



Il Numero Europeo Armonizzato 116117:

l'esperienza della Regione Lazio



Relatore: Dott.ssa Anna Maria ROSCIONI



SISTEMA SANITARIO REGIONALE
ARES
118



REGIONE
LAZIO

Il numero telefonico **116117** è il numero unico europeo per l'accesso alle cure mediche non urgenti e ad altri servizi sanitari territoriali a bassa intensità/priorità di cura.





Riferimenti normativi europei

La Commissione Europea il 30 novembre 2007 ha adottato un provvedimento per invitare tutti i Paesi ad essa aderenti ad assegnare **il numero 116117** a un Servizio di assistenza medica non urgente che, in situazioni critiche non di emergenza specie al di fuori delle ore di lavoro, nei fine settimana e nei giorni festivi, dovrebbe mettere i chiamanti in contatto con un operatore competente oppure direttamente con un medico qualificato che possa fornire assistenza o consulenza medica, soprattutto se la persona, cui si rivolge il chiamante di norma, non è disponibile.





Riferimenti normativi nazionali

A livello nazionale l'Accordo Stato-Regioni del 17/02/2013 ha approvato le "Linee di indirizzo per la riorganizzazione del sistema di emergenza urgenza in rapporto alla Continuità Assistenziale" introducendo importanti novità, volte a garantire, nelle 24 ore, la continuità di cura al paziente a bassa complessità assistenziale, con l'adozione di sistemi di ricezione delle richieste.

- **Centralizzazione delle chiamate al Servizio di Continuità Assistenziale, almeno su base provinciale**
- Condivisione con il **Servizio di Emergenza Urgenza** delle tecnologie e integrazione con i sistemi informativi regionali, lasciando distinto l'accesso degli utenti alle numerazioni 118 e della Continuità Assistenziale
- Definizione di procedure che agevolano il percorso del paziente a bassa complessità assistenziale nella rete delle cure primarie





Riferimenti normativi nazionali

Successivamente con l'Accordo Stato-Regioni del 24 novembre 2016 sono state individuate le “ *Linee di indirizzo sui criteri e le modalità di attivazione del Numero Europeo armonizzato a valenza sociale 116117* ”, ove si definiscono le caratteristiche, le funzioni del numero e le modalità per la sua realizzazione

Il **Numero 116117**, ha la funzione di facilitare l'accesso della popolazione alle cure mediche non urgenti e ad altri servizi sanitari territoriali a bassa intensità/priorità di cura, raccordandosi anche con il servizio di continuità assistenziale e di emergenza urgenza, con le Centrali Operative Territoriali e con altri servizi previsti da ciascuna Regione o Provincia Autonoma.

Rappresenta un valido riferimento anche per gli operatori sanitari e sociali del territorio per agevolarne e supportarne i percorsi nell'ambito della rete organizzativa ed operativa dei servizi sanitari territoriali.





- Il Numero NEA 116117 deve :

- Essere disponibile a tutti i cittadini, italiani e stranieri senza alcun obbligo di registrazione preventiva
- Essere disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana.
- Assistere, aiutare e informare il cittadino.
- Non deve avere limiti di tempo.
- Deve essere raggiungibile da qualsiasi tipo di dispositivo mobile o fisso
- Essere gratuito, nessun pagamento è richiesto per la chiamata





