- 3) Danno < 10'000 CHF / Complicazioni possibili nel processo di guarigione
- 4) Danno < 75'000 CHF / Rischio acuto per il paziente possibile
- 5) Danno > 75'000 CHF / Decesso o danni fisici permanenti possibile

FREQUENZA DELL'EVENTO
Utilizza le seguenti categorie per stimare la frequenza, con cui un tale evento può verificarsi dopo l'attuazione della misura

- 1) Improbabile (1/10 per anno)
- 2) Molto raro (1/5 per anno)
- 3) Raro (1/1 per anno)
- 4) Possibile (1/6 per mese)
- 5) Frequente (1/1 per mese)

Figura 21: Vista della valutazione dell'annuncio

Nella parte superiore della sezione di valutazione è visibile un riassunto della segnalazione.

La seconda parte è dedicata alla valutazione dell'annuncio. In primo luogo, deve essere assegnato uno stato:

- Aperto
 - In corso
 - Terminato
- Lo scopo dello stato è quello di fornire la massima trasparenza ai collaboratori del servizio di soccorso.

Nella sezione riguardante lo stato della segnalazione, sotto "pubblicazione", è possibile scegliere per quale gruppo di utenti l'annuncio diventa visibile. Questa scelta può essere modificata in qualsiasi momento. Sono disponibili le seguenti opzioni:

- Non pubblicato
- Visibile per la propria organizzazione
- Visibile per la propria organizzazione e la persona responsabile della qualità di altre organizzazioni
- Pubblico (visibile a tutti)

Nella sezione "Categoria d'errore" l'utente può assegnare una categoria all'errore. La categorizzazione consente una migliore visione d'insieme da un lato e dall'altro è utilizzata a fini statistici. Sono disponibili le seguenti categorie:

- Nessuna scelta
- Umano
- Tecnico
- Processo
- Organizzativo

Nella sezione riguardante le misure si può definire un'azione che ha lo scopo di ridurre / evitare il verificarsi di un caso simile in futuro oppure di ridurre la gravità del danno potenziale.

I documenti rilevanti possono essere scaricati in formato JPG, PNG e PDF. Questi allegati sono resi disponibili in base al livello di condivisione scelto per la segnalazione.

Non appena l'azione correttiva è in atto, è possibile attivare la relativa casella di controllo "misura attuata" e inserire la data.

L'approvazione del RQ è generata automaticamente dal sistema nella casella antistante la data di implementazione (visto).

Dopo aver messo in pratica le azioni correttive (come effettuato durante l'inserimento vedi 2.1.), la segnalazione deve essere rivalutata, sotto l'aspetto riguardante la gravità e la probabilità. Lo scopo di questa rivalutazione è quello di evidenziare le eventuali differenze di valutazione e evidenziare le aspettative di misurazione (gravità/ probabilità).

Eliminare una segnalazione

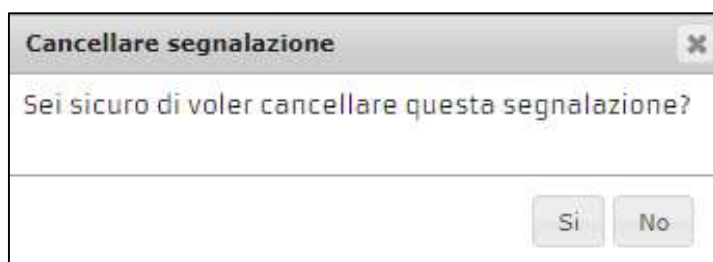


Figura 22: Attenzione - Cancellare la segnalazione?

La precedente finestra appare quando si seleziona la funzione "cancellare segnalazione". L'azione deve essere confermata.

2.2.2. Altre organizzazioni

L'elenco delle segnalazioni esterne rese pubbliche (vedi 2.2.) sono visualizzate in modo simile all'elenco degli annunci interni. All'utente vengono offerte le stesse funzionalità degli annunci, ad eccezione delle funzioni "modificare la segnalazione" e "cancellare la segnalazione".

2.3. Commentare gli annunci

La funzione di commento diventa attiva selezionando la casella di controllo nel menu "Valutare la segnalazione". Il RQ del servizio di soccorso riceve una notifica via e-mail di questa circostanza.



Figura 23: Attivazione funzione commento

Le segnalazioni con funzione di commento attivo sono visibili nella panoramica della scheda "diario di bordo".

