



XXII CONGRESSO NAZIONALE CARD
**I DISTRETTI DI COMUNITÀ PROTAGONISTI
DEL DM 77 E DELLA PRIMARY HEALTH CARE**

GENOVA | 17-19 OTTOBRE | 2024

STARHOTELS PRESIDENT
Corte dei Lambruschini, 4

TITOLO RELAZIONE:

116117 in Trentino a due anni dall'attivazione della Centrale dedicata: quali modelli integrativi e quali prospettive?

RELATORE:

Dott. Giorgio Folgheraiter
Med. Resp. Struttura Semplice,
Centrale Operativa Integrata 116117
U.O.M. Trentino Emergenza
giorgio.folgheraiter@apss.tn.it

PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO



- 6.207 Km², 60% circa al di sopra dei 1000 mt e 20% tra 600 e 1000 mt (Comuni “montani”); solo il 20% sotto i 600 metri (Comuni di “fondovalle”)
- Popolazione residente, al 31/12/2022 di 542996 abitanti (ISTAT), densità di popolazione 87/Km² nelle diverse zone del Trentino bassa oltre che molto eterogenea: la zona più popolata (Trento ed alcuni Comuni limitrofi), ha una densità 27 volte maggiore della meno popolata (Valle del Primiero).
- Il Capoluogo Trento è il solo Comune con oltre 100.000 abitanti; la restante parte del territorio (97,5%) è considerata area rurale.

NUE-116117

Provincia Autonoma di Trento



- **Accordo Stato-Regioni, Rep. Atti n. 221/CSR 24 novembre 2016** "Linee di indirizzo sui criteri e le modalità di attivazione del numero europeo armonizzato a valenza sociale 116117".
- **Delibera Giunta Provinciale 1024 del 17 luglio 2020:**
 - Incardinamento all'interno dell'U.O. di Trentino Emergenza:
 - unica piattaforma tecnologica condivisa,
 - collegamenti telefonici diretti e dedicati,
 - connessione di rete con i Servizi di APSS competenti per l'assistenza territoriale.
 - Contestualizzazione nel Piano di potenziamento e riorganizzazione della rete assistenziale territoriale per l'ambito Provinciale.
- **Supporto reciproco AREU_Lombardia – APSS_Trento:** accordo biennale specifico.

NUE 116117 _ TRENTO

INDICATORI “di base”



1. NUMERO ACCESSI al 116117 (assoluto)
2. NUMERO TRASFERIMENTI ALLA CONTINUITA' ASSISTENZIALE (assoluto e su 100.000 abitanti)
3. NUMERO RICHIESTE di MODALITA' di ACCESSO per PRESTAZIONI e/o CONSIGLI MEDICI e/o SANITARI PERVENUTE DA NON-RESIDENTI (assoluto e su 100.000 abitanti)
4. NUMERO RICHIESTE di INFORMAZIONI su ACCESSO al MMG / PLS PERVENUTE DA RESIDENTI (assoluto e su 100.000 abitanti)
5. NUMERO TRASFERIMENTI al 118 (assoluto e su 100.000 abitanti)
6. TEMPI di RISPOSTA DEL SERVIZIO 116117:
 - Attesa media, in secondi, dal primo squillo alla risposta
 - Durata media, in secondi della chiamata

Centrale Operativa Integrata (C.O.I.) 116117

Provincia Autonoma di Trento



MARTEDÌ 29 giugno 2021

- Servizi:
 - Attivazione Continuità Assistenziale, monitoraggio, gestione rischio
 - Attività informativa alla popolazione
 - Trasporto sanitario non urgente (“programmato”) e “biologico” nella Provincia Autonoma di Trento secondo normativa Provinciale specifica
- 10 Postazioni → attesa prima risposta non > 2 minuti nel 75% dei casi.
- 20 Operatori “laici” in turnazione (fra loro un referente turno RT) con presenza minima di:
 - 2 Operatori nelle fasce orarie 21-07 dei Feriali e 22-07 di Sab e Festivi (copertura rispettivamente fino alle 21 ed alle 22 di uno smontante-diurno fra gli Operatori dedicati al trasporto sanitario; analogamente per il Referente Turno “RT”; inizio ore 07 turno diurno “trasporto programmato” ed “RT”)
- Staff di Direzione in servizio diurno, raggiungibili telefonicamente H24/7
 - 1 Coordinatrice Infermieristica di Centrale 116117
 - 1 Medico Resp. della Struttura Semplice
- **H24/7 Medico della Centrale Operativa –Urgenza:** garanzia di pronto supporto decisionale e/o informativo.

COI116117 _ TRENTO e CONTINUITA' ASSISTENZIALE (C.A.)