SISTEMA SANITARIO REGIONALE
ARES
118



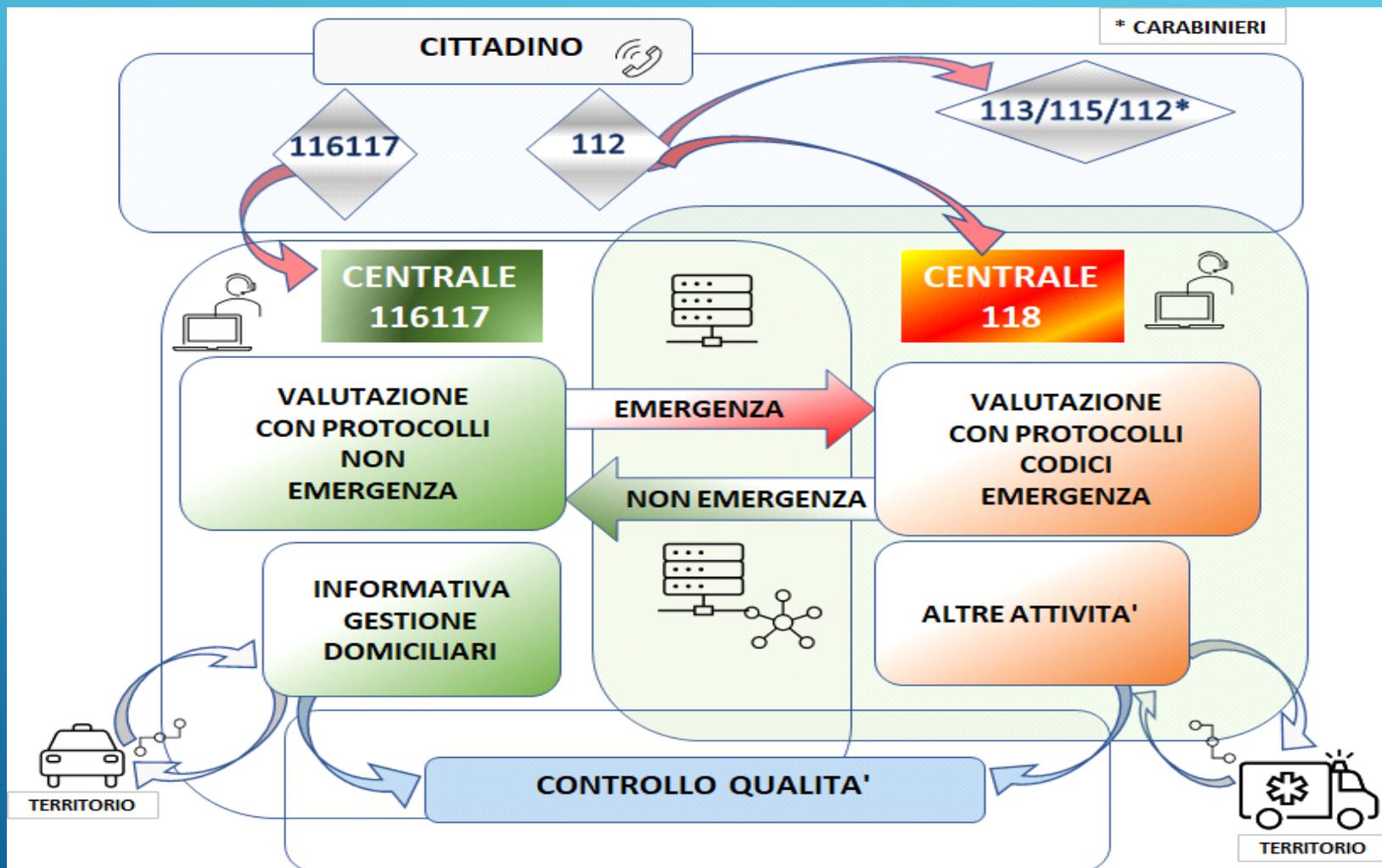
REGIONE
LAZIO

Criteri e modalità di Attivazione del NEA 116117

La normativa europea definisce requisiti ben delineati ed indispensabili nel processo di programmazione della attivazione del servizio 116117. Di seguito si riportano le specifiche :

- Identificazione di un ambito territoriale, per la attivazione del NEA 116117 è necessario stabilire un area di riferimento almeno provinciale e per semplificazione tecnologica corrispondente ad almeno un distretto telefonico.
- Garanzia di risposta H 24; al fine di garantire a una ricezione senza soluzione di continuità di risposte a tutte le chiamate di cure mediche non urgenti, si prevede di incrementare l'attuale risposta, anche negli orari diurni.
- Piattaforma tecnologica condivisa e collegamento operativo con il Sistema di emergenza urgenza 118 mantenendo distinto l'accesso degli utenti alle numerazioni previste.
- Tipologia delle informazioni e dei servizi da erogare: la risposta deve essere garantita da un operatore formato, in grado di valutare la richiesta e di instradarla verso i servizi in grado di soddisfare il bisogno.
- Al fine di unificare a livello nazionale la risposta che il NEA 116117 garantisce agli utenti, sono stati individuati servizi erogabili obbligatoriamente e servizi opzionali.







REGIONE LAZIO

REGIONE
LAZIO

Direzione: SALUTE E INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA

Area: RETE OSPEDALIERA E SPECIALISTICA

DETERMINAZIONE *(con firma digitale)*

N. G08814 del 24/07/2020

Proposta n. 11489 del 24/07/2020

Oggetto:

Approvazione del Progetto di attivazione del Numero Europeo Armonizzato 116117, di cui all'Accordo Stato-Regioni, Rep. Atti n. 221/CSR del 24 novembre 2016, recante "Linee di indirizzo sui criteri e le modalità di attivazione del Numero Europeo Armonizzato a valenza sociale 116117".