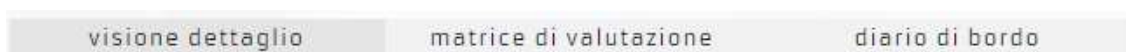


Figura 24: scheda forum

La scheda "diario di bordo" si presenta come segue:

DENOMINAZIONE	GRAVITÀ	STATO	AZIONE
Test	2	Aperto	

Figura 25: Panoramica forum

Selezionando il campo di testo è possibile inserire un commento.

COMMENTARE SEGNALAZIONE

IDENTIFICAZIONE

NUMERO PROGRESSIVO 65

DESCRIZIONE DELL'EVENTO

TITOLO DELLA SEGNALAZIONE Test

COMMENTI

Registrazione commento (I tuoi dati personali saranno visualizzati)

Registrazione commento

Indietro

COMMENTI REGISTRATI

DANIEL HAAS
(SCHUTZ & RETTUNG ZÜRICH)
27.04.2020 | 07:48 UHR

mein kommentar zu dieser Meldung

Figura 26: Commentare una segnalazione

Quando un RQ scrive un commento, i dati di contatto e il servizio di soccorso di appartenenza sono resi visibili. L'idea è quella di permettere alle diverse parti di comunicare al di fuori della piattaforma (telefono / e-mail / ecc.).

Non appena viene inserito un commento, il RQ responsabile dell'annuncio riceve una notifica via e-mail.

2.4. Statistiche

Questa sezione consente agli utenti con i necessari diritti di accesso di elaborare diversi tipi di statistiche. Ciò garantisce una certa trasparenza nei confronti dei partner (ad es. IAS). Sono disponibili le seguenti opzioni:

per mese

per gravità

matrice di valutazione

Figura 27: Opzioni di statistica

2.3.1. Per mese

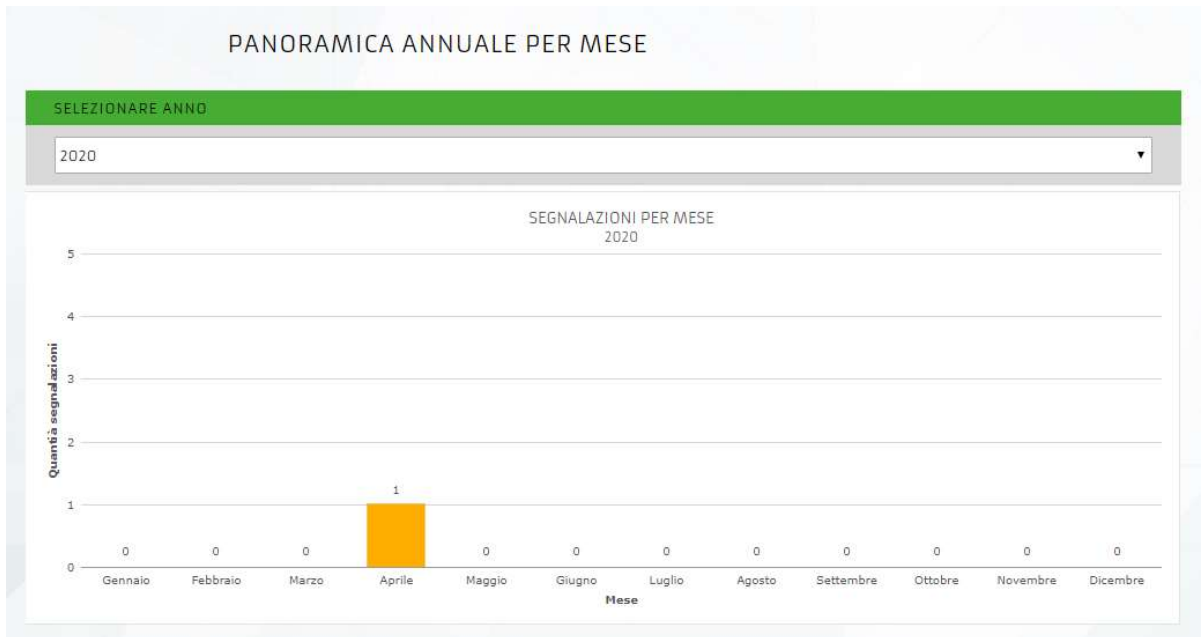


Figura 28: Statistica per mese

La statistica viene generata automaticamente. Fornisce informazioni sul numero di annunci mensili per l'anno selezionato. Il fatto che si possa scegliere l'anno significa che le statistiche possono essere generate anche retroattivamente.

