

# INSIEME PER UNA SANITÀ PIÙ VELOCE



tracce.com

## Capitolo 7 La riduzione dei tempi d'attesa: un obiettivo raggiunto

A cura di: *Agata Fadda, Michele Greco, Sandro Guerra*  
Integrazioni di: *Michele Franchi, Isabella Masina e Gabriella Antolini*

## 7. La riduzione dei tempi d'attesa: un obiettivo raggiunto

Sulle 4.138 prestazioni prenotate nella prima settimana di dicembre, **4.096 (99%) hanno rispettato i tempi**. Gli indici di Performance delle prestazioni specialistiche, sia di visita che di diagnostica, si sono mantenuti **per tutto il 2015 tra il 95% e il 100%**. Anche **nei primi mesi del 2016 si confermano ottimi indici di Performance che si aggirano attorno al 99%**.

### Ferrara -visite specialistiche e prestazioni diagnostiche-

	Gennaio	Luglio	Dicembre
Oculistica	18%	96%	99%
Urologica	79%	100%	100%
Fisiatrica	27%	100%	100%
Endocrinologica	57%	98%	100%
Neurologica	33%	100%	100%
Ortopedica	23%	82%	100%
Oncologica	100%	100%	100%
Cardiologica	28%	97%	100%
Ginecologica	45%	98%	100%
Dermatologica	14%	96%	100%
Otorinolaringoiatrica	79%	100%	100%
Chirurgia Vascolare	100%	100%	100%
Gastroenterologica	20%	96%	100%
Pneumologica	12%	82%	100%
Diabetologica	75%	88%	92%
Ostetrica	100%	100%	100%
Senologica	*	*	100%

	Gennaio	Luglio	Dicembre
Colonscopia	100%	100%	100%
EMG	25%	79%	99%
Ecocolordoppler	59%	98%	98%
Ecografia Addome	73%	99%	99%
Gastrosocopia	92%	98%	100%
TAC del Capo	100%	100%	97%
TAC Addome	95%	100%	100%
RMN Cerebrale	76%	100%	95%
RMN Addome	100%	100%	100%
RMN della Colonna	87%	100%	100%
TAC Rachide e Speco Vertebrale	*	100%	100%
TAC Bacino	100%	*	100%
TAC Torace	100%	100%	100%
Ecografia Mammella	*	*	100%
Ecocolordoppler Cardiaca	30%	97%	100%
Elettrocardiogramma	22%	100%	100%
Elettrocardiogramma Holter	18%	62%	100%
Audiometria	100%	100%	100%
Spirometria	53%	75%	100%
Fondo Oculare	22%	100%	100%
Mammografia	100%	100%	100%
Ecografia capo e collo	30%	99%	99%
Ecografia ostetrica e ginecologica	72%	76%	100%
ECG da sforzo	59%	78%	95%
RM muscoloscheletrica	99%	100%	98%

### Regione Emilia-Romagna - visite specialistiche

	Gennaio	Luglio	Dicembre
Oculistica	67%	93%	94%
Urologica	75%	96%	93%
Fisiatrice	77%	95%	97%
Endocrinologica	44%	72%	95%
Neurologica	74%	97%	96%
Ortopedica	64%	87%	94%
Oncologica	99%	99%	100%
Cardiologica	79%	93%	97%
Ginecologica	46%	77%	90%
Dermatologica	77%	97%	97%
Otorinolaringoiatrica	88%	94%	96%
Chirurgia Vascolare	77%	71%	100%
Gastroenterologica	58%	84%	97%
Pneumologica	46%	72%	93%
Diabetologica	67%	86%	97%
Ostetrica	90%	76%	99%
Senologica	88%	100%	100%

### Regione Emilia-Romagna - prestazioni diagnostiche

	Gennaio	Luglio	Dicembre
Colonscopia	89%	97%	98%
EMG	63%	78%	98%
Ecocolordoppler	85%	76%	99%
Ecografia Addome	87%	96%	98%
Gastrosocopia	77%	88%	100%
TAC del Capo	91%	88%	97%
TAC Addome	88%	81%	93%
RMN Cerebrale	71%	97%	99%
RMN Addome	80%	82%	99%
RMN della Colonna	86%	95%	99%
TAC Rachide e Speco Vertebrale	88%	98%	98%
TAC Bacino	93%	100%	100%
TAC Torace	88%	77%	93%
Ecografia Mammella	69%	81%	99%
Ecocolordoppler Cardiaca	77%	93%	97%
Elettrocardiogramma	86%	97%	98%
Elettrocardiogramma Holter	63%	77%	93%
Audiometria	86%	92%	98%
Spirometria	79%	80%	94%
Fondo Oculare	80%	89%	97%
Mammografia	87%	93%	99%
Ecografia capo e collo	73%	84%	94%
Ecografia ostetrica e ginecologica	81%	75%	95%
ECG da sforzo	87%	85%	99%
RM muscoloscheletrica	95%	94%	96%

