



REGIONE BASILICATA



Centro Servizi Regionale

Consuntivo 2005 – 2008 (1° semestre)

Agosto 2008



REGIONE BASILICATA



Sommario

<i>Descrizione del Servizio</i>	3
<i>I vantaggi</i>	4
<i>Tipologia delle richieste gestite</i>	5
<i>Risultati dell' analisi del Servizio erogato dal CUP</i>	6
<i>Grafici e Commenti</i>	8
Prenotazioni	8
Liste d' attesa	11
Incremento del carico di lavoro.....	12



REGIONE BASILICATA



Descrizione del Servizio

Il CUP, Centro Unico di Prenotazione, è il Call Center Sanitario della Regione Basilicata che nasce con l'obiettivo di stabilire un rapporto più semplice e diretto fra i cittadini e la sanità.

Il servizio, attivo da marzo 2004, è gestito da Agile Srl ed è finalizzato a migliorare l'accesso e la fruibilità delle prestazioni sanitarie da parte dell'utenza rimuovendo i disagi connessi all'orario di apertura degli uffici, al congestionamento delle richieste e delle attese agli sportelli.

Il Call Center Sanitario è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00-20.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 14.00 e risponde ai seguenti numeri

848 821 821 da telefonia fissa al costo di una chiamata urbana

0971/471373 da telefonia mobile alla tariffa del cellulare chiamante

Il servizio offerto dal CUP, garantisce l'accesso presso tutte le strutture sanitarie dislocate sul territorio regionale in particolare :

- 5 ASL (per un totale di 15 ospedali e 24 distretti)
- Azienda Ospedaliera Ospedale San Carlo di Potenza
- CROB di Rionero in Vulture



REGIONE BASILICATA



I vantaggi

Di seguito i principali vantaggi offerti dal Servizio di Prenotazione Regionale :

- **È semplice**

Con una sola telefonata il cittadino può conoscere la struttura sanitaria più vicina verificare la prima disponibilità prenotare una visita specialistica o un esame diagnostico

- **È efficiente**

A rispondere alle chiamate sono 50 operatori del Call Center Sanitario di Agile s.r.l. (gruppo Eutelia) che grazie ad un'adeguata formazione, ad un costante aggiornamento e all'ausilio di un moderno software informatico, attingendo ad una banca dati regionale, sono in grado di:

- effettuare una prenotazione dando tutte le informazioni ad essa relativa
- (indicazioni prescrittive, giorno, ora ed ubicazione dell'ambulatorio, costo della prestazione)
- spostare una prenotazione
- disdire un appuntamento già fissato consentendo così il recupero della disponibilità

- **È funzionale**

- incrementa e rende efficiente la comunicazione e l'accesso tra i cittadini e la sanità
- contribuisce all'abbattimento dei tempi di attesa, razionalizza la domanda e l'offerta sanitaria di prestazioni in regime SSN
- evita la duplicazione delle prenotazioni in quanto il sistema riconosce e segnala all'operatore se il numero di ricetta, necessariamente richiesto all'atto della prenotazione, risulta essere già utilizzato.

Cosa non è il CUP

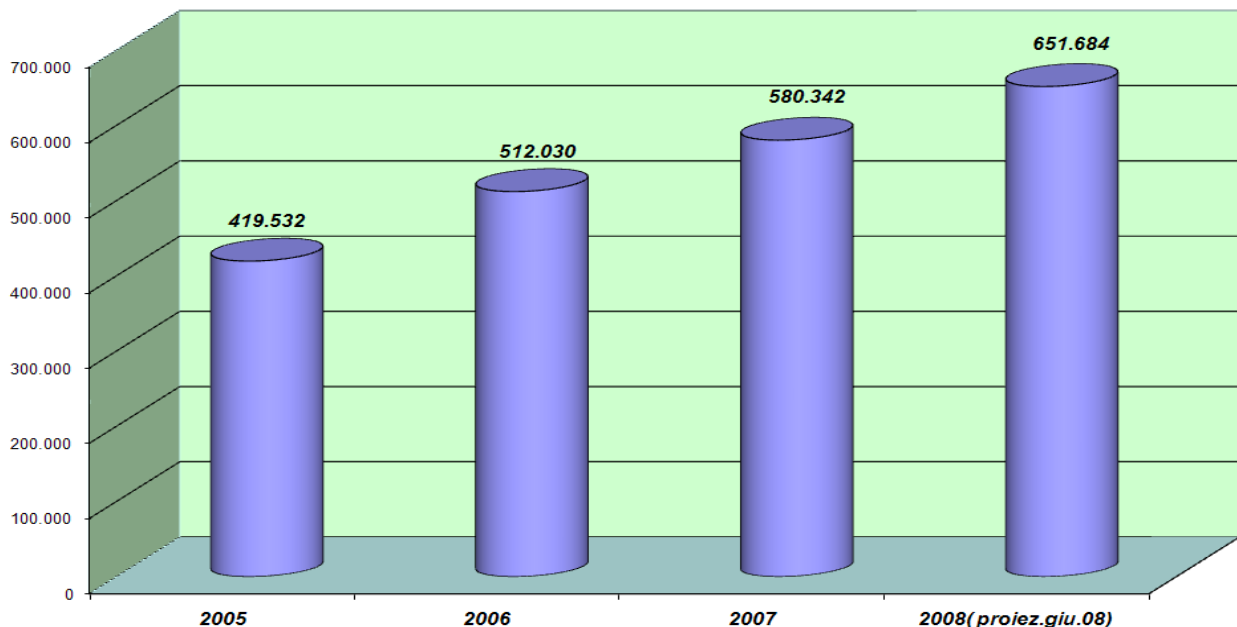
Non è un numero che gestisce le urgenze, che prenota i ricoveri, che rilascia i referti, che gestisce i reclami.