2.3.2. Per gravità

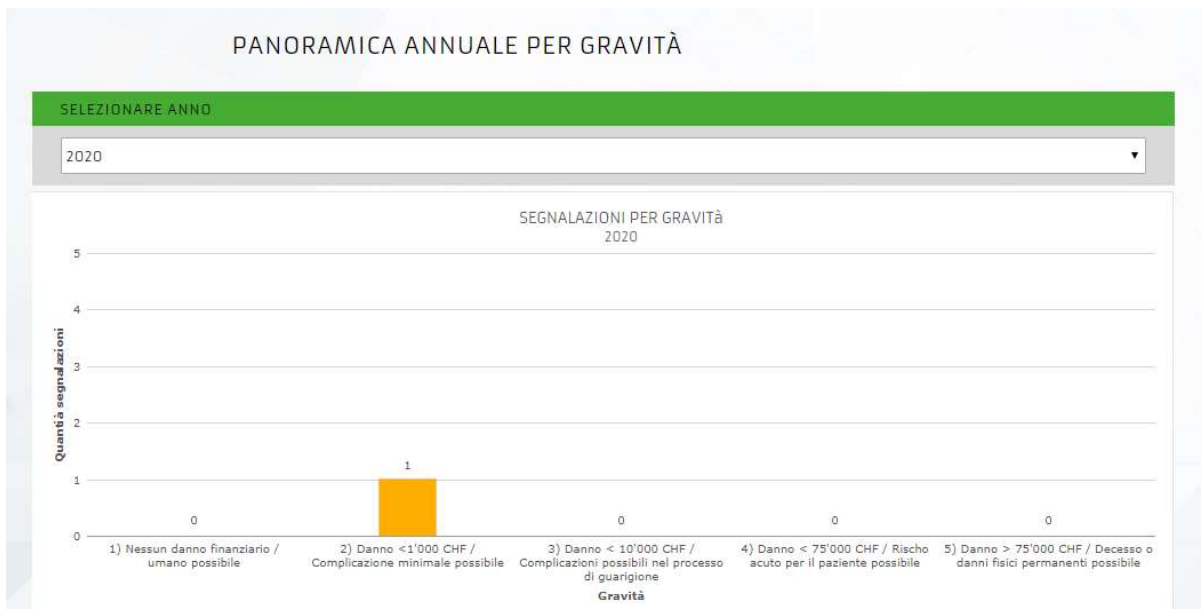


Figura 29: Statistica per gravità

La statistica viene generata automaticamente. Fornisce informazioni sul numero di annunci inseriti per gravità (prima della messa in atto delle misure) per l'anno selezionato.

La possibilità di selezionare l'anno permette di generare statistiche anche retroattivamente.