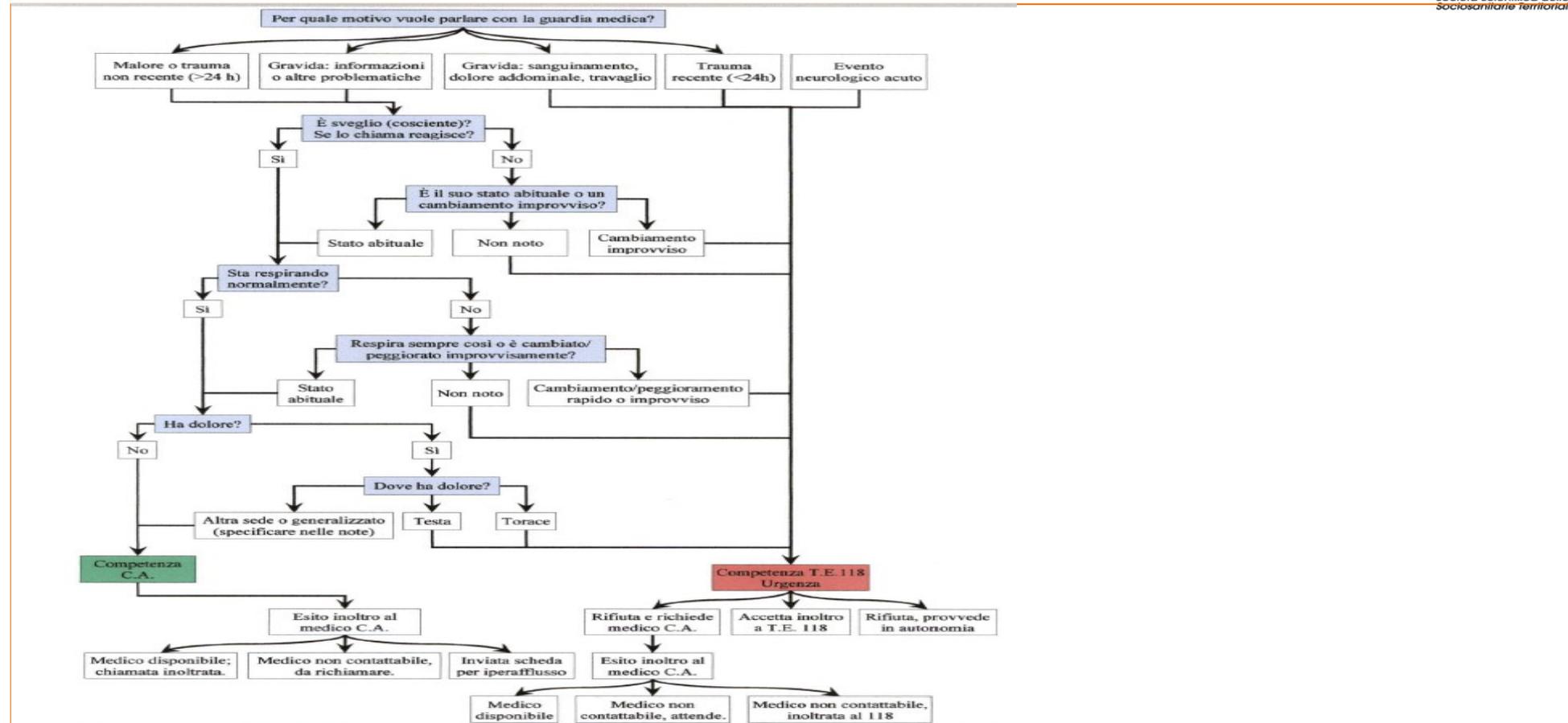


- C.A. postazioni: 20 sedi (con aggiunte stagionali)
- Medici C.A. (M.C.A.): numero variabile da sede a sede.
- COI116117_Trento:
 - Presa in carico della richiesta anche se M.C.A. impegnato
 - Intercettazione (FILTRO) delle richieste di pertinenza 118
 - Riduzione del rischio di errate localizzazione e/o identificazione
 - Monitoraggio, analisi, programmazione, revisione congiunta
 - Gestione del rischio clinico e lavorativo
- e ...
- potenzialità di “casa” comune (di confronto, approfondimento ...)
- per la Continuità Assistenziale → “squadra” (anche con 118 ...)

COI116117 _ TRENTO e CONTINUITA' ASSISTENZIALE (C.A.) e FILTRO



COI116117 _ TRENTO e CONTINUITA' ASSISTENZIALE (C.A.): il FILTRO



COI16117 - TRENTO

PROCEDURE OPERATIVE per la CONTINUITA' ASSISTENZIALE



- **Attività di inizio turno:** verifica apparati (pc, sistema, telefono, tablet) e linea, appello dei M.C.A. in servizio
- **Modalità di attivazione del MCA** (competenza territoriale individuata da sistema)
 - telefonata + scheda
 - 2 tentativi telefonici con creazione di scheda missione assegnata alla postazione MCA:
fallimento contatto telefonico diretto? → MCA richiamerà direttamente l'utente (avvisato: "se peggioramento fare 112") quanto prima entro le 2 ore → COI16117 monitorizza quella scheda (codici colore per le fasi di presa in carico)
 - sola scheda (come sopra, senza il contatto telefonico iniziale)
- **Gestione dell'assenza del MCA**
 - operatività ad organico MCA ridotto
 - vicariamento (i "referenti")
- **Monitoraggio e gestione del rischio:** fasi di presa in carico schede assegnate a ciascuna postazione MCA.
- **Gestione iperafflusso (= attesa telefonica > 10min):** allertamento di tutte le postazioni MCA (centralini/SMS), solo invio diretto delle schede, informazione agli utenti, monitoraggio delle attività e reportistica

COI116117 - TRENTO

PROCEDURE OPERATIVE per l' interfaccia con il 118



- **Chiamata giunta alla Centrale 116117 ma di pertinenza 118**
 - Il filtro
- **Chiamata giunta alla Centrale 118 ma di pertinenza 116117**
 - Pertinenza C.A. riconosciuta da 118 (e chiamante) o richiesta dal chiamante
- **MCA con necessità del 118 per supporto od affido per competenza**
- **118 con necessità del MCA per supporto**
 - zone remote per concreto vantaggio a risorse 118 in arrivo (il MCA non è un Medico 118)
 - TSO – Trattamento sanitario obbligatorio
 - Constatazione di decesso

COI 116117

CRITICITA' ... e SVILUPPI _ 1



- **NUE116117 “no-prefisso”**: zone di confine , fraintendimenti (es. Google 800 016 017)
- **ACCESSO a C.A.** per solo-NUE116117 (es. pz in autopresentazione)
- **REPORTISTICA EFFICACE**: cruscotto quotidiano (flussi chiamate)
- **PULIZIA del DATO ed ANALISI**: team dedicato
- **FONTI INFORMATIVE per la “coda-INFO”**: aggiornata con flussi certi.
- **INTERFACCE TECNOLOGICHE**: integrazione, tempestività gestione/manutenzione
- **CERTEZZA DATO ANAGRAFICO** (omonimie, asseverazione)

COI 116117

CRITICITA' ... e SVILUPPI _ 2



- **VICARIAMENTI:** automatismi per le impreviste “scoperture”, supporto reciproco.
- **SUPPORTO AMMINISTRATIVO e LEGALE:** gestione delle conflittualità, gestione della complessità (in partic. per il trasporto programmato)
- **SUPPORTO PROFESSIONALE** per il M.C.A. per l’urgenza-emergenza, tempestivo, efficace, documentato
- **SUPPORTO SICUREZZA PERSONALE per il M.C.A.:** consistenza ed efficacia reale.
- **SUPPORTO TECNICO** per la Centrale: prontezza, efficacia
- **FILTRO 116117 per le richieste di accesso a C.A.:** appropriatezza, linguaggi, gestione dei casi di “filtro positivo” appresso alla postazione CA.

