

LA RISPOSTA DEL NUE 1.1.2 DELLA LOMBARDIA ALL' EMERGENZA COVID-19

Bettina Bassotto, Giuseppe Sechi, Debora M. Rafele, Guido F. Villa

Il Contesto Emergenziale Regionale

INTRODUZIONE

Nel corso dell'emergenza sanitaria COVID-19, le CUR NUE 112 si sono trovate ad affrontare situazioni di congestione operativa dovute da incrementi delle richieste d'aiuto che sono passate, già nelle prime ore della fase pandemica, (21 febbraio 2020) da una media di 13.000 chiamate/die nel periodo pre Covid-19 fino a punte di 40.000 chiamate sulle 24/h.

L'ingente pressione dei flussi di attività ha comportato l'immediata adozione di iniziative organizzative e procedurali tali da consentire, compatibilmente con la situazione contingente, sia l'immediata presa in carico delle richieste d'aiuto sia, in particolare per le chiamate di competenza dell'Emergenza Sanitaria, il loro dispatch verso il punto di gestione più adeguato in funzione della criticità della situazione.

Pertanto gli Operatori Tecnici del Servizio NUE 112, le cui funzioni (localizzazione, filtro e classificazione eventi) sono declinate nella loro specifica job description, a decorrere dal 21 febbraio 2020 (data dell'inizio della fase epidemica d'Emergenza) sono stati impegnati nella gestione delle chiamate secondo nuove modalità operative integrative.

Gli OT delle CUR durante la Fase pandemica hanno modificato la struttura della intervista telefonica e del successivo trattamento delle informazioni, con l'obiettivo di acquisire, attraverso l'intervista telefonica dell'utente, maggiori informazioni al fine di poter distinguere, tra le chiamate pervenute al NUE, quelle relative alle patologie "tempo dipendenti", quelle collegate al Covid e quelle connesse ad altre emergenze di carattere sanitario, con conseguente classificazione dell'evento correlato ad un codice di criticità per una appropriata presa in carico della chiamata.

GLI SCENARI

Le nuove disposizioni tecnico-organizzative si sono susseguite con ritmi celeri sia per stare la passo con la diffusione esponenziale della pandemia sia per adattarsi ai cambiamenti operativi e organizzativi messi in campo dai PSAP2 dell'Emergenza Sanitaria.

Affrontare un'Emergenza significa dimostrare la flessibilità e la capacità di adattarsi ad un contesto fluido e imprevedibile negli sviluppi, per far fronte alla situazione limitando i disagi per il cittadino.

Un tale scenario ha richiesto agli operatori di processare le chiamate secondo disposizioni operative "temporanee" efficaci nell'immediato, supportati da momenti di comunicazione formali relativi ai principali punti sui quali porre attenzione; tali spazi di confronto, tenuto conto del momento contingente, hanno sostituito i consueti percorsi strutturati di formazione.

Di seguito si riportano i dati quantitativi più significati relativi all'inizio dell'emergenza analizzati in relazione ai principali indicatori di performance del Servizio NUE 112:

- Chiamate ricevute;
- Tempo medio di processo.

I dati successivamente riportati devono essere letti alla luce degli standard consolidati dal Servizio NUE 112.

DATI PERFORMANCE RELATIVI RIFERIBILI ALL'ANNO 2019

CENTRALE	NUMERO MEDIO CHIAMATE GIORNALIERE	TEMPO MEDIO PROCESSO CHIAMATE INOLTRATE (secondi)
CUR BRESCIA	3.746	43,8
CUR MILANO	4.843	47,7
CUR VARESE	4.139	45,3
TOTALE/MEDIA	12.728	45,60

Nelle tabelle di seguito riportati rappresentano l'impatto dell'emergenza sull'operatività del Servizio NUE 112 in particolare in tre momenti:

- Inizio emergenza (21 – 22 FEBBRAIO 2020)
- Attivazione NUMERO VERDE regionale (dal 23 FEBBRAIO al 10 MARZO 2020)
- Attivazione FILTRO NUE 112 (dall'11 MARZO 2020)

