

L'esperienza della Centrale Unica di Risposta Ligure (CUR112) ai tempi di COVID-19: considerazioni preliminari.

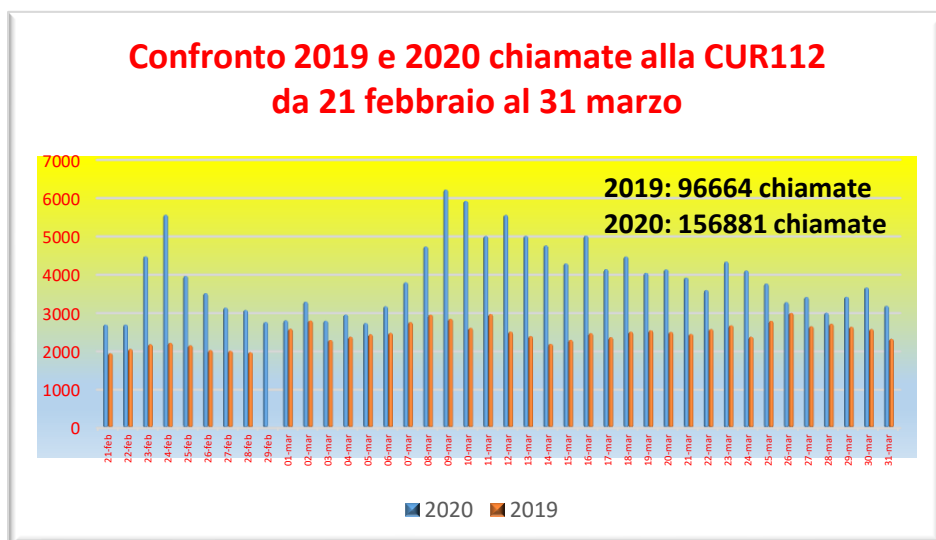
Dr. Sergio Cagliaris Dirigente Responsabile della CUR112 Liguria

Dr. Francesco Bermano Direttore Servizio Emergenza 112&118

A tre mesi dall'inizio in Italia della pandemia da COVID-19 alcune riflessioni sono possibili circa il ruolo giocato dalla Centrale Unica di Risposta 112 (CUR) in Liguria. Queste considerazioni potrebbero in parte valere, indipendentemente dai numeri e dalle diverse organizzazioni regionali, anche per le altre Regioni che hanno attivato il Numero Unico di Emergenza (NUE) 112.

La Pandemia è stata un vera sfida sia dal punto di vista dell'organizzazione della Centrale, sia nel rapporto con gl'altri Enti che partecipano al progetto NUE112. La CUR inoltre è stata utilizzata dai cittadini liguri come una vera Centrale di Servizio, nel senso di punto di riferimento per tutti i tipi di informazione, in aggiunta al ruolo tradizionale di prima risposta per tutti i tipi di emergenza.

I numeri delle chiamate sono stati elevatissimi per le medie della nostra Regione. In Liguria nel periodo compreso tra il 21 febbraio e il 31 marzo l'incremento delle chiamate alla CUR è stato di oltre il 62%, da 96664 del 2019 a 156881 del 2020. In altre Regioni le percentuali risultano anche più alte.



La stragrande maggioranza delle chiamate gestite sono state trasferite alle cinque Centrali Liguri dell’Emergenza Sanitaria(ES): 50747 (71,6%) e in particolare:

Centrale ES 118	Chiamate 2020	Chiamate 2019
Genova	23582	12184
Savona	8118	5357
Imperia	7576	4352
Spezia	5907	3639
Lavagna	4233	2622
Ad altre Regioni	1331	864

Bisogna sottolineare che Genova ha ricevuto quasi il 50% di queste telefonate (con punte giornaliere che hanno superato le 900 chiamate) ma tutte le Centrali di ES hanno subito un carico di lavoro assolutamente superiore alla stesso periodo degli anni precedenti.

Il numero elevato di chiamate trasferite verso altre Regioni è rappresentato in gran parte dalla Centrale di ES dell’Alta Toscana di Carrara in quanto oltre 50000 abitanti Toscani che vivono nell’area di confine della Lunigiana cadono sulla Centrale CUR112 Liguria.

A fronte di questi numeri la CUR112 Liguria ha dovuto organizzarsi, non solo pensando all’elevato numero di chiamate che in parte avevano caratteristiche diverse da quelle ordinarie (ad es. le elevatissime richieste di informazioni che hanno mediamente tempi di gestione più lunghi), ma anche cercando, per quanto possibile, di non tenere conto della opportunità prevista dal meccanismo del “trabocco” (il passaggio automatico delle chiamate in eccesso ad altra CO 112 vicaria) che nelle situazioni di iperafflusso di chiamate per eventi di natura “tecnica” è fondamentale per garantire la continuità della risposta emergenziale.

La ragione sta nel fatto che qualsiasi pandemia non è locale ed è, per sua natura, molto prolungata nel tempo. La conseguenza è che il trabocco riesce solamente ad aggravare il lavoro della Centrale vicariante che si trova nella medesima situazione di stress operativo della Centrale vicariata.