COI 16117 - TRENTO

PROSPETTIVE _ 1



- Implementazione dell' incardinamento operativo e gestionale nei Distretti in coerenza di "sistema".
 - Incardinamento della Centrale 116117 nei Servizi Territoriali Distrettuali, con connessione-118 su un livello operativo.
 - Strutturale incorporazione in Centrale 116117 del Medico/i di Continuità Assistenziale durante l'apertura del Servizio C.A.

COI 16117 - TRENTO

PROSPETTIVE _ 2



- Implementazione del mandato socio-assistenziale
 - Interfaccia strutturata con i Servizi Sociali ed avvio di operatività condivise (es. Pronto Intervento Sociale) in reciproco supporto
 - Implementazione di flussi informativi specifici multi-direzionali (Sociale<->Sanitario, vari livelli)

COI 16117 - TRENTO PROSPETTIVE _ 3



Trasporto sanitario non urgente (“programmato”) approccio di sistema:

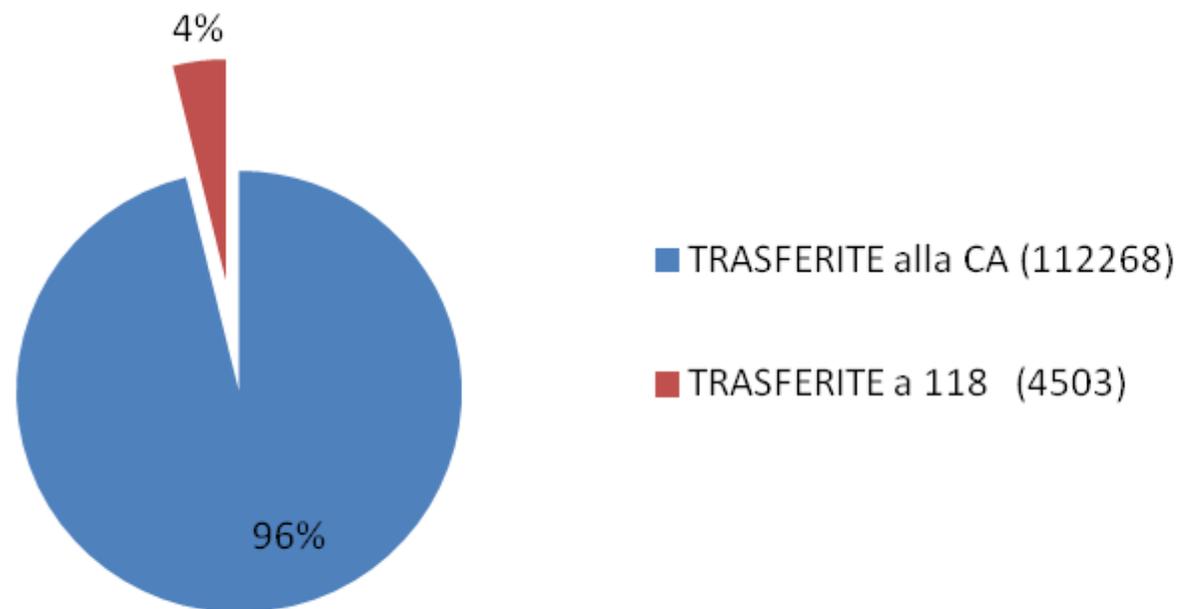
- Regolazione e sincronizzazione della domanda di servizio
- Ingegnerizzazione della programmazione dei trasporti con implementazione di un sistema informativo gestionale specifico a supporto adeguato (algoritmi dinamici, intelligenza artificiale, ecc.)
- Implementazione della connessione operativa con il GAT (Gruppo Aziendale per le Transizioni) e le COT (Centrali Operative Territoriali) in coerenza con l’attuale contesto di riorganizzativo.

