

### **La Centrale Operativa Territoriale (COT): report di un anno di attività tra gold standard e realtà.**

Mara Simoncini, Direttore Distretto Area Centro ASLTO. Tel. 33207798048, mara.simoncini@aslto3.piemonte.it

Antonella Carta, Robin Thomas, Donatella Pascal, Irina Cazzaniga, Alessandro Prinziavalli\*, Gaetano Montalcino, Mariangela Vaisitti, Patrizia Viglione, Devis Pasquariello\*, Heba Safwat Mhmoued Abdo Elhadidy\*, Luisella Audisio, Franca Dall'Occo- ASLTO3, \*UNITO.

Le Centrali Operative Territoriali (COT) svolgono funzioni di coordinamento nella presa in carico del paziente e di raccordo tra servizi e professionisti coinvolti nei diversi setting clinicoassistenziali. L'attivazione delle COT ha comportato scelte organizzative importanti in uno scenario complessivo di scarsità di risorse per arrivare, attraverso strategie di change management, a realizzare una rete di professionisti con competenze trasversali su processi, tecnologie e partecipazione integrata della comunità.

L'intento progettuale è stato assicurare continuità, accessibilità e integrazione dei percorsi assistenziali, uniformando la presa in carico, data l'eterogeneità e l'estensione del territorio comprendente aree metropolitane e montane. E' stato necessario condividere criteri di identificazione della fragilità e uniformare procedure, monitoraggio e reportistica dei flussi di attività, nonché di gestione documentale. Lo sviluppo delle competenze trasversali richieste ha reso indispensabile anche un grosso investimento formativo del personale.

Il team arruolato proviene dai Nuclei Distrettuali di Continuità delle Cure, dalle Unità di Valutazione Geriatrica, e da Infermieri di Famiglia e Comunità. Per fornire agli operatori adeguati strumenti volti a migliorare la conoscenza dei percorsi di presa in carico socio-sanitaria, sono stati realizzati due corsi di formazione accreditati ECM.

I punti principali della formazione hanno riguardato: equità di accesso, uniformazione della presa in carico e omogeneità nella gestione dei documenti, processi integrati di assistenza continua con i Presidi Ospedalieri aziendali e l'AOU San Luigi di Orbassano, insistente sul territorio aziendale. Sono state elaborate e condivise procedure tra i vari setting coinvolti, tramite l'analisi dei processi di segnalazione e presa in carico nei vari percorsi: residenzialità, cure domiciliari e palliative, casi complessi. Infine, è stato costruito uno strumento comune e condiviso di raccolta dei dati di attività di tutte le COT ed un regolamento aziendale deliberato.

L'ASLTO3 vanta 6 COT operative dal lunedì al venerdì (orario 8-17), il cui personale si compone di 21 infermieri, 5 coordinatori, 5 amministrativi, 4 assistenti sociali e 5 medici in supporto alla gestione dei casi complessi. I corsi di formazione si sono articolati in 5 incontri in presenza e 4 sessioni di studio individuale, con la partecipazione di tutti gli operatori. Nel 2023 sono state gestite 2791 segnalazioni, di cui 2389 provenienti dall'area ospedaliera e 402 dall'area territoriale, per un totale di 2402 utenti assistiti e 2256 percorsi individuati, suddivisi tra residenziale, domiciliare, dimissioni protette e PSDTA.

L'attuazione delle COT ha rappresentato una duplice sfida, organizzativa e di gestione delle risorse umane. Se da un lato gli obiettivi sono stati raggiunti attraverso il team work e la formazione accreditata, non è ancora possibile coniugare la presenza continua come richiesta dal DM77 con le risorse disponibili. Tuttavia, l'approccio trasversale e omogeneo promosso può favorire l'implementazione di un modello di gestione e reperibilità centrale continuativa per la copertura aziendale completa dei percorsi. Infine, è auspicabile un maggiore coinvolgimento dei medici nelle COT, a garanzia di una maggiore omogeneità nelle valutazioni cliniche e ai necessari rapporti con la Medicina Generale nelle situazioni più critiche.