DATI PERFORMANCE RELATIVI ALL'INIZIO DELL'EMERGENZA

CENTRALE	NUMERO MEDIO CHIAMATE GIORNALIERE	TEMPO MEDIO PROCESSO CHIAMATE INOLTRATE (secondi)
CUR BRESCIA	9.922	55,9
CUR MILANO	8.728	45,4
CUR VARESE	5.733	36,25
TOTALE/MEDIA	24.382	45,85

DATI PERFORMANCE DOPO ATTIVAZIONE NUMERO VERDE REGIONALE

CENTRALE	NUMERO MEDIO CHIAMATE GIORNALIERE	TEMPO MEDIO PROCESSO CHIAMATE INOLTRATE (secondi)
CUR BRESCIA	6.875	43,56
CUR MILANO	7.054	33,87
CUR VARESE	6.420	44,32
TOTALE/MEDIA	20.350	40,58

DATI PERFORMANCE DOPO ATTIVAZIONE FILTRO NUE 112 E PROGRESSIVA RIMODULAZIONE PSAP2 EMERGENZA SANITARIA

I dati relativi all'attivazione del FILTRO NUE sono stati suddivisi in 3 fasi:

- 1^ FASE: dall'11 marzo al 18 marzo (avvio utilizzo)
- 2^ FASE: dal 19 marzo al 24 marzo (consolidamento utilizzo)
- 3^ FASE: dal 25 marzo al 1 aprile (normalizzazione utilizzo)

Si tenga conto inoltre che con l'avvio del lockdown (9 marzo) le chiamate ricevute dal NUE erano richieste solo ed esclusivamente (*circa 95% dei casi*) di competenza dell'Emergenza Sanitaria.

1^ FASE

CENTRALE	NUMERO MEDIO CHIAMATE GIORNALIERE	TEMPO MEDIO PROCESSO CHIAMATE INOLTRATE (secondi)
CUR BRESCIA	7.812	59,09
CUR MILANO	8.030	47,91
CUR VARESE	7.607	77,01
TOTALE/MEDIA	23.449	61,34

I dati riportati risentono di due "picchi" registrati nella CUR di Brescia nei giorni 11 e 17 marzo per i quali si riportano i valori di dettaglio.

CUR BRESCIA	NUMERO MEDIO CHIAMATE GIORNALIERE	TEMPO MEDIO PROCESSO CHIAMATE INOLTRATE (secondi)
11 MARZO 2020	8.253	54,7
17 MARZO 2020	7.011	58,2

Si evidenziano i lunghi tempi di sgancio verso il PSPA 2 in particolare l'11 marzo 48,9 minuti medi di attesa per l'inoltro della chiamata.

LA situazione nei giorni successivi si è progressivamente normalizzata grazie all'introduzione del FILTRO e, come si può evidenziare dai dati delle prossime tabelle, non si sono registrati ulteriori picchi di attesa ad esclusione di quello segnalato del 17 marzo.

E' importante sottolineare che tale rielaborazione e ridefinizione operativa è stata realizzata grazie alla " nuova progettazione " dei flussi richiesta e concordata appieno con la " line sanitaria " di AREU , attraverso uno stretto raccordo e in costante sinergia; la proficua collaborazione e condivisione ha portato alla definizione di ben 12 revisioni di flowchart, che hanno permesso di facilitare, in tempo reale, l'allineamento tra gli esiti della processazione delle chiamate con l'evolvere della patologia.

2^ FASE

CENTRALE	NUMERO MEDIO CHIAMATE GIORNALIERE	TEMPO MEDIO PROCESSO CHIAMATE INOLTRATE (secondi)
CUR BRESCIA	5.791	39,82
CUR MILANO	6.623	38,18
CUR VARESE	6.462	49,40
TOTALE/MEDIA	18.876	42,47

Nonostante un flusso di chiamate, al 19 al 24 marzo superiore alla media di chiamate pervenute giornalmente al NUE nel periodo pre-Covid, si evidenzia, rispetto alla settimana precedente, quanto segue:

- una diminuzione delle chiamate (circa il 19% in meno).
- Un riallineamento del tempo medio di processo della chiamata rispetto alla performance del 2019.