Inoltre le decisioni organizzative che vengono prese nelle singole Regioni con tutti gli Enti coinvolti o meno nel progetto NUE (es. a chi trasferire le chiamate dei pazienti asintomatici ma che hanno avuto contatti stretti con pazienti COVID-19 positivi), dovrebbero essere tempestivamente non solo comunicate ma anche concordate con la centrale CUR112 di trabocco, in particolare se questa è extraregionale. Il rischio è quello di prolungare ulteriormente i tempi

di gestione delle chiamate e di fornire una risposta inadeguata ad una parte della cittadinanza in quanto le informazioni fornite o gli Enti da attivare non sono corrispondenti. Questa attività di coordinamento è stata svolta tra le CUR di Genova e di Milano e si è cercato attraverso protocolli condivisi di uniformare la risposta fornita dagli operatori genovesi e milanesi ai cittadini liguri. Ma per il futuro questo tipo di coordinamento tra le CUR112 dovrà essere più tempestivo e strutturato.

La CUR112 ligure ha provveduto ad un'organizzazione del personale che tenesse conto non solo dell'elevato numero delle chiamate, ma anche dalla necessità di cercare di non traboccare sulla CUR112 di Milano per non appesantire ulteriormente il loro carico di lavoro.

Dopo la prima settimana di epidemia il risultato è stato di fatto ottenuto attraverso una gestione del personale che, di giorno, anche nei momenti di relativa tranquillità, prevedeva l'utilizzo del massimo delle postazioni disponibili.

Ciò è stato possibile in parte grazie alla sensibilità delle Istituzioni Regionali che ci hanno permesso, già a febbraio dopo pochi giorni dall'inizio dell'emergenza, di incrementare di nove unità il nostro personale. E in parte grazie all'ammirevole disponibilità degli operatori che hanno dato grande prova nel sapersi adeguare alle necessità del servizio.

Paradossalmente nel momento di massima attività la CUR112 Liguria aveva un personale numericamente idoneo e disponibile ad una maggiore attività lavorativa ma non si poteva pienamente usufruire di un numero adeguato di postazioni. Per fronteggiare le possibili pandemie del futuro saranno quindi necessarie, risorse di riserva anche in termini di arredi, dispositivi, tecnologie e norme più agili per poter realizzare tutto questo.

La pandemia a causa dell'elevatissimo numero di chiamate transitate verso le Centrali del 118 (ogni giorno oltre il 70% di tutte le chiamate inoltrate) ha comportato un ripensamento del ruolo dell'operatore 112 (OT).

I tempi di attesa, purtroppo talvolta molto alti, di instradamento delle fonia verso il 118 hanno reso evidente la necessità di individuare delle modalità nuove di intervista "laica" per cercare almeno in parte di ridurre l'enorme carico di lavoro delle Centrali dell'Emergenza Sanitaria (ES)118, indirizzare il cittadino verso le risorse più appropriate e indirettamente preservare la CUR112 salvaguardandone la funzionalità.

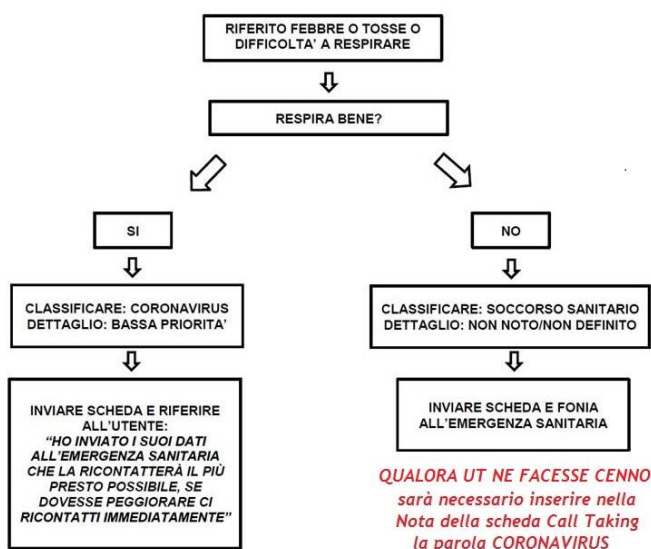
In Liguria si è arrivati a transitare verso la centrale dell'ES di Genova sino a 960 chiamate al giorno non scendendo mai per tutto il mese di marzo sotto le 650-700 (sono circa 300-350 quelle trasferite abitualmente nello stesso mese). Per tali ragioni sono stati tempestivamente presi accordi sia con tutte le Centrali dell'ES Liguria sia con le cinque ASL della Regione.

Le novità sono state di due tipi: la prima l'attuazione di un filtro sanitario già durante le prime fasi dell'epidemia. Questo prevedeva per i cittadini provenienti dalle "zone rosse" l'accertamento della presenza di alcuni sintomi (febbre, tosse, grave difficoltà respiratoria).

In seguito, quando la pandemia era conclamata, tra i pazienti sintomatici un ulteriore filtro era attuato dalla domanda "Respira bene?"