## Un programma di intervento straordinario

**Il tema delle liste di attesa nella provincia di Ferrara ha rappresentato negli ultimi anni una particolare criticità.**

Infatti si registravano consumi sopra la media regionale mentre **l'offerta non risultava adeguata per numerose branche critiche**. Le **agende CUP risultavano di difficile comprensione e gestione** e mancava una corretta gestione di prime visite e controlli, con una evidente sovrastima del volume dei secondi rispetto alle prime, inoltre **non era assolutamente adeguato il volume delle prese in carico** rispetto alla popolazione anziana e cronica, per la quale la provincia ferrarese si caratterizza rispetto al dato medio regionale.

Per queste ragioni già in applicazione alla delibera regionale n.1735/2014 (Piano straordinario per l'accesso) ed alla Circolare Regionale n° 21/2014, che dà attuazione alle "Linee di programmazione e finanziamento delle Aziende servizio sanitario regionale per l'anno 2014", **le due Aziende ferraresi hanno avviato il "Programma di intervento straordinario"** per il miglioramento dell'accessibilità alle cure specialistiche.

## Aperture il sabato e la domenica

Il primo passo si è concretizzato, fin dall' 8 novembre 2014, nell'incremento di offerta nelle giornate di **sabato e domenica** utilizzando sia risorse interne delle Aziende sanitarie, sia prestazioni aggiuntive acquisite dal Privato Accreditato. L'incremento e l'ampliamento dell'offerta ha riguardato tutte le prestazioni specialistiche, sia di visita che di diagnostica, risultate particolarmente critiche nella rilevazione MAPS del 2014 e parte di questa offerta aggiuntiva è stata strutturata come percorsi di garanzia, anche se **non sempre la domanda ha privilegiato i fine settimana**.

## Un unico responsabile interaziendale per risolvere il problema

Già dal mese di Marzo 2015, sulla base degli obiettivi di mandato delle nuove Direzioni 2015-2020, si sono sviluppate ulteriori linee prioritarie di azione:

- analisi della attività ambulatoriale erogata presso le strutture sanitarie della provincia;
- analisi delle agende di prenotazione;
- analisi delle prime visite e controlli;
- analisi degli orari di erogazione, degli utilizzi delle strutture e delle tecnologie, anche in attività libero-professionale;
- potenziamento dell'offerta con il privato accreditato;
- **potenziamento dell'offerta aziendale** con personale dipendente in attività istituzionale, con personale Sumaista ed programmando nuove risorse dedicate;

centralizzandone il governo attraverso la nomina di un **unico Responsabile interaziendale**, che trattasse la complessiva tematica in maniera trasversale alle due Aziende.

**-Bilancio in pillole ...**

**TEMPI D'ATTESA: MISSIONE COMPIUTA!**

**A Dicembre 2015 il 99% delle prestazioni hanno rispettato i tempi di attesa (30 giorni per visite specialistiche, 60 giorni per prestazioni diagnostiche)**

## Prenotare diventa più facile

Il numero verde (800 532000) per la prenotazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali è disponibile presso l'AUSL / AOUSP di Ferrara dal 2007 ed è attivo dal:

- Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 17.00
- Sabato dalle 8.00 alle 13.00

Nel sito sono specificate chiaramente le prestazioni che non sono prenotabili (es esami che richiedono una preparazione).