Tipologia delle richieste gestite

I tickets gestiti dal CUP a fronte dei contatti ricevuti sono stati suddivisi in 9 categorie (a partire dal 2007 è stata introdotta la categoria “ errata compilazione”) e di seguito vengono confrontati (in termini numerici e percentuali) i consuntivi 2005 / 2006 / 2007 /2008 (1°Semestre)

	2005		2006		2007		2008 (1° sem.)	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Prenotazioni	271.400	64,7%	352.150	68,8%	334.610	57,7%	203.589	62,5%
Informativa	42.681	10,2%	48.785	9,5%	75.839	13,1%	39.580	12,1%
Mancanza ricetta	35.242	8,4%	26.311	5,1%	25.366	4,4%	13.556	4,2%
errata compilazione		0,0%		0,0%	856	0,1%	847	0,3%
Spostamenti	23.765	5,7%	27.092	5,3%	44.152	7,6%	22.558	6,9%
Verifica disponibilità	14.869	3,5%	22.763	4,4%	42.810	7,4%	20.052	6,2%
Ricerca prenotazione	13.125	3,1%	17.956	3,5%	30.194	5,2%	13.619	4,2%
Disdetta prenotazione	7.393	1,8%	9.673	1,9%	18.647	3,2%	7.660	2,4%
Procedura bloccata	11.057	2,6%	7.300	1,4%	7.867	1,4%	4.381	1,3%
Totale	419.532	100%	512.030	22%	580.342	13%	325.842	12%



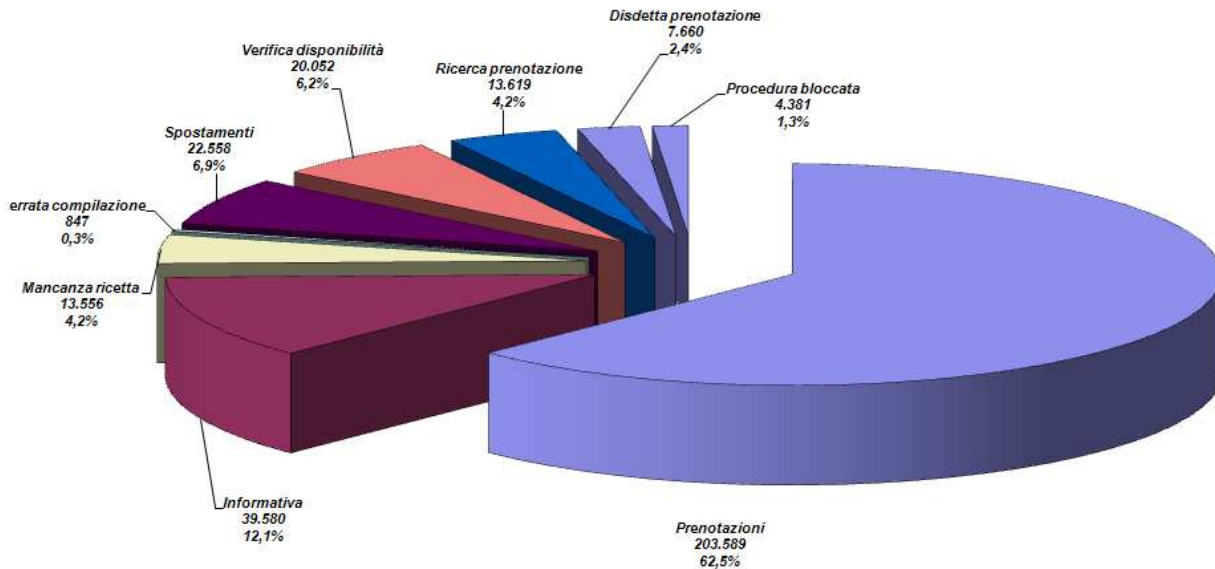
E' interessante notare come, a fronte di un incremento globale di 71.733 tickets gestiti 2007/2006 (+ 14%), il numero di prenotazioni si riduce (-5%) mentre le altre richieste (informative, variazione, disdetta ecc..) aumentano anche considerevolmente ed inoltre le prenotazioni senza ricetta diminuiscono sia in valore assoluto che percentuale e si mantengono sostanzialmente stabili le disfunzioni per procedura bloccata (1,4%).