COI 16117 - TRENTO

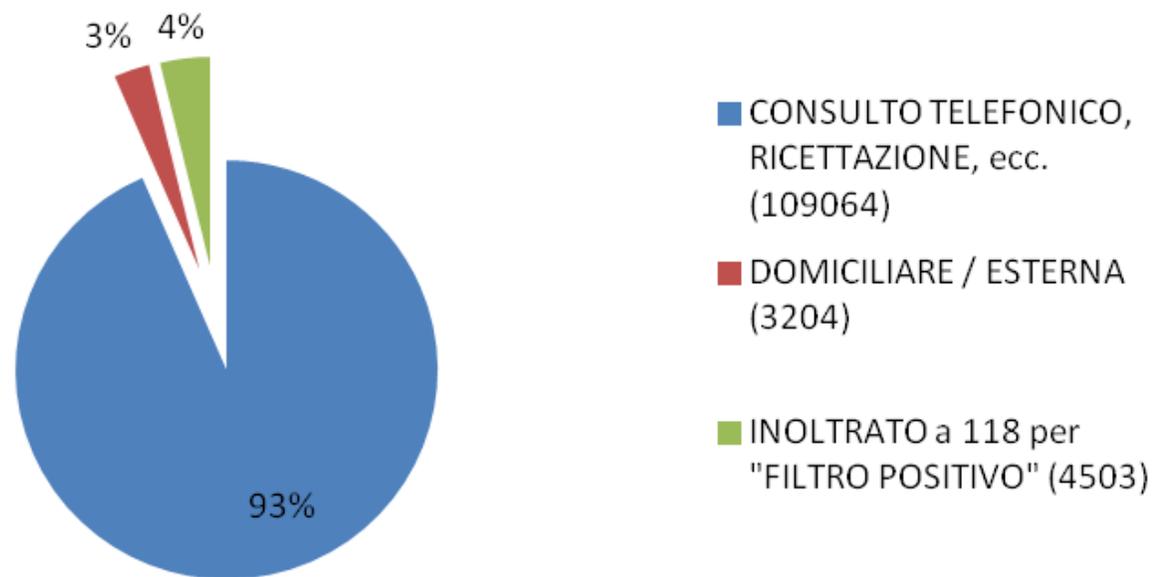


DATI 2023

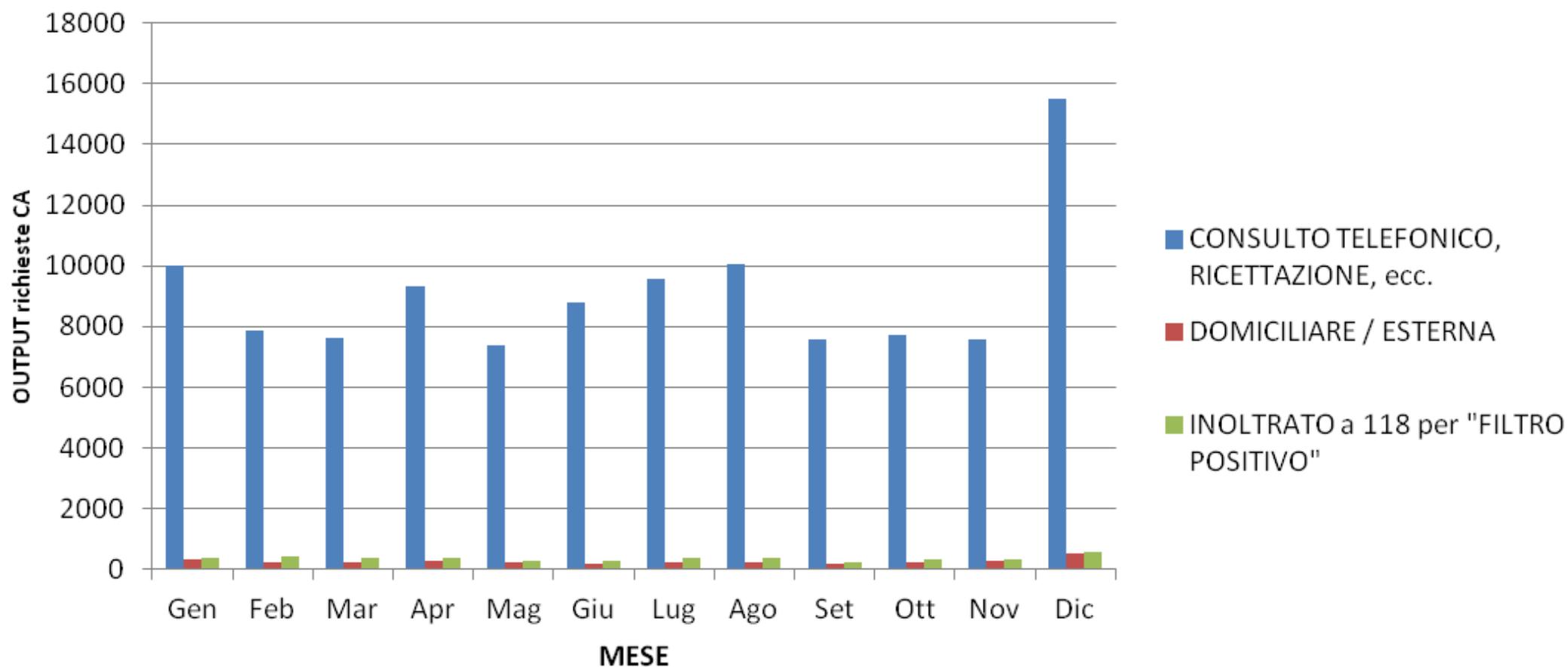
COI116117 TRENTO 2023 Richieste del SERVIZIO della C.A. (Tot 116771)



COI116117 TRENTO 2023
RICHIESTE di ACCESSO ALLA C.A. (tot. 116771)
TIPOLOGIA dell' OUTPUT _ dati di Centrale Op.



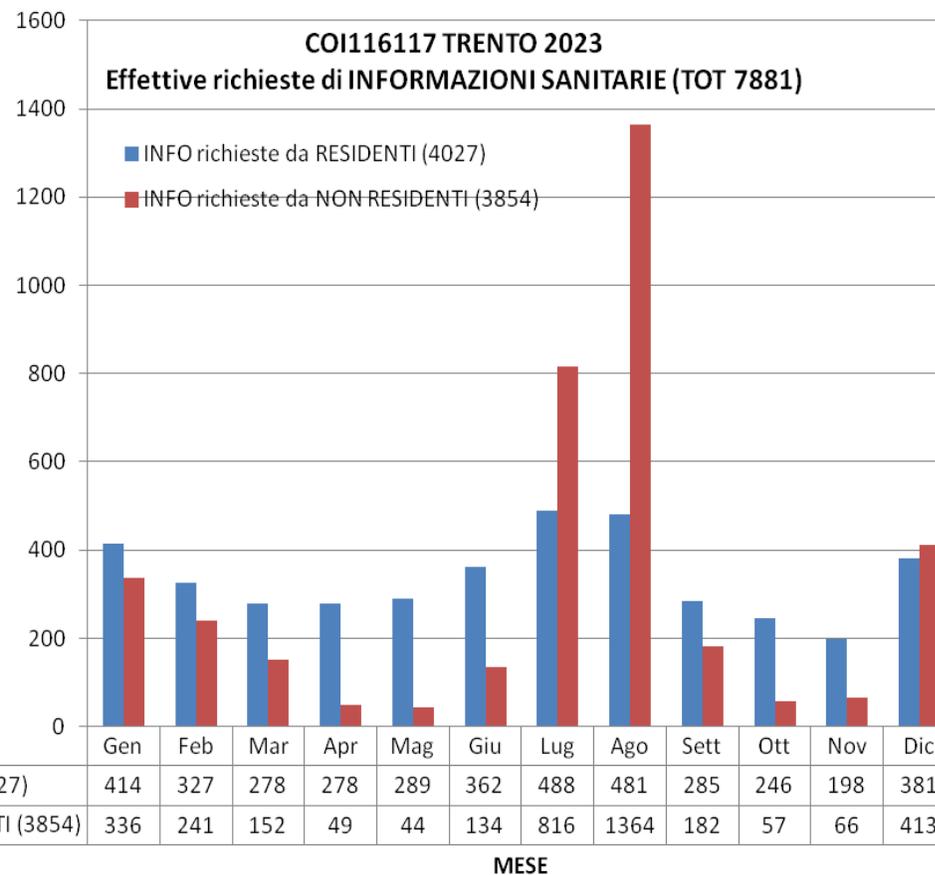
COI116117 TRENTO 2023
RICHIESTE di ACCESSO ALLA C.A. (tot. 116771)
TIPOLOGIA dell' OUTPUT _ dati di Centrale Op.