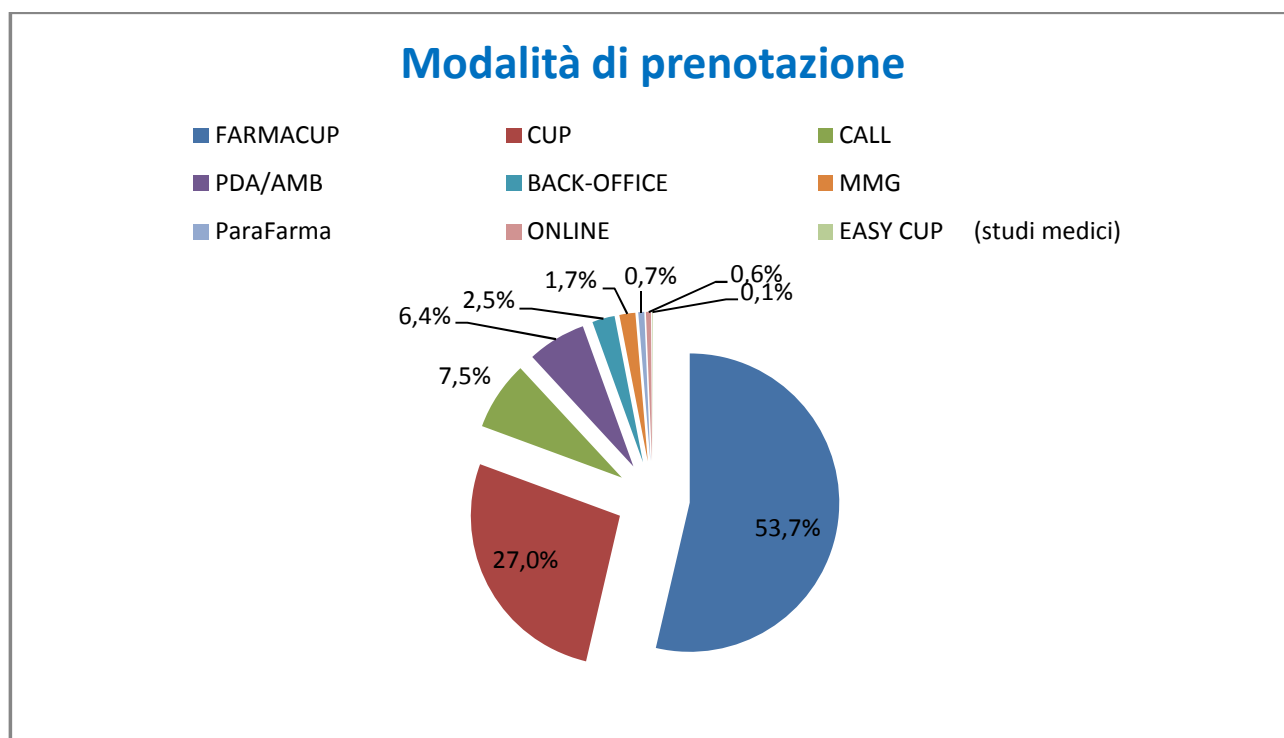
### La prenotabilità CUPWEB su CUP AZIENDALE è al 100%

Per ogni approfondimento è possibile consultare il sito dell'Ausl:

<http://www.ausl.fe.it/azienda/dipartimenti/dipartimento-cure-primarie/u-o-servizi-amministrativi-distrettuali/come-prenotare-visite-specilistiche-ed-esami>.

La **formazione degli operatori di call center** viene curata periodicamente, sia per l'AUSL che per l'AOSP, dalla società Cup 2000. In entrambe le aziende la formazione è continua, in quanto l'aggiornamento avviene in tempo reale al momento dell'implementazione di nuove modalità operative e di nuovi operatori.

La **prenotabilità tramite CUPWEB, in entrambe le aziende è stata ampliata**, come previsto dalla DGR1056/2015, a tutte le prestazioni oggetto di monitoraggio, a tutte le prime visite e le visite di controllo, alle prestazioni di laboratorio analisi, alla radiologia. Tutte le prestazioni sono prenotabili con priorità B,D,P.



## Il problema dell'appropriatezza delle prescrizioni

Per valutare il livello di appropriatezza delle prescrizioni, tramite un apposito programma di cui l'azienda si è dotata (Motore Semantico) state analizzate **le prescrizioni di specialistica ambulatoriale** (ricetta SSN e Dema) emesse dai MMG e PLS, tipologie di prescrittori che concentrano il 70% dell'erogato complessivo. Il periodo di analisi è relativo agli ultimi 4 mesi del 2015.