REGIONE BASILICATA



Sostanzialmente comunque, si registra una variazione nel mix prenotazioni/altro che passa da 70/30 del 2006 a 60/40 nel 2007 confermato anche nel 1° semestre 2008 .



Risultati dell' analisi del Servizio erogato dal CUP

I report relativi all'anno 2007 evidenziano che su un totale di **670.817 prenotazioni** (rispetto alle 681.131 del 2006) il **50%** sono transitate attraverso il Cup con un lieve calo rispetto al 2006 (51,5%) ed un successivo incremento nel primo semestre 2008 (**52%**)

Al notevole incremento globale delle prenotazioni ad agende aperte, non corrisponde però un significativo incremento percentuale del canale più comodo per la prenotazione, rappresentato da quello telefonico che varia poco dal 2005 al 2008 (48% - 52%).

Il grafico relativo alla distribuzione delle prenotazioni mostra una diversa incidenza del Servizio di prenotazione telefonica per i vari bacini di utenza: si passa dal 35% per il bacino di competenza della ASL 5 di Lagonegro al 70% per il bacino della ASL 2 di Potenza.

I grafici relativi alla mobilità sanitaria mostrano come l'attività del Cup favorisca una più razionale distribuzione delle prenotazioni sulle diverse ASL sia per quanto riguarda la



REGIONE BASILICATA



mobilità intraregionale sia per quella extraregionale, di particolare interesse per le AA.SS.LL. geograficamente limitrofe ad altre regioni.

L' ancora alta percentuale di prenotazione a sportello (50%) potrebbe essere addebitabile ad una ancora ridotta conoscenza del Servizio di prenotazione telefonica da parte dell' utenza interessata.

Per quanto riguarda l' andamento delle liste d' attesa, dal punto di vista della rinuncia a prenotare da parte del richiedente, siamo partiti da una percentuale (n° di rinunce sul totale delle prenotazioni effettuate) del 2% per gli ultimi due mesi del 2005 per raggiungere una percentuale media nel primo semestre del 2008 del 1,8%.

Per poter garantire la qualità del Servizio erogato, a fronte del progressivo incremento dei carichi di lavoro (grafici 7-8-9), nel corso del 2007 la Regione ha deciso di potenziare il servizio stesso con l' inserimento aggiuntivo di n° 10 passando così da 38 a 48 unità impiegate.

Con particolare riferimento al periodo gen- set. 2007 l' utenza interessata al servizio di prenotazione telefonica ha subito gli inevitabili disagi dovuti ai forti incrementi dei carichi di lavoro con picchi che hanno a volte superato il 30%. Ciò nonostante i livelli di servizio sono in linea con i vincoli contrattuali in quanto ci si è adoperati per attenuare i disagi con una migliore organizzazione degli strumenti organizzativi disponibili (ferie, spostamento temporaneo di risorse da servizi a minor carico ecc..).