3^ FASE

CENTRALE	NUMERO MEDIO CHIAMATE GIORNALIERE	TEMPO MEDIO PROCESSO CHIAMATE INOLTRATE (secondi)
CUR BRESCIA	4.085	31,00
CUR MILANO	5.230	30,15
CUR VARESE	4.525	37,29
TOTALE/MEDIA	13.841	32,81

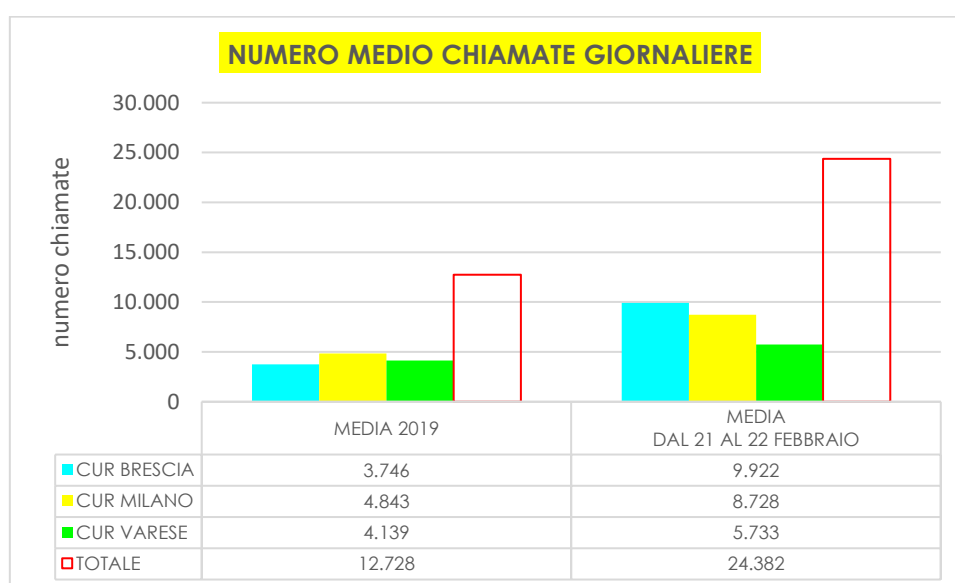
Alla fine di marzo si può evidenziare un sostanziale riallineamento di tutte le performance e una normalizzazione del numero di chiamate.

Le Soluzioni organizzative emergenziali per la gestione dei pazienti sospetti per COVID-19

La gestione della chiamata di emergenza da parte del NUE 112 (interventi sul filtro, riorganizzazione interna CUR)

Flessibilità, tecnologia e abitudine a lavorare secondo istruzioni operative hanno permesso di risolvere i problemi di gestione di un flusso di chiamate tre volte superiore alla normale operatività delle CUR con lo stesso personale e di poter rappresentare per il PSPA 2 dell'Emergenza Sanitaria un "valore aggiunto" per la gestione della chiamata.

Per comprendere l'impatto dell'emergenza sull'attività del Servizio NUE abbiamo rappresentato nella successiva tabella il benchmark tra il valore medio delle chiamate giornaliere del 2019 e i flussi medi delle chiamate del 21 e 22 febbraio



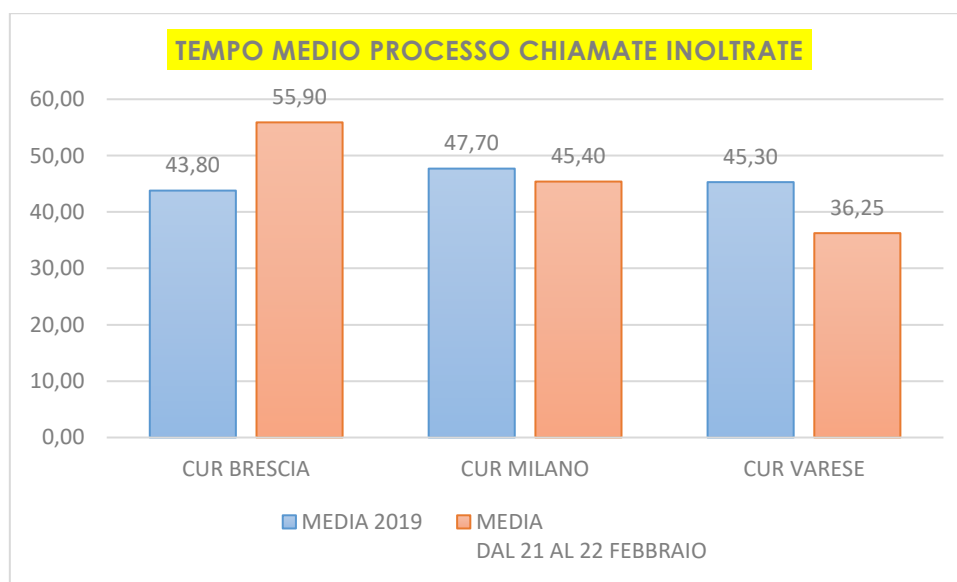
In generale il flusso delle chiamate entranti nelle due giornate risulta raddoppiato rispetto agli standard (da una media di 12.700 chiamate die si è passati a gestirne più di 24.000. In particolare la CUR di Brescia nelle giornate del 21 e 22 febbraio ha visto triplicare il numero di chiamate entranti.