**L'aderenza al protocollo della DGR 704/2013, per quanto attiene le condizioni di appropriatezza è presente nel 30% delle prescrizioni.** Inoltre, la **maggior parte delle prescrizioni si concentra sulla priorità D (2671)**, determinando ricadute negative, sia sul versante appropriatezza che su quello dei Tempi di attesa. E' stato perciò pubblicato un Documento interaziendale su linee di indirizzo per il miglioramento

dell'Appropriatezza, dal titolo **CRITERI PER L'APPROPRIATEZZA NELL'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI** trasmesso a tutte le articolazioni aziendali, agli MMG e soggetti privati convenzionati.

### **Presa in carico dei pazienti cronici**

La presa in carico è un'attività particolarmente importante per l'Azienda territoriale di Ferrara, con una popolazione residente caratterizzata da una percentuale di anziani cronici e polipatologici più elevata della media regionale. Per questo, ed anche per le particolari condizioni di morbilità che caratterizzano il territorio, la prima proposta ai professionisti è stata la **sperimentazione sulla cardiologia e sulla ortopedia**, garantendo **percorsi integrati ospedale territorio prevalentemente sui soggetti cronici ed anziani**.

Le Aziende hanno, inoltre sviluppato l'obiettivo sugli ambulatori dedicati alle **Patologie Neurologiche Croniche**.

Il 2014 è l'anno in cui sono stati avviati i percorsi sulla cronicità: diabete, scompenso cardiaco, BPCO.

Nel periodo gennaio – giugno 2015 la **presa in carico integrata del paziente con Scompenso cardiaco cronico è aumentata del 50%** circa rispetto al 2014 e del **paziente con diabete è stata implementata di circa il 40% rispetto al 2014**

### **Aumento della produttività e apertura di nuovi ambulatori**

Gli sforzi delle due Aziende, tutti finalizzati al raggiungimento della performance nelle prestazioni critiche, hanno portato ad un nuovo piano di produzione attraverso una **revisione dei carichi di lavoro di ogni Unità Operativa** permettendo un **ampliamento dell'offerta infrasettimanale dal lunedì a venerdì con ambulatori aggiuntivi e l'utilizzo dell'overbooking dinamico in base anche alle mancate disdette e le disdette tardive**. La revisione dell'offerta interna all'Azienda USL è stata raggiunta puntando ad un "efficientamento" del sistema attraverso un approccio condiviso con i professionisti, mirato ai percorsi di revisione dei piani di attività.

Inoltre, l'Azienda USL ha utilizzato il fondo definito in relazione al decreto Balduzzi a copertura dei costi legati **all'assunzione di professionisti a tempo determinato nelle branche critiche**, dove non sarebbe altrimenti stato possibile un ulteriore incremento di offerta.

La collaborazione con il TEAM multiprofessionale (del quale è parte attiva la direzione di Presidio) ha permesso di formalizzare il reale incremento dell'offerta nelle prestazioni critiche, garantendo un livello di stabilità nel tempo, anche attraverso una **revisione degli orari delle attività libero professionali, che sono stati posticipati nel tardo pomeriggio per permettere un ampliamento dell'offerta istituzionale** (vedi cardiologia, ortopedia e ginecologia).

Tali piani sono stati strutturati e resi stabili nel tempo, con una programmazione tempestiva e rispettosa degli standard, degli organici, del diritto alle ferie, mantenendo una offerta stabile, che non deve essere interrotta.

### **Una situazione monitorata giorno per giorno**

Già da luglio 2015 **l'azienda utilizza**, con analisi quotidiana e settimanale dei dati, un applicativo predisposto da CUP 2000 che permette **la rilevazione quotidiana del consumo di prestazioni nelle branche soggette a monitoraggio**, generando un simil **MAPS** molto funzionale alla strutturazione incrementale dell'offerta, con la possibilità di seguire e prevedere in tempo reale eventuali criticità.

Lo sforzo aziendale si mantiene quello di proseguire con la revisione completa delle attività, predisponendo con i professionisti i nuovi piani di lavoro, costruiti su priorità condivise, che garantiscano una costanza temporale nel mantenimento dell'offerta.

Certamente è di fondamentale importanza anche l'analisi della domanda, nelle sue componenti di variazioni stagionali. A tale scopo **l'Azienda ha studiato**, con il "gruppo dell'accoglienza", **le variazioni stagionali della domanda su base annuale**, al fine di definire criteri condivisi di flessibilità dell'offerta, per mantenere la stabilità delle performance.