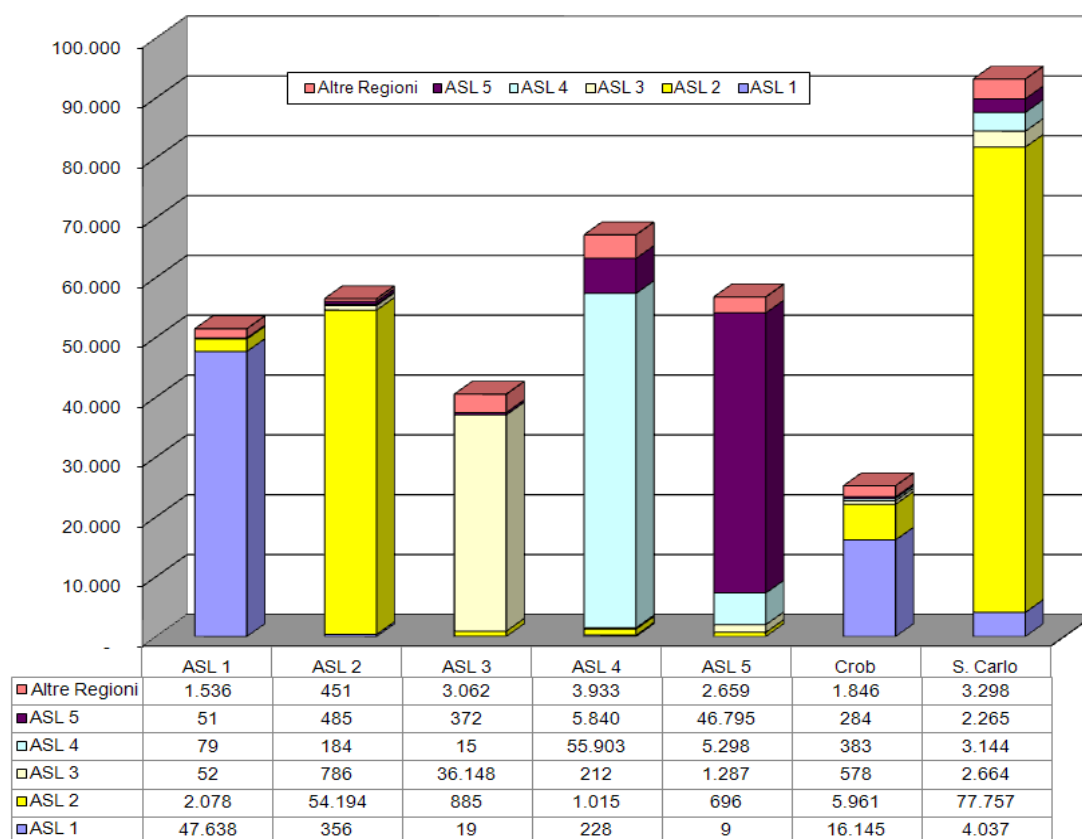
Grafici e Commenti

Prenotazioni

Grafico 1 - distribuzione prenotazioni sul territorio regionale -

Prenotazioni effettuate in Basilicata nel 1° semestre 2008 presso le 7 strutture (5 AA.SS.LL. + 2 AA.OO.) presenti sul territorio regionale. La diversa colorazione degli istogrammi evidenzia per ogni ASL il bacino territoriale di provenienza dell'utenza.

Sono escluse dall'analisi tutte le prestazioni la cui data di registrazione coincide con quella di effettuazione (analisi cliniche, di laboratorio ecc....)



Dall'analisi dei consuntivi 2005 – 2008 rapportati alla distribuzione percentuale sulle 7 strutture interessate, di seguito riportata, emerge una prevalenza di utilizzo della struttura ospedaliera del S. Carlo che assorbe circa un quarto dell'intero fabbisogno regionale seguito dalle ASL 4 di Matera e ASL 5 di Montalbano con circa il 16% e terminando con circa il 7% della struttura oncologica del CROB.