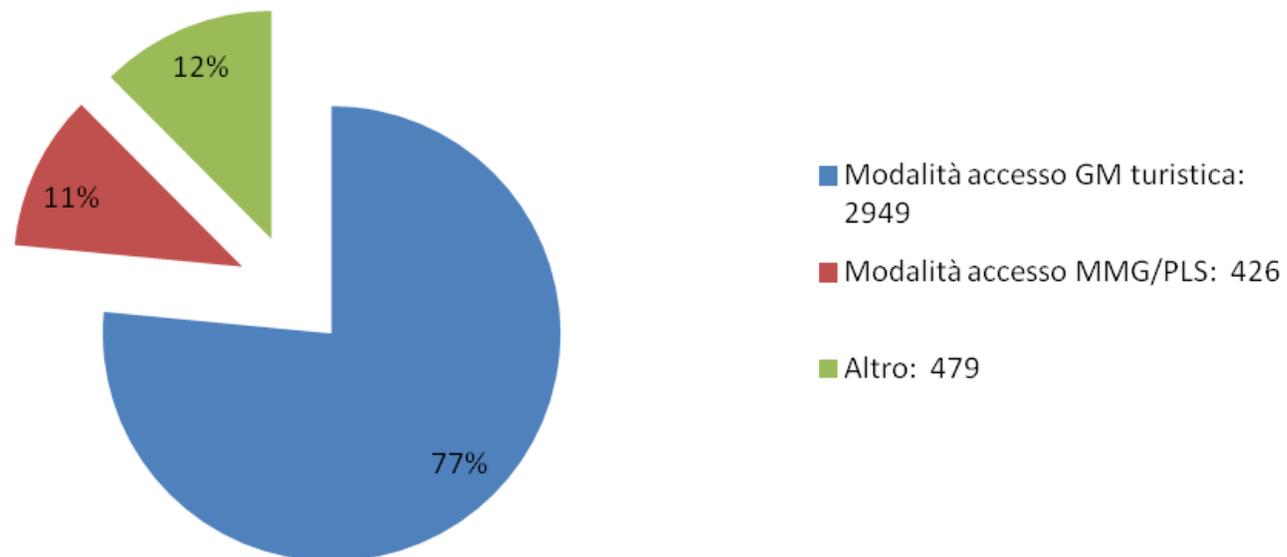
R
I
C
H
I
E
S
T
E

d
i

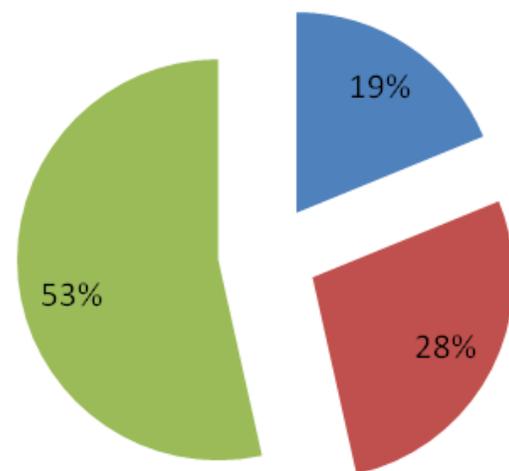
I
N
F
O



CCOI116117 TRENTO 2023
Richieste di INFORMAZIONI SANITARIE
da "NON RESIDENTI" in PAT (Tot 3854)