Dal punto di vista organizzativo si è provveduto a:

- richiamare in servizio il personale " in riposo" da programmazione;
- prolungare i turni di lavoro
- sospendere le pause
- richiamare in servizio ex Operatori Tecnici attualmente in servizio presso altri enti pubblici o non occupati
- assumere e formare i candidati presenti nelle graduatorie a completamento dell'organico previsto per le CUR;
- rinviare al termine dell'emergenza COVID-19 i periodi di " aspettativa " richieste dal personale.

Le chiamate relative a richieste di informazione venivano filtrate e reindirizzate al numero nazionale 1500.

I tempi di processazione restavano sostanzialmente allineati a quelli del 2019 con un lieve incremento così come evidenziato nel grafico di seguito riportato.

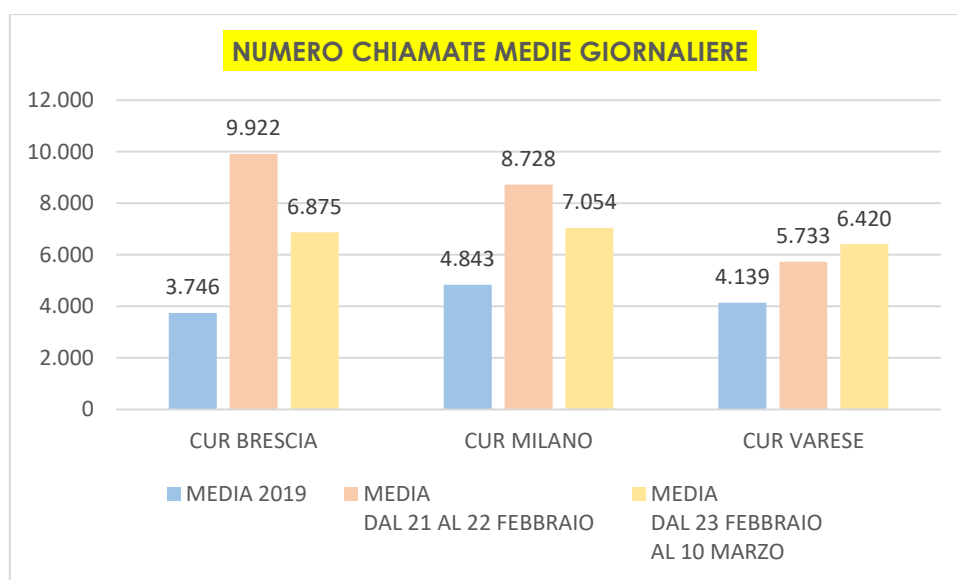


Dal 23 febbraio u.s. è stato attivato il **NUMERO VERDE REGIONALE (800 89 4545)** al quale erano state attribuite e rese note alla cittadinanza le seguenti funzioni:

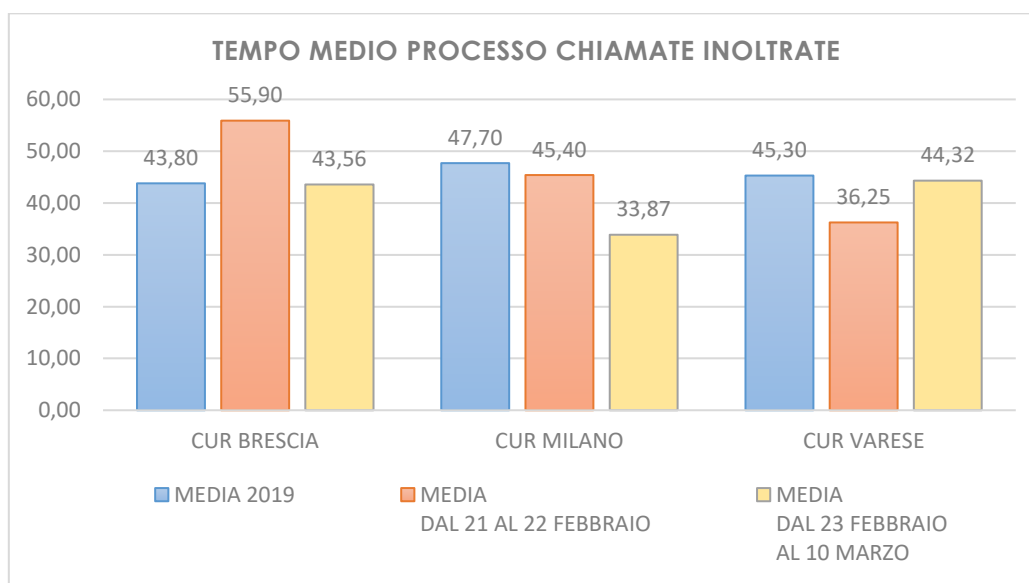
- dare informazioni/indicazioni di ordine generale in merito ai sospetti di contagio o ai contatti con contagiati (infettivi) certi.
- Fornire norme di comportamento relative all'igiene e alla riduzione della socialità, al fine di ridurre le possibilità di contrarre l'infezione.
- Tranquillizzare la popolazione.
- Identificare casi sospetti da inoltrare ad ATS per sorveglianza.

Di seguito si riportano i grafici che rappresentano la situazione dei flussi dal 23 febbraio al 10 marzo u.s.

L'introduzione del *NUMERO VERDE*, portava ad una significativa riduzione delle chiamate medie giornaliere; ciononostante il valore medio del numero di chiamate risultava molto al di sopra degli standard del 2019.



Il tempo medio di processo della chiamata da parte dell'OT NUE 112 è rimasto sostanzialmente invariato:

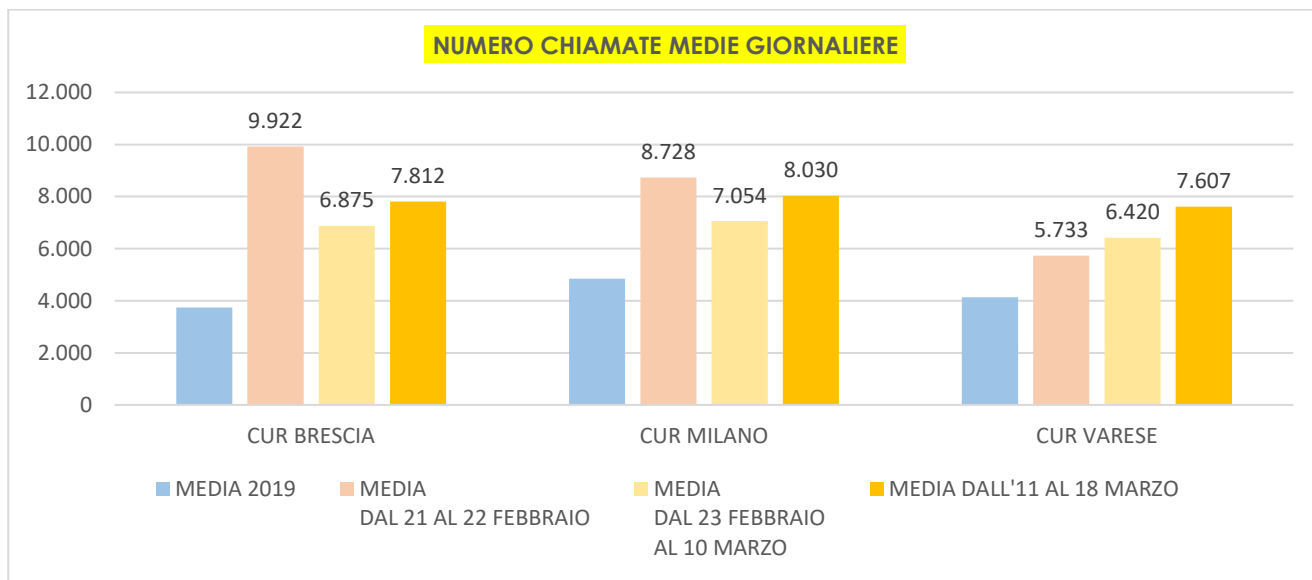


Dal 21 febbraio al 10 marzo, i report dell'attività delle CUR e delle SOREU in termini di quantità di chiamate, di tempi di risposta alla richiesta d'aiuto e di tempi di sgancio delle chiamate verso il PSAP2 del Soccorso Sanitario, impongono, **in via sperimentale, temporanea e limitata solo ed esclusivamente alla durata Emergenza Covid-19**, una ridefinizione delle procedure in essere al fine di adattarle alla situazione contingente.

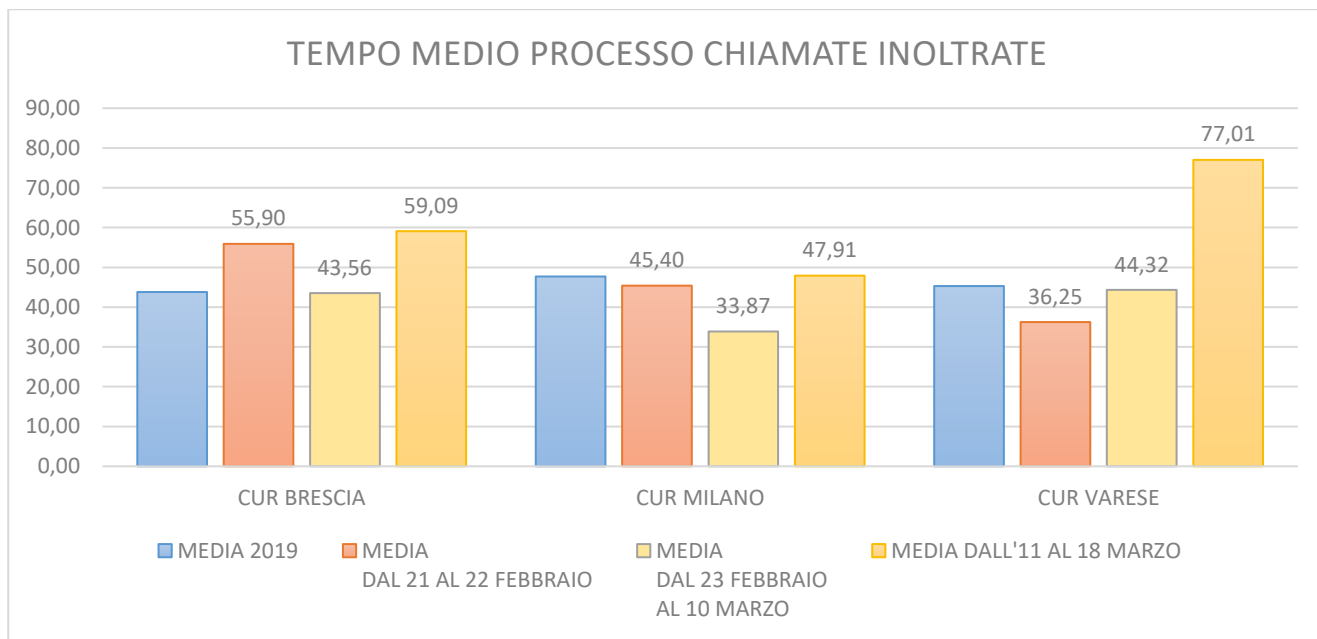
Pertanto, con nota dell'11 marzo 2020, la Direzione Sanitaria di AREU elabora e chiede l'utilizzo del FILTRO NUE. Sentiti il Responsabile Coordinatore delle SOREU, il Direttore SC NUE 112, il Direttore SC Sistemi informativi, viene attivata la rimodulazione della processazione delle chiamate pervenute alle CUR NUE 112, con una flow-chart inserita nel gestionale NUE 112 per poter consentire una gestione automatica delle richieste di soccorso (come già evidenziato, si tenga presente che nel periodo monitorato, le chiamate di competenza del PSAP2 dell'Emergenza Sanitaria, corrispondono mediamente al 95% sul totale delle telefonate giornalmente pervenute ai PSAP1)

Di seguito si riportano i dati di performance dopo l'attivazione del filtro (11 marzo) e fino al 17 marzo 2020:

I numeri delle chiamate medie giornaliere risultano lievemente in aumento rispetto alla precedente rilevazione.