Se la risposta era positiva, l'OT inviava una scheda coi dati del chiamante alla cosiddetta "isola del coronavirus" del 118 dicendo al paziente che, in seguito, sarebbe stato ricontattato dalla Centrale dell'ES.

Se la risposta era negativa il paziente veniva come di consueto transitato agli operatori dell'ES.



Quest'ultima procedura ha permesso di ridurre di circa il 25% il numero di chiamate transitate direttamente verso la centrale 118 di Genova

La seconda novità è stato il collegamento tra la CUR112 e degli Enti, gli "Uffici di Igiene Territoriali delle 5 ASL Liguri".

Questa attività non è prevista dal Disciplinare Tecnico del Ministero degli Interni che norma tutte le attività del NUE112, ma, stante la situazione eccezionale, si è resa necessaria, in un momento di forte afflusso di tipo sanitario, per ridurre il carico sulle Centrali 118, verso i numeri regionali e nazionali di informazione generale ed instradare le richieste dei cittadini verso un Ente più idoneo e che potesse, almeno in teoria prendere più rapidamente in carico i chiamanti.

Agli Uffici di Igiene territoriale venivano inviate attraverso mail fornite dagli stessi, le segnalazioni di tutti coloro che erano asintomatici ma provenivano da zona rossa (in un primo momento) e in seguito di coloro che erano stati a stretto contatto con pazienti COVID positivi. In questo caso l'operatore invitava il chiamante a rimanere a casa, non recarsi in Pronto Soccorso e richiamare il 112 in caso di comparsa di sintomi.

Benché le istruzioni operative che sono state fornite sono state dettagliate e soggette a revisione continua da parte della dirigenza, le situazioni cui incorre l'OT sono talmente diverse, complesse e variegate, che è inevitabile un certo grado di discrezionalità e quindi di scelta.

E' evidente che i tempi di gestione della chiamata si sono allungati ma a tutto vantaggio di una riduzione (parziale) dei trasferimenti verso le Centrali di ES, di un migliore redistribuzione delle chiamate anche verso Enti non convenzionali (gli uffici di Igiene delle ASL) e quindi un più efficiente servizio reso ai cittadini parte della CUR112.

L'attività degli OT è stata inoltre modificata anche nella gestione della localizzazione. La necessità di recuperare un po' di secondi ad un'intervista più complessa ha portato ad una localizzazione precisa ma non completa (localizzazione base). Questo ha profondamente modificato una modalità di lavoro ormai acquisita da tre anni di esperienza.

Gli OT si sono rapidamente adeguati a queste necessità e i risultati in termini di gestione appaiono soddisfacenti. Benché nei giorni di maggiore flusso di chiamate abbiamo, in alcuni limitati momenti, raggiunto anche 300 sec. di attesa, nel mese di marzo secondo i dati forniti da "AREU Lombardia" il "tempo di gestione delle chiamate si è attestato in media a 49,9 sec.(previsto 40 sec) mentre il tempo di impegno medio dell'OT è stato di 93,2 sec.(previsto 90 sec.). Il tempo medio di risposta invece è stato di 28,06 sec.

I tempi di gestione prolungati sono stati anche conseguenza dell'elevato numero di chiamate per informazione. Di fatto la CUR112 Ligure oltre al suo ruolo di centrale di prima risposta alle chiamate di emergenza, ha svolto un ruolo fondamentale nel fornire alla cittadinanza tutta una serie di numeri di informazione che durante le fasi più acute della pandemia venivano attivati dalle Istituzioni regionali.

Informazioni Coronavirus: 26782 chiamate

Medico di Famiglia

Informazione sui tamponi, altro

1500	Informazioni generiche
800938883	Inf. decreti e spostamenti
800593235	Inf. Spesa, farmaci Regione
0105574262	Inf. Spesa, farmaci città di Genova
0105485767/5488679 sonoinliguria@regione.liguria.it	Autocertificazione
0108497237	ASL3 Inf. generiche COVID

L'esperienza vissuta (...e ancora quotidianamente affrontata,) consente, in conclusione, alcune osservazioni:

Il messaggio fornito da parte di tutti gli organi di informazione di chiamare il NUE112, anche a livello Nazionale, sin dall'inizio della pandemia, in mancanza di un adeguato approntamento del servizio stesso ha comportato un immenso, rapido sforzo organizzativo di reclutamento personale, formazione, definizione delle procedure.

Anche se un numero unico è più facilmente memorizzabile, appare indispensabile la contestuale attivazione di un numero verde regionale già nelle prime fasi della pandemia (tenuto anche conto della totale inadeguatezza del numero Nazionale 1500). Sarebbe stato utile a rispondere per i soli aspetti informativi, che di solito comportano anche tempi lunghi di conversazione.

La pandemia ha reso evidente che le Centrali, non solo del 112 ma anche del 118 hanno la necessità di organizzazioni più agili, di essere facilmente implementabili al bisogno, di potere attingere rapidamente a risorse aggiuntive sia di personale che tecniche.