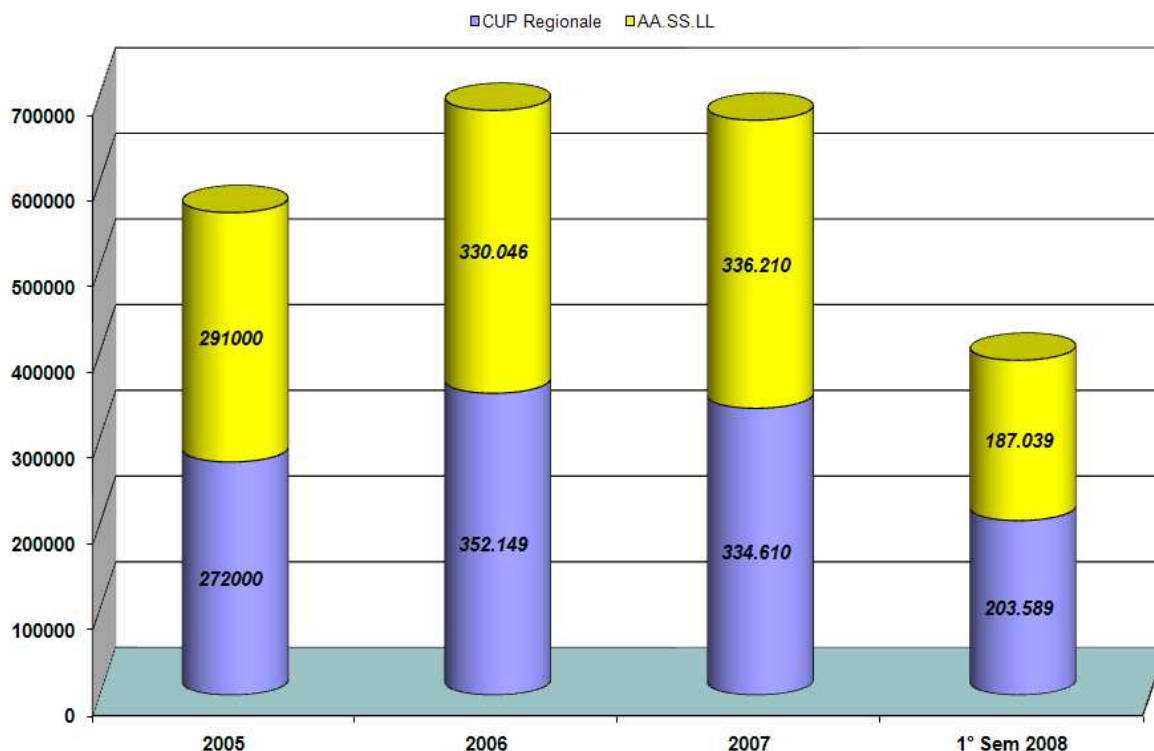
REGIONE BASILICATA



	ASL 1	ASL 2	ASL 3	ASL 4	ASL 5		
	Venosa	Potenza	Lagonegro	Matera	Montalbano J.	Crob	S. Carlo
2005	14,3%	10,8%	10,4%	15,4%	17,2%	7,1%	24,7%
2006	15,1%	11,2%	9,9%	14,5%	16,7%	6,4%	26,1%
2007	13,5%	13,4%	10,7%	16,8%	15,3%	6,4%	23,9%
2008	13,2%	14,5%	10,4%	17,2%	14,5%	6,5%	23,9%
	-0,3%	1,0%	-0,3%	0,4%	-0,8%	0,1%	0,0%
mdo	14,0%	12,5%	10,4%	16,0%	15,9%	6,6%	24,6%

Grafico 2 - Modalità di accesso alle prenotazioni

Distribuzione delle prenotazioni in relazione alla tipologia di mezzo utilizzato dall' utenza :
 Telefonico attraverso il CUP Regionale
 On site recandosi personalmente c/o gli sportelli delle strutture sanitarie dotate di Servizio prenotazione



La prenotazione telefonica si mantiene pressoché stabile nell' intorno del 50% passando dal **48,2%** del 2005 al **51,7 %** del 2006 al **50,0** del 2007 ed al **52,1** del 1°sem 2008 con