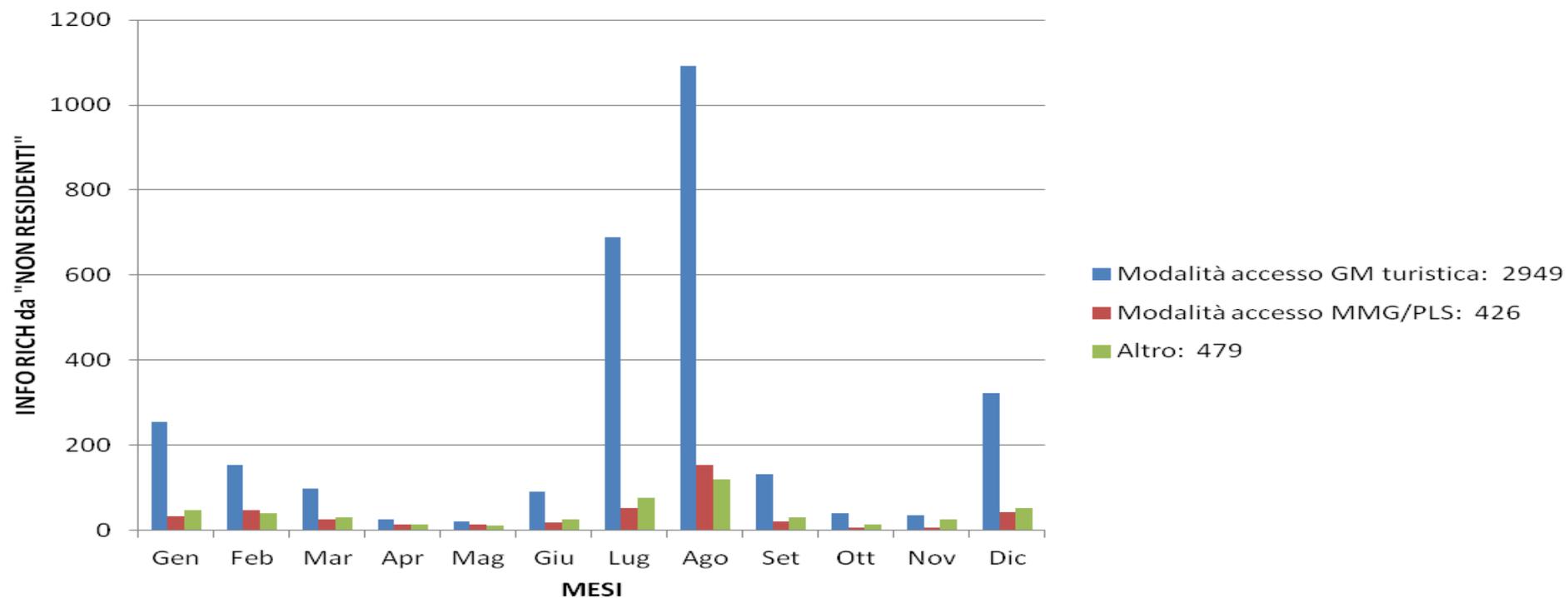


COI116117 TRENTO 2023
Richieste di INFORMAZIONI SANITARIE
da "RESIDENTI" in PAT (Tot 4027)

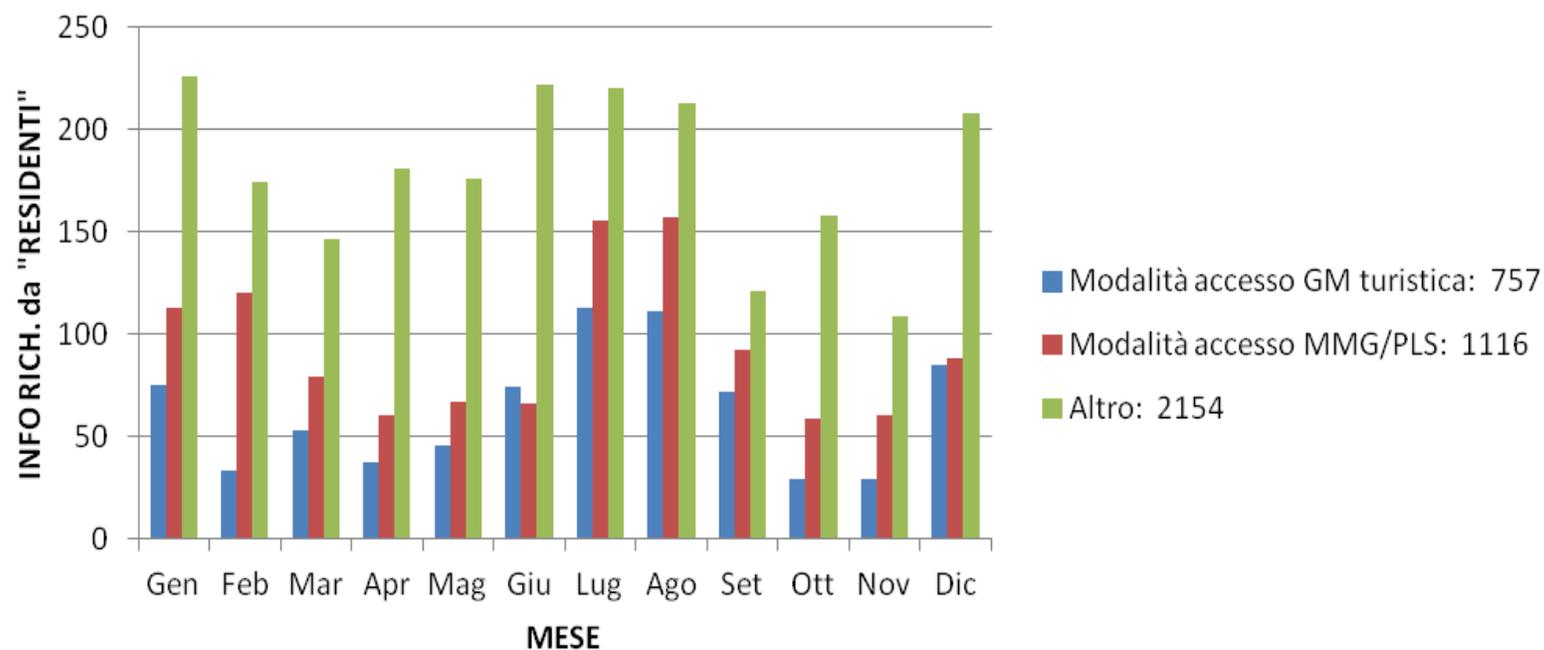


- Modalità accesso GM turistica:
757
- Modalità accesso MMG/PLS:
1116
- Altro: 2154

