



TEMPI DI ATTESA: RISULTATI DI UN ANNO DI ATTIVITÀ

Premessa - Analisi del territorio

L'ASL 4 Chiavarese si estende nel Golfo del Tigullio per circa 928 Km², in un'area vasta che comprende il territorio di trenta Comuni, sia grandi comuni costieri sia piccoli centri situati nell'entroterra e zone montane, con evidenti differenze di accessibilità e densità di popolazione.

Per garantire a tutti i cittadini, ovunque residenti, le stesse opportunità di accesso alle attività e alle prestazioni sanitarie e uniformità nelle modalità di erogazione, ASL 4 all'interno del suo **ambito territoriale** si articola in:

- **3 distretti socio-sanitari**, che in particolare curano l'erogazione dell'assistenza sanitaria di base e l'accesso ai servizi sanitari e socio-sanitari
 - Distretto 14: Rapallo – Tigullio Occidentale
 - Distretto 15: Chiavari - Tigullio Orientale
 - Distretto 16: Sestri Levante
- **un presidio ospedaliero**, "l'Ospedale del Tigullio" che comprende i seguenti Ospedali:
 - Sestri Levante – via A. Terzi 43
 - Lavagna – via Don Bobbio 25 (sede di Dea di I livello)
 - Rapallo – via San Pietro 8

RIPARTIZIONE DEI COMUNI DEL TERRITORIO PER DISTRETTI SOCIO SANITARI

DISTRETTO 14 Rapallo – Tigullio Occidentale	Rapallo, Zoagli, S. Margherita Ligure, Portofino
DISTRETTO 15 Chiavari – Tigullio Orientale	Chiavari, Carasco, Leivi, San Colombano Certenoli, Lavagna, Cogorno, Ne, Coreglia Ligure, Favale di Malvaro, Cicagna, Lorsica, Moconesi, Neirone, Orero, Tribogna, Rezzoaglio, S. Stefano D'Aveto, Borzonasca, Mezzanego.
DISTRETTO 16 Sestri Levante	Sestri Levante, Castiglione Chiavarese, Casarza ligure, Moneglia, Carro, Maissana, Varese Ligure



Popolazione

La popolazione residente, pur con periodiche variazioni soprattutto nel periodo estivo nel quale si manifesta un incremento di circa il 25% (180.000 abitanti), mantiene un andamento costante e ammonta a 146.194 cittadini (anno 2016) di cui 752 sono nuovi nati.

Una popolazione che si caratterizza per essere la più anziana d'Europa, infatti, se osserviamo il grafico seguente, colpisce **l'alta percentuale di over 65** (la media italiana è circa il 22% a fronte del nostro 28,5%) tra cui 94 ultracentenari. La popolazione straniera residente ammonta ad oggi a 18.027 unità.



OBIETTIVI E OPERATIVITÀ

In tale contesto, evidenziando il rilevante sforzo organizzativo finalizzato a garantire ai nostri assistiti il massimo soddisfacimento dei loro bisogni sanitari, anche in adozione delle direttive di Regione Liguria finalizzate all'abbattimento dei tempi di attesa, questa Azienda Sociosanitaria Locale attivava un percorso che, partendo dall'attenta analisi delle richieste ed ai relativi tempi di soddisfazione, garantisse la presa in carico e la risoluzione di ogni eventuali criticità.

L'attenzione è stata posizionata su più livelli, da un lato, finalizzata alla sensibilizzazione dei cittadini sull'importanza di rispettare o disdire per tempo gli appuntamenti prenotati, soprattutto per consentire ad altre persone l'accesso alle prestazioni ed evitare lo spreco delle disponibilità in agenda e, dall'altro per ottimizzare il lavoro dei professionisti, utilizzare al meglio le risorse disponibili e massimizzare il valore per la società.

TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI ADOTTATI

1) Avvio campagna informativa

L'avvio del percorso è stato caratterizzato dalla predisposizione di idonea cartellonistica che è stata affissa in tutte le sedi dell'Azienda, ospedaliera e territoriali, sul sito internet, presso le Farmacie del territorio e gli studi degli MMG al fine di garantire la massima diffusione dell'informazione a tutti i nostri assistiti e facilitare l'adozione di comportamenti eticamente corretti.

La campagna informativa ha riguardato due degli aspetti che sono stati ritenuti fondamentali nel perseguimento dell'obiettivo percorso e precisamente la **disdetta delle prenotazioni** e la disponibilità di un **numero verde gratuito** che facilitasse la presa in carico di specifiche necessità dei nostri assistiti.

L'ASL TI RICORDA LA PRENOTAZIONE CON UNA TELEFONATA!

Progetto Recall www.asl4.liguria.it

Come funziona?

Se prenoti una visita o un esame a più di 30 giorni un servizio telefonico automatico con alcuni giorni di anticipo data e ora della prestazione.