REGIONE BASILICATA

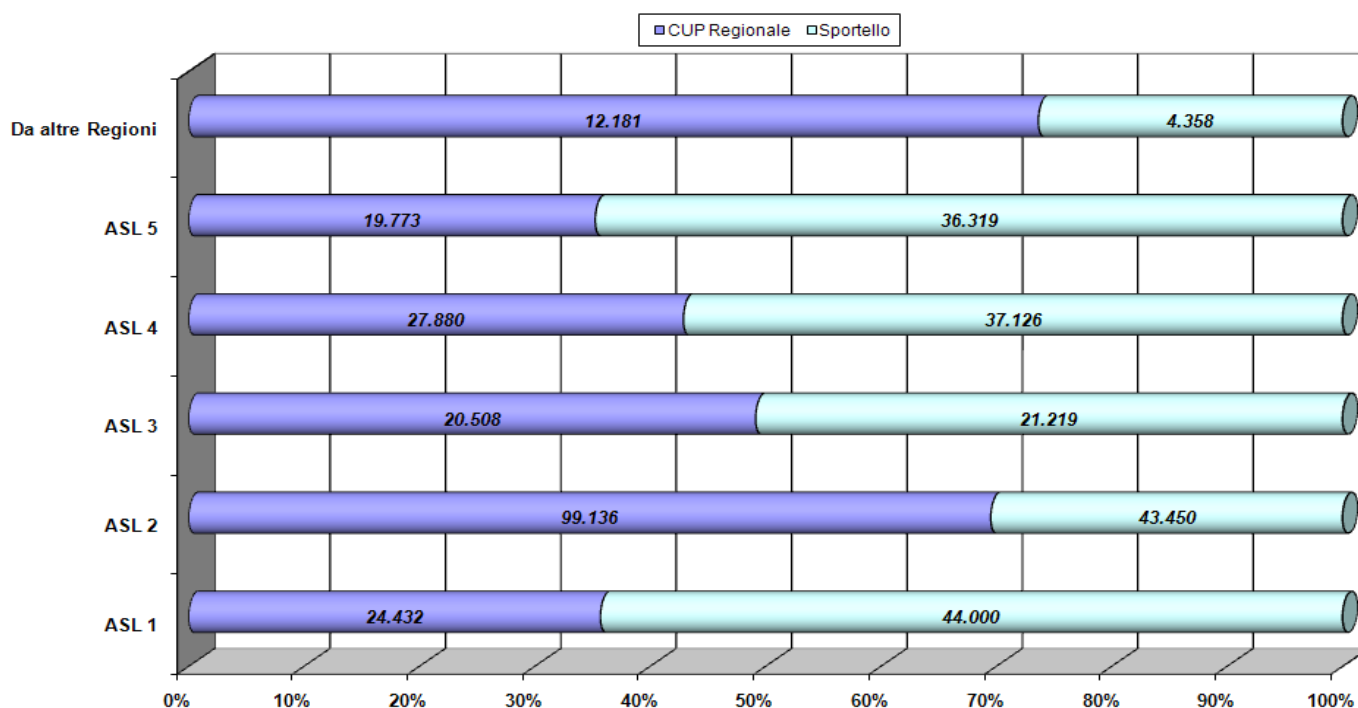


un trend di sensibile crescita a meno del 2007 che ha avuto una leggera flessione (-5%) sull' anno precedente.

Grafico 3: Modalità di accesso alle prenotazioni 2008: (telefono/sportello) per bacino di provenienza

Si evidenzia come l' accesso telefonico è il mezzo di gran lunga più utilizzato (70%) per prenotazioni afferenti dal bacino della ASL 2 di Potenza mentre è ancora scarsamente utilizzato da chi effettua prenotazioni dai Bacini della ASL 5 di Montalbano e ASL 1 di Venosa (34%).

Il trend 2005 – 2008 vede comunque la prenotazione telefonica in crescita su tutte le strutture sanitarie ed in particolare per le prenotazioni extraregionali che passano dal **50%** del 2005 al **74%** del 2008



Prenotazione Telefonica tramite CUP Regionale

	ASL 1	ASL 2	ASL 3	ASL 4	ASL 5	altre regioni
2005	31,4%	64,8%	47,6%	49,9%	30,4%	49,9%
2006	35,3%	62,8%	55,1%	56,0%	38,2%	55,2%
2007	34,7%	63,8%	46,0%	49,0%	34,0%	65,9%
2008 (1° sem)	35,7%	69,5%	49,1%	42,9%	35,3%	73,7%
	34,3%	65,2%	49,5%	49,5%	34,5%	61,2%

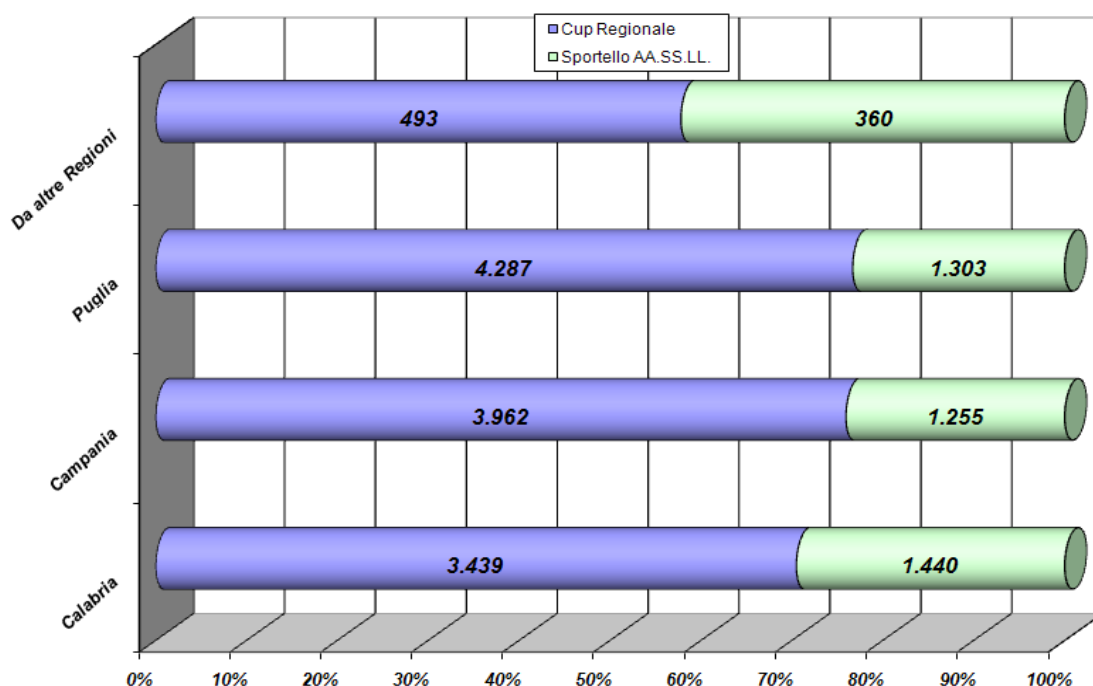


REGIONE BASILICATA



Grafico 4 - Mobilità extraregionale -

Prendendo come base dati le prenotazioni effettuate presso le Aziende Sanitarie Regionali da parte di residenti in altre Regioni (circa il 4% per un totale di circa 17.000 prenotazioni), si può notare come circa il **95%** del totale provenga dalle regioni confinanti (Puglia, Calabria e Campania).