Si riporta in tabella Il tempo medio di processo della chiamata da parte dell'OT NUE 112:



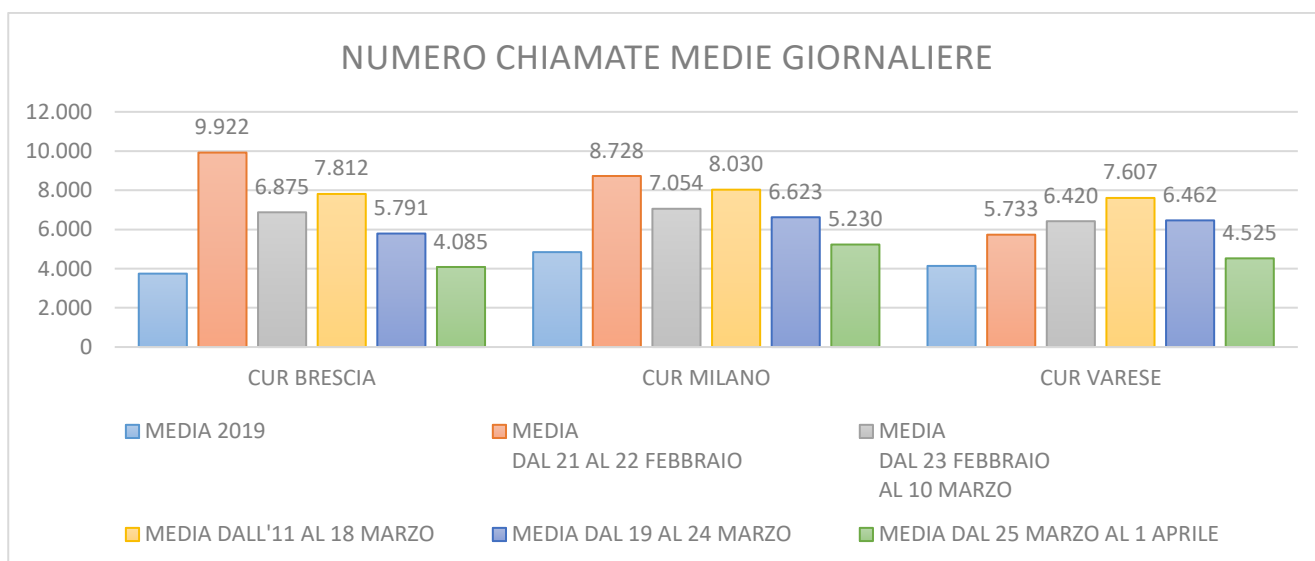
Il 18 marzo 2020 viene attivata la **Sala Operativa Approfondimenti** (SOPAPP) di AREU (in cui sono impegnati medici specializzandi) che:

1. risulta attiva nella fascia oraria dalle ore 8 alle ore 22, 7 giorni su 7;