2.3.3. Matrice di valutazione

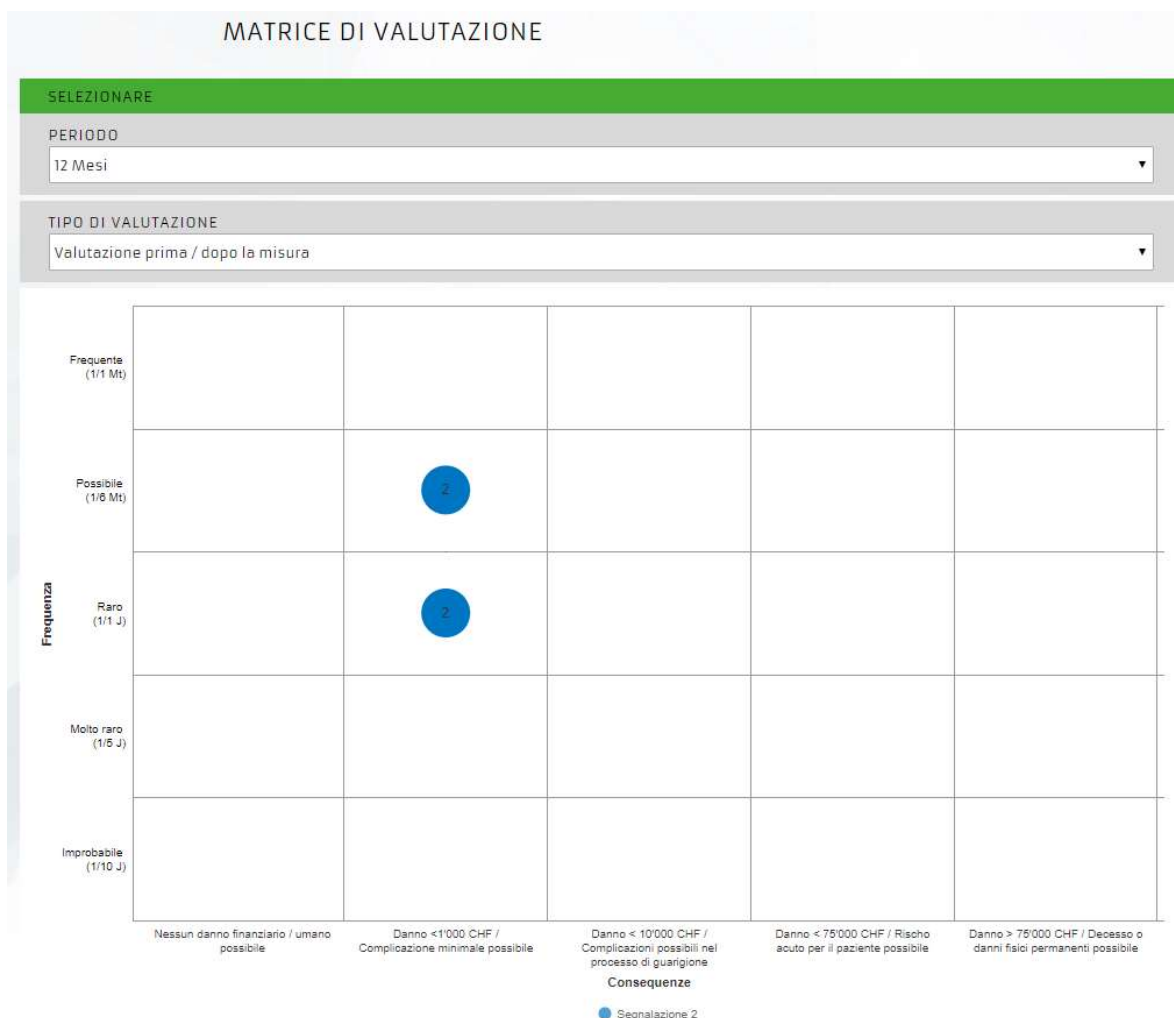


Figura 30: Matrice di valutazione

La matrice di valutazione è una forma di statistica dinamica. Si possono stabilire le seguenti opzioni:

Spazio - tempo

- 12 mesi
- 24 mesi
- 36 mesi
- Tutte le segnalazioni

Tipo di valutazione

- Valutazione prima della misura
- Valutazione dopo la misura
- Valutazione prima / dopo la misura
- Valutazione allo stato attuale

Ciascuna delle opzioni elencate precedentemente può essere combinata. È possibile rendere invisibile un'opzione sul grafico (punto colorato) selezionando l'indicatore nella legenda.