Liste d' attesa

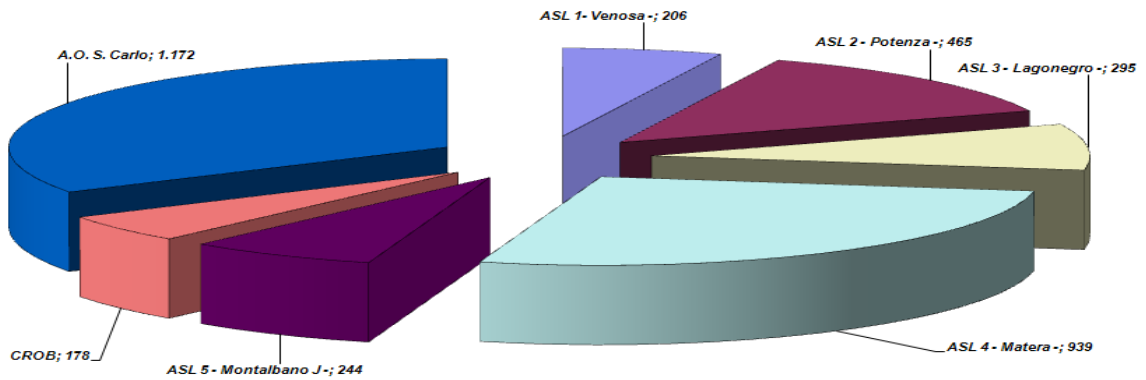
A partire dal mese di nov.05, su segnalazione del Dipartimento Salute, Sicurezza e Solidarietà Sociale, Servizi alla Persona e alla Comunità, Agile ha attivato un sistema manuale (l'applicativo CUP non lo prevede) per la misurazione delle richieste di prenotazione che non vanno a buon fine a causa dei tempi di attesa eccessivi (a parere degli assistiti richiedenti).

Fatta salva l'attendibilità degli strumenti adottati, le percentuali di rinuncia a prenotare presso ciascuna delle 7 Unità Sanitarie, raffrontate con il totale delle prenotazioni effettuate sulla medesima Unità Sanitaria nel primo semestre 2008 sono le seguenti:

	ASL 1 - Venosa -	ASL 2 - Potenza -	ASL 3 - Lagonegro -	ASL 4 - Matera -	ASL 5 - Montalbano J -	CROB	A.O. S. Carlo
	1,8%	1,5%	1,7%	3,5%	1,4%	1,3%	1,5%



Grafico 5: Rinuncia a prenotare per tempi d' attesa eccessivi
- Distribuzione sulle Aziende Sanitarie -



Incremento del carico di lavoro

Grafico 7: Andamento contatti telefonici

Nel grafico di seguito riportato è evidenziato il trend di crescita del numero di contatti ricevuti dal 2004 al 2008 (proiezione 1° sem.)