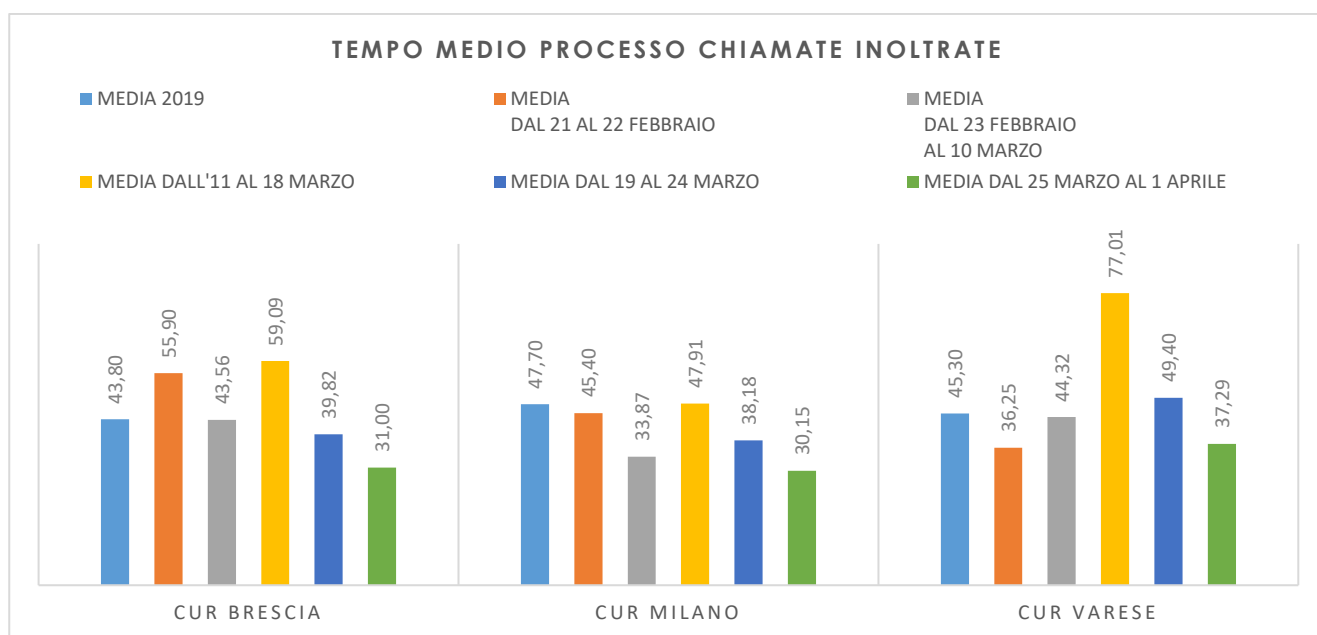
2. ha il compito di ricontattare l'utente che ha richiesto un soccorso per un evento di tipo medico e che la CUR del NUE non ha avuto la possibilità di inoltrarla in fonia all'Emergenza Sanitaria;
3. utilizza quale strumento di lavoro l'applicativo informatico Em.Ma. web che permette ai medici di visualizzare solo le schede inviate dalle CUR del NUE 112;
4. evidenzia nelle SOREU le schede gestite dalla SOPAPP tramite la finestra principale delle schede attive con un particolare identificativo numerico, per essere processate.

Di seguito si riportano i dati di performance dal 18 marzo al 1 aprile.

Il numero di chiamate medie giornaliere sono progressivamente diminuite ritornando agli standard del 2019.



Si riporta in tabella il tempo medio di processo della chiamata da parte dell'OT NUE 112:



Si evidenzia come in tutta l'emergenza legata al COVID-19 sono rimasti pressoché invariati i tempi di processo delle chiamate del NUE 112 anche a fronte dell'introduzione del FILTRO NUE che ha permesso, attraverso un'intervista dell'utente più articolata, di acquisire

informazioni utili per l'instradamento della richiesta d'aiuto verso il PSAP2 dell'Emergenza Sanitaria , la cui organizzazione è stata rimodulata per offrire la risposta appropriata.

E' da segnalare che i picchi dei tempi di processo superiori rispetto alla media registrati dalla CUR di Varese in una Fase della Pandemia, sono sostanzialmente ascrivibili alla gestione delle chiamate effettuata dalle risorse neoassunte per far fronte alla Emergenza Covid; lo spike è ampiamente rientrato nelle Fasi successive con una rapida acquisizione della loro necessaria esperienza.

CONCLUSIONI

L'Emergenza COVID-19 ha impegnato il sistema in una immediata rielaborazione e ridefinizione operativa, che è stata realizzata grazie alla "nuova progettazione" dei flussi richiesta e concordata appieno con la "linea sanitaria" di AREU, attraverso uno stretto raccordo e in costante sinergia di obiettivi e successivamente di risultati positivi. Si evidenzia inoltre come in tutta l'emergenza legata al COVID-19 sono rimasti pressoché invariati i tempi di processo delle chiamate del NUE 112 pur con l'introduzione del nuovo FILTRO NUE creato per supplire all'Emergenza stessa.