A cosa serve?

SE NON AVVISI O NON TI PRESENTI

- Impedisce ad altri di utilizzare la prestazione di cui non hai usufruito
- Si prolunga la lista d'attesa
- Aumentano i costi e crei uno spreco per il Sistema Sanitario

Come disdire una prenotazione

- telefonando: 0185 365444 - con i numeri verdi 800 185 088 (quattro lunedì e festivi)
- e-mail: disdetta@asl4.liguria.it (solo con ASL4 prima)
- Medici e farmacie come richiesti
- cup web: www.asl4.liguria.it

Per informazioni rivolgerti a Ufficio Relazioni con il Pubblico tel. 0185 365444 - 0185 365445 e-mail: urc.p@asl4.liguria.it

Finanziamento a Progetto Recalls a cura dell'Ufficio Sistemi MIS e Finanziaria ASL4

PROGETTO RIDUZIONE TEMPI D'ATTESA PER VISITE SPECIALISTICHE PRESSO AMBULATORI ASL4

Prima che l'appuntamento fissato non risulti il tempo previsto dal codice di priorità indicato nella richiesta?

puoi chiamare

NUMERO VERDE ASL4
800 185 088
da lunedì a venerdì dalle 09.00 alle 18.00

Ricordati di avere a portata di mano:

- 1. Valenza del medico
- 2. Numero di prenotazione fissato dal CUP

L'operatore di ASL4 confermerà una visita alle tue esigenze.

IL CODICE DI PRIORITÀ INVIATO SULLA RICHIESTA È UNO DI QUESTI:

- NECESSI URGENTI**
Prestazione non prenotata al CUP. Il medico ambulatorio certifica direttamente l'urgenza e il paziente riceve la prestazione indicata nella richiesta entro 12 ore.
- NECESSI BREVI**
Paziente prenota tramite CUP e ottiene la prestazione entro 15 giorni.
- NECESSI CORRENTI**
Paziente prenota tramite CUP e ottiene la prestazione entro 30 giorni per le visite ed entro 60 giorni per gli esami.
- NECESSI POSTICEDIMENTI**
Entro 12 mesi.

Direttore del Progetto Recall: urc.p@asl4.liguria.it ASL4 Genova - ASL4

2) Il servizio di “recall”

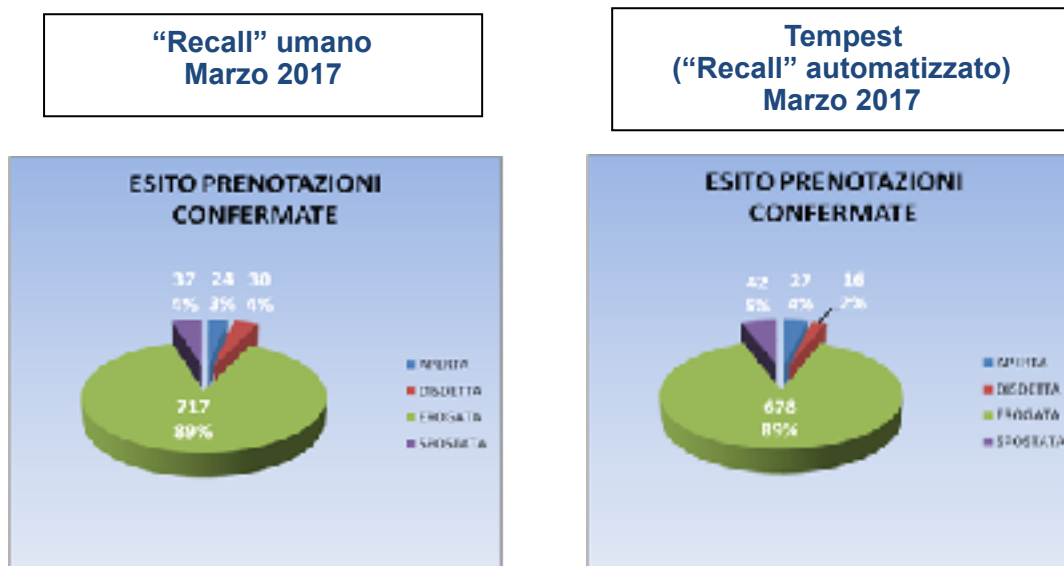
Il cosiddetto “drop-out”, con il quale si intende il fenomeno per cui una prenotazione non viene disdetta in tempo utile per essere erogata ad un altro assistito, rappresentava una rilevante criticità.