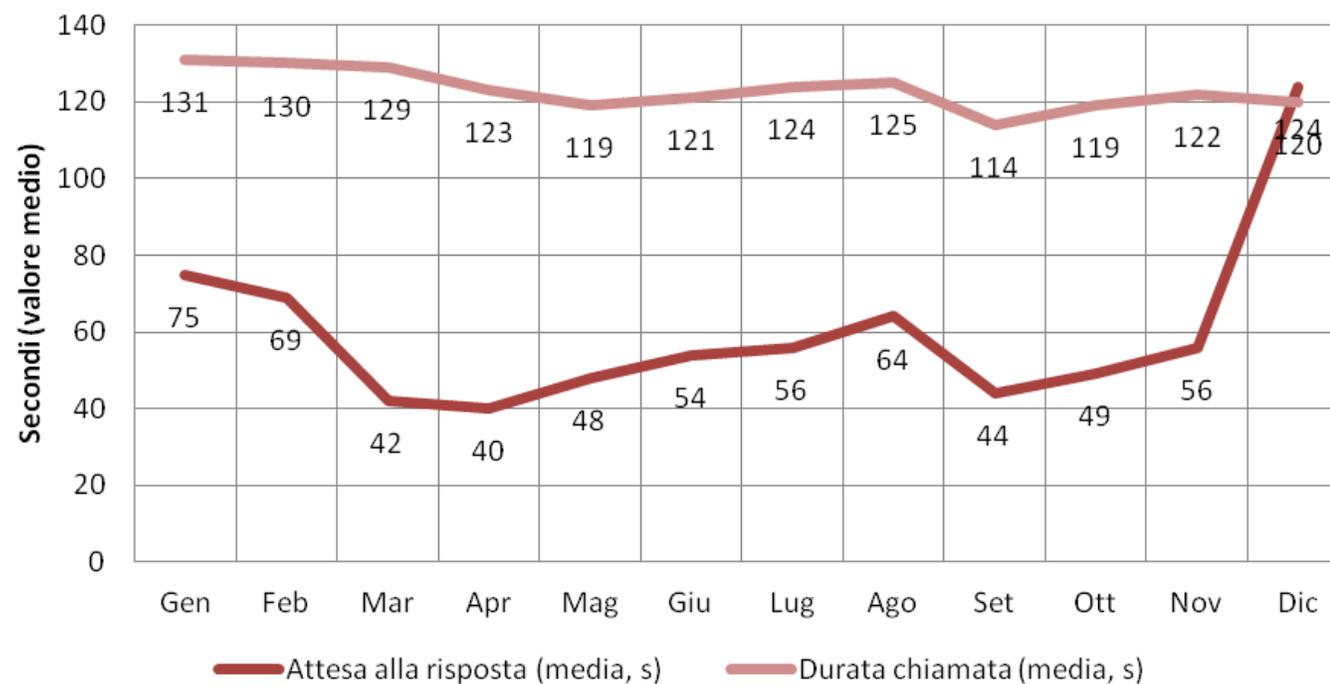
COI116117 TRENTO 2023
Richieste di INFORMAZIONI SANITARIE
da "NON RESIDENTI" in PAT (Tot 3854)



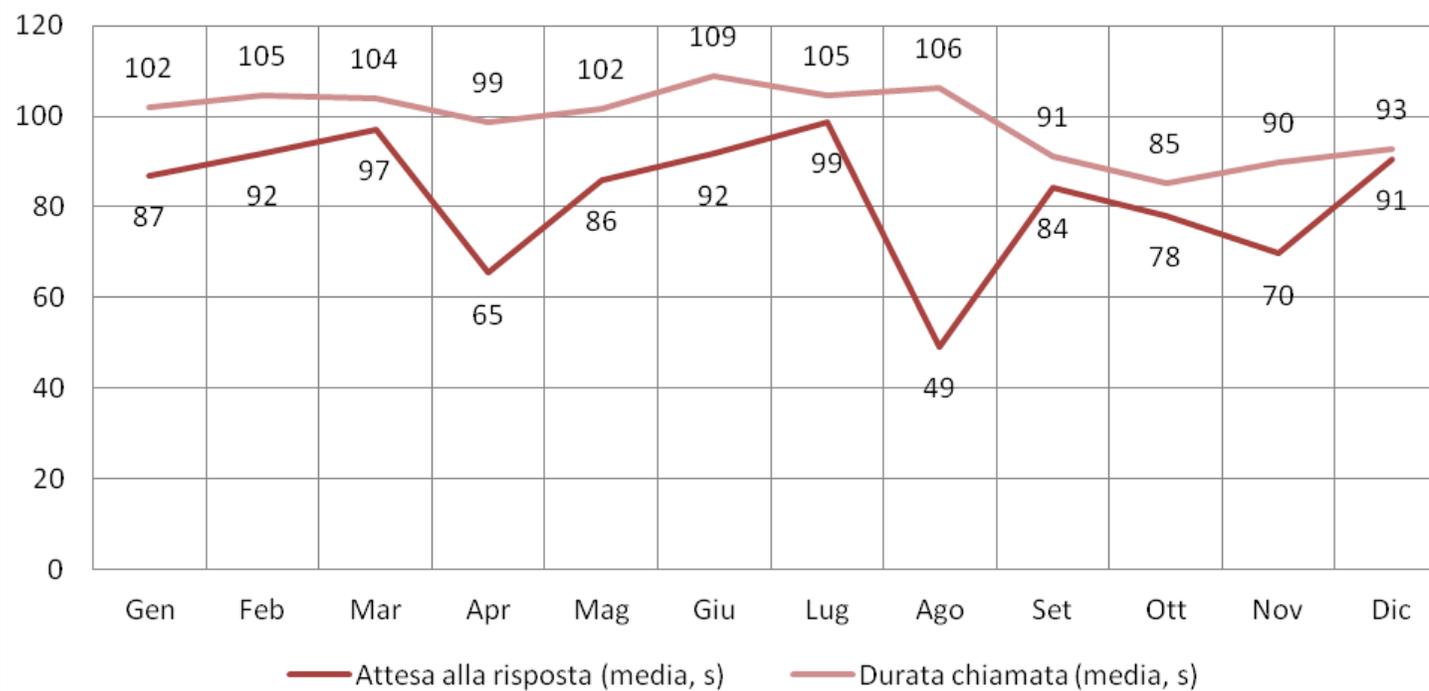
COI16117 TRENTO 2023
Richieste di INFORMAZIONI SANITARIE
da "RESIDENTI" in PAT (Tot 4027)