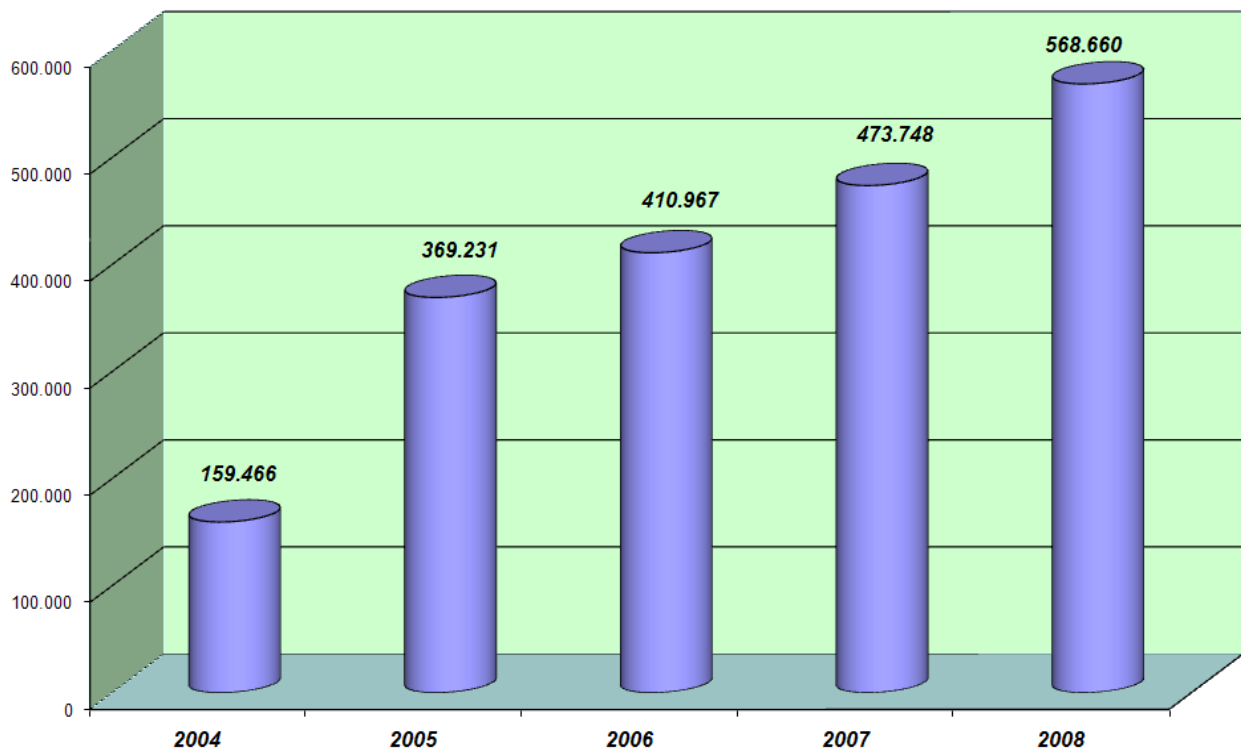




Grafico 8: Andamento contatti telefonici medi giornalieri

Nel grafico di seguito riportato è evidenziato il trend di crescita del numero medio di contatti/giorno ricevuti dal 2004 al 2008

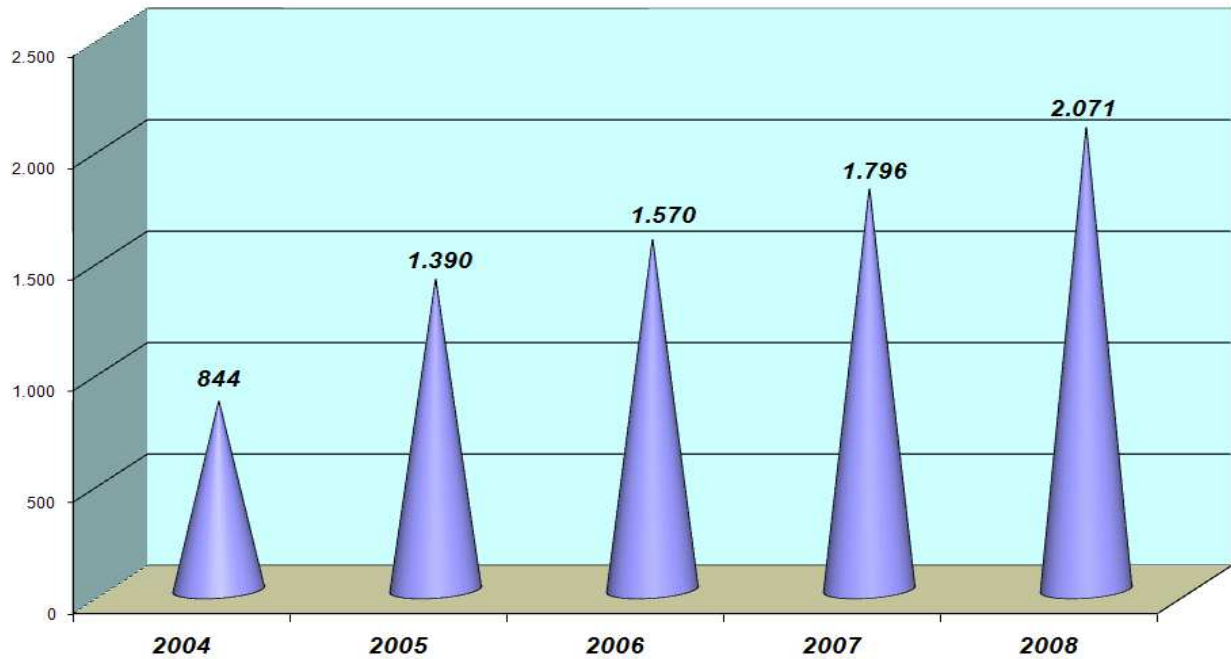


Grafico 9: Andamento del tempo medio di risposta (minuti)

Nel grafico di seguito riportato è evidenziato l'andamento del tempo medio di risposta telefonico alle richieste di prenotazioni ed informative dal 2005 a giugno 2008