Per cercare di arginare il suddetto fenomeno ASL 4 ha provveduto ad adottare le seguenti soluzioni:

“Recall” o richiamo

Trattasi di un servizio che ricorda all'utente, attraverso un risponditore automatico, gli appuntamenti prenotati e permette l'eventuale annullamento anche al momento del contatto telefonico. Attualmente le agende di prenotazione CUP su cui è stato attivato il servizio di Recall quotidiano, su diverse fasce orarie, ammontano a **91** con una progressione costante nell'implementazione rispetto alla fase di avvio che operava su circa **60** agende di prenotazione.

Al fine di verificare la correttezza del percorso intrapreso, nell'ottica di assicurare un costante miglioramento nell'approccio al fenomeno della disdetta della prenotazione, è stata portata a termine, con la collaborazione degli studenti dell'Istituto di Istruzione Superiore “Giovanni Caboto” di Chiavari, una sperimentazione che ha previsto l'attivazione di un Recall con operatore su tutte le agende dove è attivo quello automatizzato, onde verificare le eventuali differenze di “compliance” tra i due metodi. La sperimentazione ha confermato la validità del sistema di Recall automatizzato adottato dall'Azienda, sia in termini di raggiungimento dei nostri assistiti che in termini di economicità.



3) Attivazione numero verde gratuito 800-185088

Presso l'Ufficio Relazioni col Pubblico è stato attivato il **numero verde 800-185088** per raccogliere le segnalazioni dei cittadini che, tramite CUP, hanno ottenuto un appuntamento ritenuto non adeguato alle proprie necessità, seppur in linea con i codici di priorità.

Premesso che le priorità U e B seguono dei percorsi ben definiti e che quindi in tal caso gli utenti vengono ricondotti a tali procedure, negli altri casi l'Ufficio Relazioni col Pubblico effettua una presa in carico, mediante l'ascolto della persona, per individuare il problema e le sue reali necessità.

Il Numero Verde è attivo dal 10/10/2016.

Dalla data di attivazione fino al 31/12/2016 le chiamate in entrata sono state 65. Nei primi 9 mesi del 2017, sono pervenute 116 chiamate, tutte prese in carico dall'azienda.

4) Attivazione delle agende dinamiche per la gestione delle prenotazioni con priorità.

Sono state attivate a sistema **"agende dinamiche"** il cui funzionamento consente di rendere disponibili, e quindi prenotabili, gli appuntamenti che, originariamente riservati ad urgenze B e D, non vengono utilizzati. Tali agende sono aggiornate automaticamente tutti le notti, con il risultato di rendere disponibili, ogni giorno, ulteriori appuntamenti nelle varie specialità, eventualmente anche per prescrizioni che non presentino il codice di priorità.

Tale virtuoso meccanismo, consente, ogni notte, la rivisitazione dell'intera offerta aziendale, recuperando disponibilità costante entro i termini previsti dai codici di priorità.

5) Azioni operative intraprese su prestazioni risultanti critiche ad agosto 2016

Su tutte le agende che presentavano criticità alla data del 1° agosto 2016, sono stati intrapresi percorsi di valutazione, revisione organizzativa, implementazione, modulazione delle risorse assegnate, al fine di apportare le necessarie modifiche atte a consentire la migliore operatività, nell'ottica della massima efficienza, efficacia ed appropriatezza. A tali percorsi sono conseguite azioni di miglioramento, tra le quali il **rispetto dei tempi di attesa**. Di seguito si esplicitano interventi peculiari su alcune agende particolarmente rilevanti:

- **Colonscopie:** incremento delle sedute diagnostiche mediante l'incremento del personale, l'adozione di nuovi percorsi organizzativi e l'acquisto di nuove tecnologie, nella fattispecie di n° 3 colonscopi.
- **Allergologia:** Implementazione della disponibilità delle visite ambulatoriali mediante la riorganizzazione delle attività sia in termini di orario che di personale dedicato.
- **Interventi di cataratta:** apertura di una nuova sala operatoria presso l'Ospedale di Rapallo con aumento delle sedute ed efficientamento operativo anche mediante l'integrazione del nuovo personale Medico e di quello dedicato all'accoglienza e alla preparazione del paziente.

Nei primi nove mesi dell'anno 2017, si è potuta rilevare una significativa riduzione dei tempi di attesa per le prestazioni chirurgia oculistica con un incremento degli interventi di cataratta del 25,55% rispetto al pari periodo dell'anno 2016.