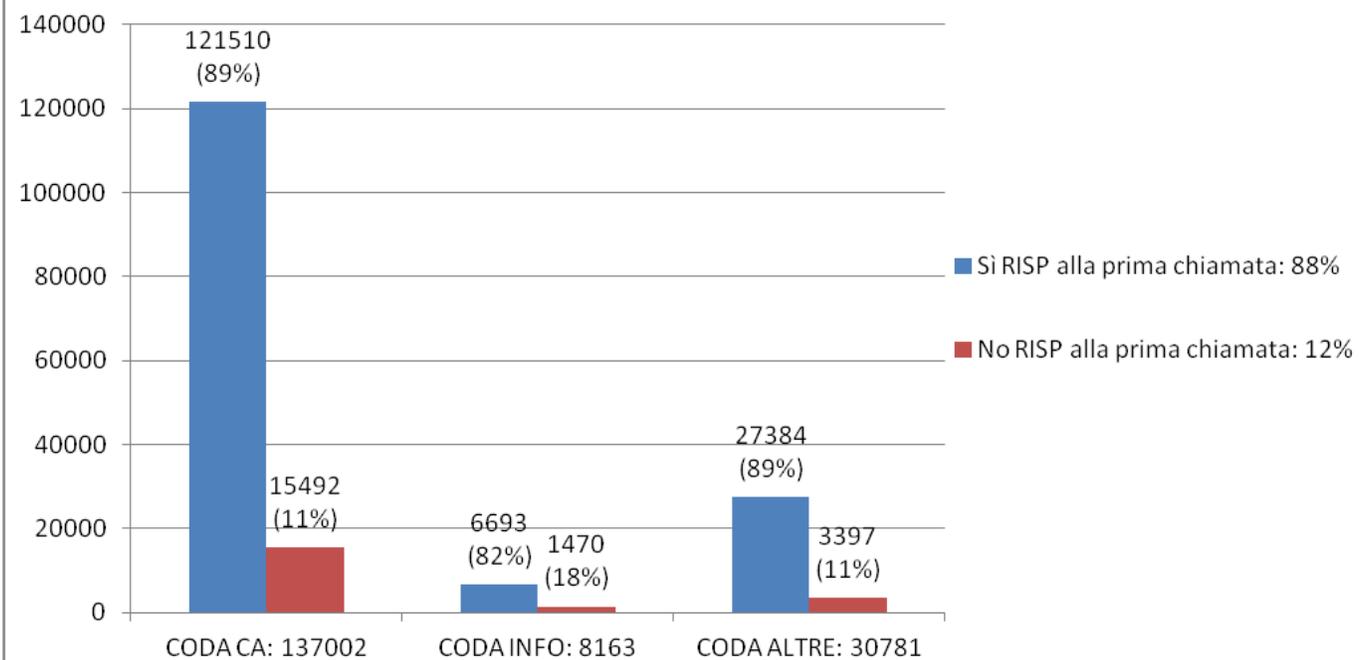
COI16117 TRENTO 2023
CODA TELEFONICA _ CA
Attesa alla risposta (s) e Durata telefonata (s)



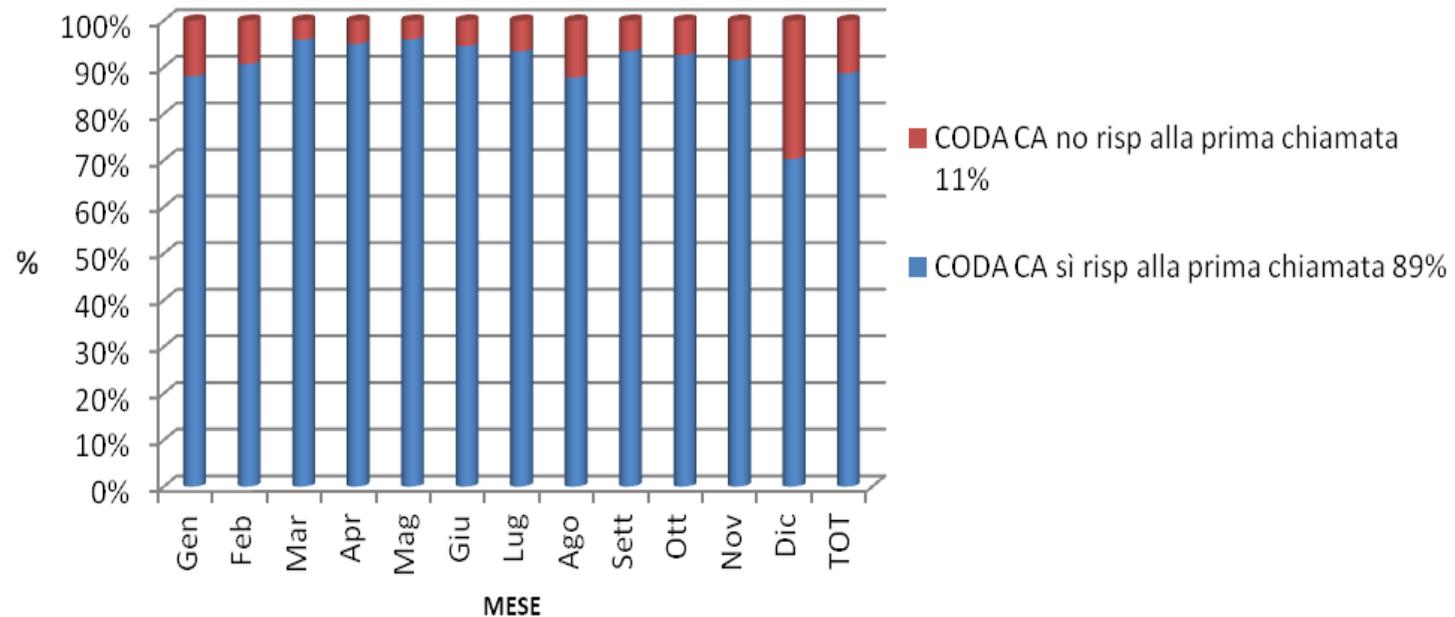
COI116117 TRENTO 2023
CODA TELEFONICA _ INFORMAZIONI
Attesa alla risposta (s) e Durata telefonata (s)



COI 116117 TRENTO 2023 TOT 175946 CHIAMATE IN INGRESSO (tutte le code telefoniche)



COI116117 TRENTO 2023
SOLA CODA TELEFONICA CA (TOT 137002)
% sì/no risposta alla prima chiamata _ per mese



RINGRAZIO PER L' ATTENZIONE