2.3.4. Per categoria d'errore

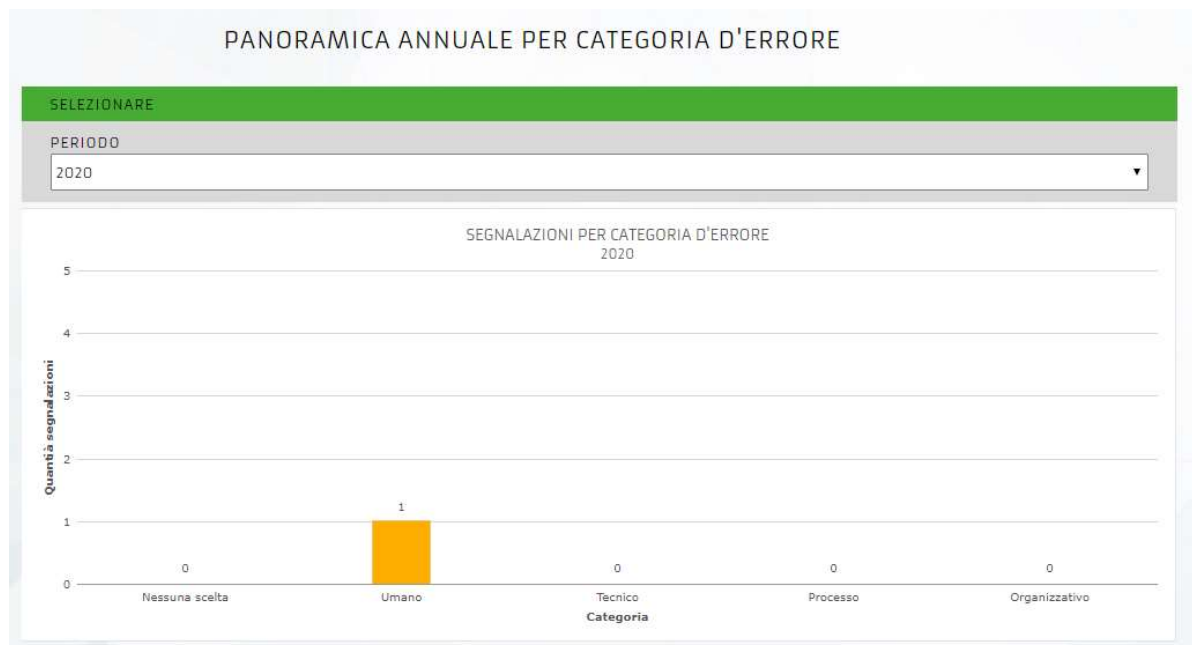


Figura 31: Valutazione per categoria d'errore

3. Autorizzazioni



Gli utenti sono suddivisi nei tre gruppi seguenti, il che conferisce loro determinati diritti per le diverse funzioni.

Funzione	Amministratore	Utilizzatore	RQ organizzazione
Inserire una segnalazione CIRS	X	X	X
Vedere le segnalazioni	X	X	X
Modificare le segnalazioni	X		X
Valutare le segnalazioni	X		X
Statistiche	X		X

Modificare le password	X		X
Amministrazione	X		

4. Specifiche tecniche



4.1. Protezione dei dati

I dati dei servizi di emergenza sono criptati (certificato SSL, simile all'E-Banking) prima di essere trasmessi a un server con sede in Svizzera.

4.2. Anonimato

La possibilità di effettuare il login tramite un collegamento sul desktop o un account utente generico garantisce l'anonimato. Quando un utente dispone di un account personalizzato, non viene inviato alcun dato utente, il che esclude la tracciabilità e garantisce quindi l'anonimato in tutti i casi.

5. Contatti



Per informazioni e supporto:

Interassociazione Svizzera IVR-IAS

Roman Burkart
 Bernastrasse 8
 3005 Bern

031/320 11 44

info@emris.ch

roman.burkart@ivr-ias.ch



Figura 1: collegamento EMRIS	3
Figura 2: Funzioni di EMRIS	4
Figura 3: Menu gruppo professionale	4
Figura 4: Anonimato	5
Figura 5: Rinuncia all'anonimato	5
Figura 6: Panoramica dei dati generali dell'evento	5
Figura 7: Panoramica della descrizione dell'evento	7
Figura 8: Gravità dell'evento	8
Figura 9: Frequenza dell'evento	8
Figura 10: Informare il responsabile qualità	8
Figura 11: Notifica alla trasmissione dell'evento	9
Figura 12: Allegare documenti	10
Figura 13: Scelta del servizio (interna/ esterna)	11
Figura 14: Panoramica delle segnalazioni	11
Figura 15: Opzioni visione dettaglio	12
Figura 16: Visione dettaglio segnalazione	13
Figura 17 : Matrice di valutazione	14
Figura 18: Opzioni RQ	14
Figura 19: Diario di bordo	15
Figura 20: Elaborazione della segnalazione	15
Figura 21: Vista della valutazione dell'annuncio	16
Figura 22: Attenzione - Cancellare la segnalazione?	18
Figura 23: Attivazione funzione commento	18
Figura 24: scheda forum	18
Figura 25: Panoramica forum	18
Figura 26: Commentare una segnalazione	19
Figura 27: Opzioni di statistica	19
Figura 28: Statistica per mese	20
Figura 29: Statistica per gravità	20
Figura 30: Matrice di valutazione	21
Figura 31: Valutazione per categoria d'errore	22