Inoltre, con il Servizio Interaziendale Ingegneria Clinica, è stata avviata dalle due Aziende della provincia **l'analisi sull'utilizzo ottimale delle apparecchiature sulle sedi aziendali**, conducendo i primi approfondimenti sugli elettromiografi, al fine di verificare lo stato del patrimonio tecnologico e definirne una efficiente distribuzione ed utilizzo, soprattutto in relazione all'erogazione delle prestazioni critiche.

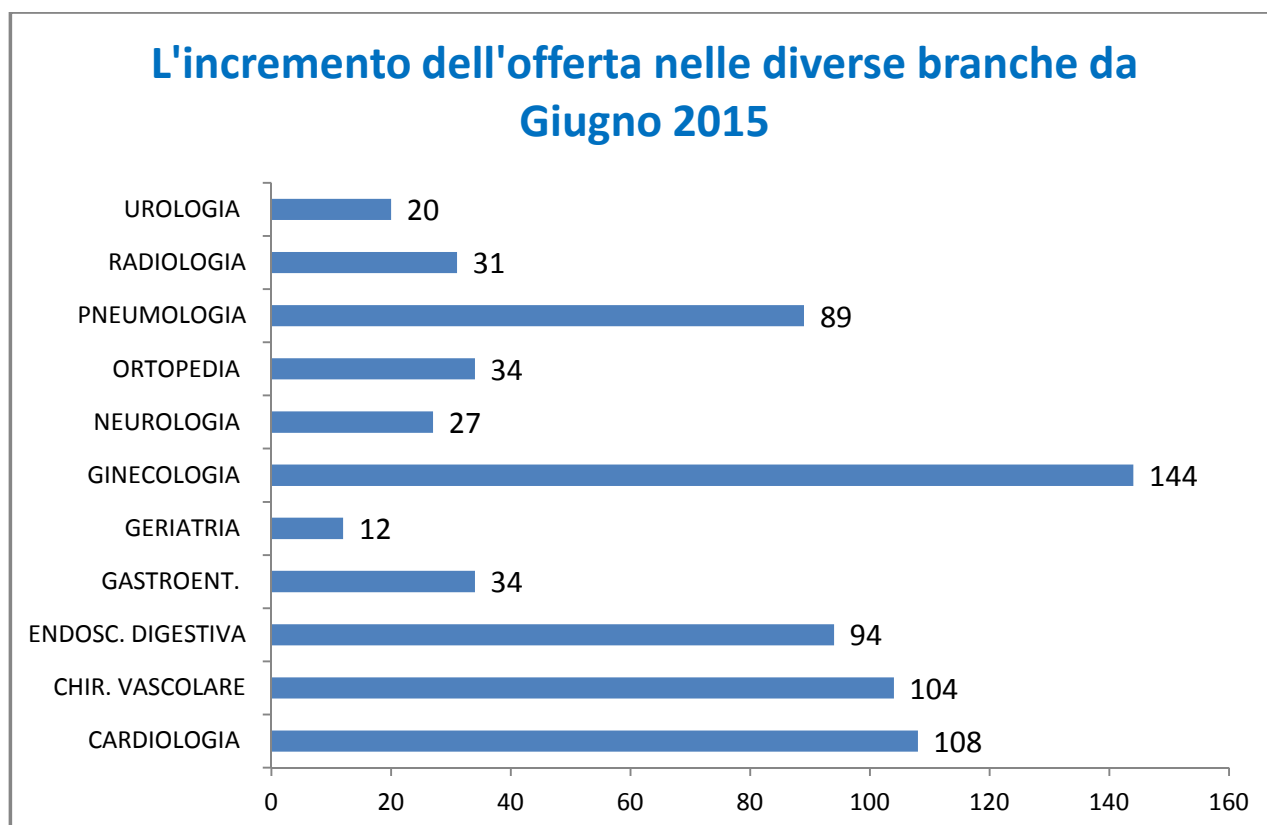
Le suddette azioni hanno permesso di **incrementare l'offerta a costi invariati**.