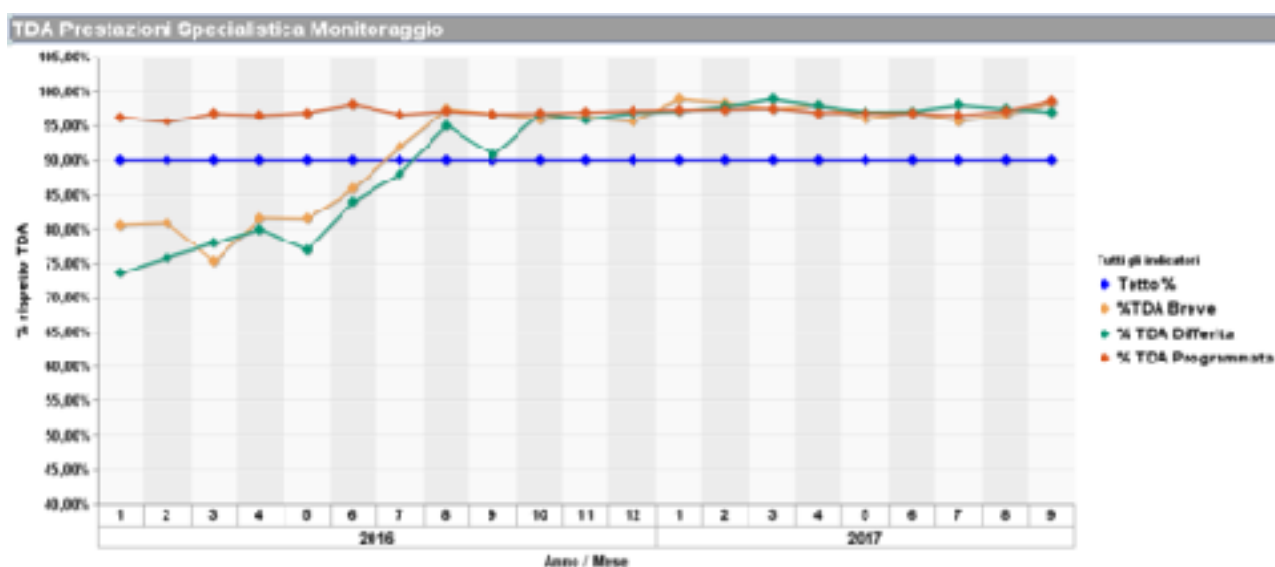
RISULTATI

Andamento dei tempi di attesa delle prestazioni monitorate da Regione Liguria nei primi nove mesi dell'anno 2017.

1) Prestazioni relative a visite ed esami diagnostici/strumentali

Si evidenzia, nel seguito, l'andamento mensile dei tempi di attesa per le prestazioni monitorate da Regione Liguria nel periodo indicato suddiviso per classi di priorità d'accesso previste nella nostra Regione:

- priorità "B" = breve, prestazione da erogare entro i 10 gg
- priorità "D" = differita, prestazione da erogare entro i 30/60 gg
- priorità "P" = programmata, da erogare entro 1 anno



I livelli di risposta del sistema sono positivi; in particolare, analizzando le 65.600 richieste pervenute nel suddetto periodo e in base allo standard individuato con DGR n.545 del 20/05/2011 (vedi punto 5 del Piano Regionale per il Governo delle Liste di Attesa - è considerata risposta di garanzia il raggiungimento del 90%), si evidenzia quanto segue:

- per le prestazioni **programmate** si è raggiunto il **97,20%** di prestazioni eseguite entro i 12 mesi.
- per le prestazioni **differite** (da eseguirsi entro i 30 giorni per le visite e entro i 60 giorni per gli esami strumentali) si è raggiunto il **97,48%**.
- per le prestazioni **brevi** si è raggiunto il **97,24%** di prestazioni eseguite entro i 10 giorni.

Prendendo in considerazione i **tempi medi di attesa** si riscontrano i seguenti risultati:

Descrizione prestazione per priorità	Tempi medi di attesa 9 mesi 2017
PROGRAMMATE (entro 12 mesi)	63,06 gg.
DIFFERITE Visite (entro 30 gg.)	18,02 gg.
DIFFERITE Esami strumentali (entro 60 gg.)	23,64 gg.
BREVI (entro 10 gg.)	5,9 gg.

Si precisa inoltre che le prenotazioni programmate , per le quali è previsto un tempo massimo di erogazione di 12 mesi, sono state erogate da questa azienda, nell'ultimo mese di osservazione, entro 4 mesi nell'86%, dei casi.

Si è riscontrato un impegno e una collaborazione dell'intera azienda nel raggiungere gli obiettivi prefissati davvero encomiabile e degno di menzione.

Si riporta di seguito la dichiarazione in merito della Vicepresidente della Regione Liguria e assessore alla Sanità Sonia Viale che esprime soddisfazione per i risultati raggiunti.

"Questi dati sono il risultato delle azioni intraprese dalla direzione strategica della Asl4 con il prezioso coordinamento di Alisa, che in questi mesi ha svolto un ruolo di efficientamento del sistema nel suo complesso. L'abbattimento delle liste di attesa è uno degli obiettivi strategici che ci siamo posti fin dal nostro insediamento e oggi raccogliamo i frutti del lavoro svolto. Il mio pauso va ai vertici dell'Asl Chiavarese e a tutto il personale per il grande impegno e l'elevata professionalità dimostrati".