## Ambulatori aggiuntivi

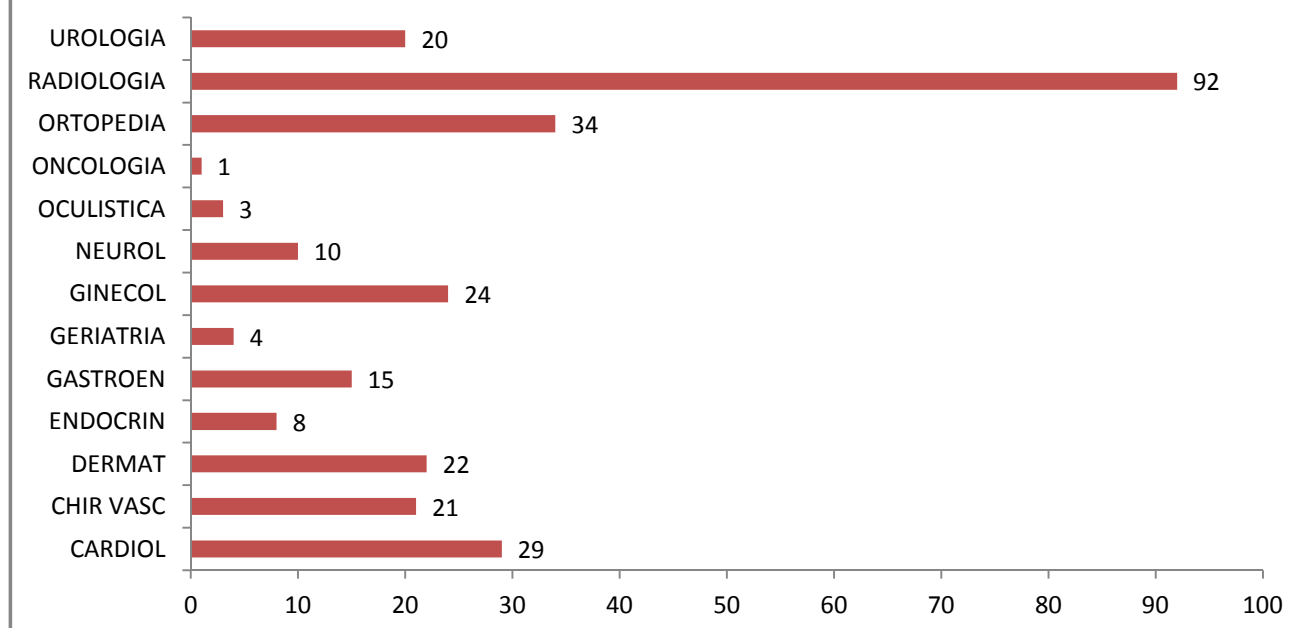
La garanzia dell'apertura degli ambulatori istituzionali, nelle intere giornate dal lunedì al venerdì ha condotto, ad un **incremento del numero di ambulatori aggiuntivi da 2 a 5 per ogni branca specialistica** (cardiologia, ortopedia, ginecologia); nelle branche che avevano volumi di produzione inferiori (urologia, neurologia, geriatria,...) **gli incrementi sono stati ottenuti prolungando la fascia oraria pomeridiana o mattutina**.

L'Azienda Ospedaliera dal mese di settembre 2015 ha provveduto, sulla base della richiesta di committenza e delle criticità evidenziate dall'Azienda USL all'assunzione a tempo determinato di: 1 endocrinologo, 1 pneumologo, 1 gastroenterologo, 1 cardiologo, 1 chirurgo vascolare.

Per le prestazioni critiche che a settembre 2015 mantenevano un indice di performance inferiore al 90% la scelta delle aziende della provincia di Ferrara è stata quella di mantenere per l'Azienda USL l'apertura degli ambulatori nelle proprie sedi **ed acquisire prestazioni anche dal privato accreditato, con il quale la rinegoziazione dei prezzi ha consentito una scontistica nell'ordine del 10%**.



## L'ulteriore estensione dell'offerta da Settembre 2015 (AUSL e Privati Accr)



Nelle singole branche critiche sono comprese **le prestazioni di visita e le prestazioni diagnostiche necessarie alla presa in carico.**

Nella branca radiologica sono comprese tutte le RM e TAC soggette a monitoraggio, le ecografie addome e capo-collo e gli ecocolordoppler venosi ed arteriosi.

Per le branche soggette a monitoraggio per il 2014, la proiezione 2015 del flusso ASA evidenzia un **incremento di oltre 40.000 prestazioni nelle branche soggette a monitoraggio sul 2014**, così articolate in sintesi:

Offerta aggiuntiva infrasettimanale con personale dipendente (a parità di costi)	37,70%
Offerta aggiuntiva tramite medici a TD e ore SUMAI (nuovi contratti)	15,60%
Incremento offerta festivi e previstivi e contributo privato accreditato	40,80%
Overbooking	5,90%
<b>Totale</b>	<b>100,00%</b>