Proponente:



0015768-31/07/2020-DGPROGS-MDS-P

*Ministero della Salute*DIREZIONE GENERALE DELLA PROGRAMMAZIONE SANITARIA
Ufficio 2Ministero della Salute
DGPROGS

0015768-P-31/07/2020



397438942

Direzione Regionale Salute e Integrazione
Sociosanitaria Area Rete Ospedaliera e Specialistica
Regione LazioDirettore
Renato BottiDirigente
Giuseppe Spigareteospedaliera@regione.lazio.legamail.it

Oggetto: autorizzazione all'attivazione sperimentale del numero 116117

Gentilissimi,

facendo seguito al parere positivo espresso dalla struttura di monitoraggio per il progetto presentato dalla Regione Lazio, trasmetto l'autorizzazione all'attivazione sperimentale del numero 116117.

Distinti saluti

Il Direttore dell'Ufficio 2
coordinatore del gruppo di lavoro
Mariadonata Bellentani



ARES
118



REGIONE
LAZIO

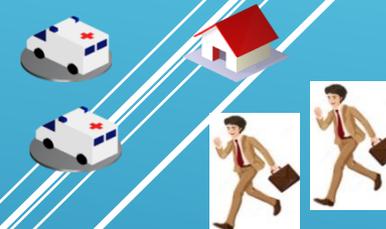
Sistema Centrali Operative 118 – 116117 Risorse Territoriali “in rete”



Frosinone
Latina



Rieti Viterbo



Roma





La gestione del numero unico 116117 ad ARES 118, garantisce una fondamentale e forte integrazione tra l'attività delle cure primarie con il sistema territoriale di emergenza 118

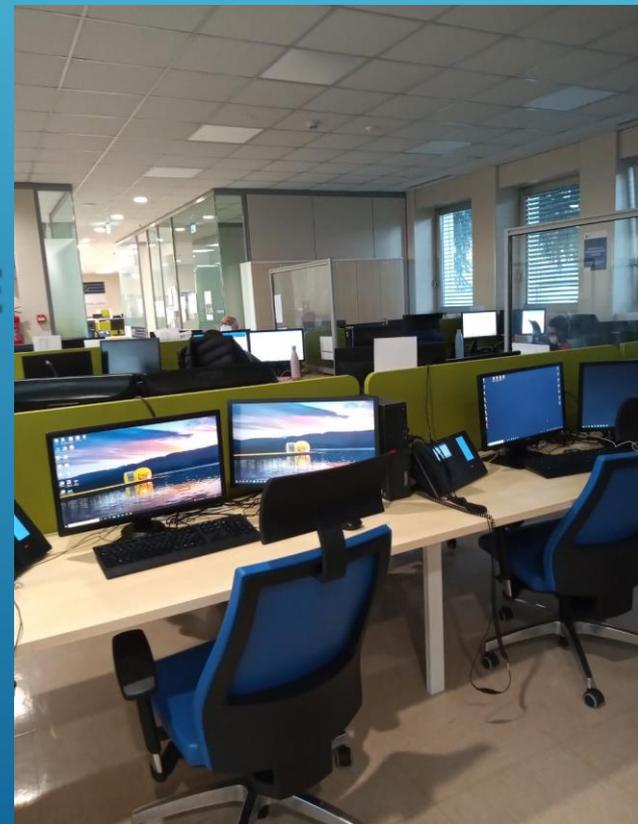
L'attivazione del numero 116117 rappresenta un'opportunità di miglioramento dell'assistenza sanitaria, si inserisce nelle iniziative regionali a supporto delle attività delle **cure primarie** e andrà ad includere oltre alle attività della Centrale Operativa del Servizio di **Continuità Assistenziale** anche le attuali attività di **Numero Verde regionale**, **Centrale di Monitoraggio Clinico**, attualmente gestite da Ares 118.





L'ESPERIENZA DELLA CENTRALE OPERATIVA ARES 118 ANAGNINA

- AREA INFORMATIVA NV 800118800
- AREA DI MONITORAGGIO CLINICO
- AREA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE
- AREA SUPPORTO PSICOLOGICO





CENTRALE OPERATIVA ARES 118 ANAGNINA

- AREA INFORMATIVA

NUMERO VERDE COVID REGIONE LAZIO 800 118 800



CORONAVIRUS

SE HAI SINTOMI NON ANDARE AL PRONTO SOCCORSO
ED EVITA IL CONTATTO CON ALTRE PERSONE.

Chiama i numeri utili se hai febbre, tosse,
dolori muscolari consulta al telefono il tuo
medico di base oppure chiama il **1500**.

Se hai il prefisso telefonico 06
puoi chiamare anche il numero **112**.

Per tutti gli altri prefissi del Lazio
800 118 800.

Resta sempre aggiornato su: regione.lazio.it/coronavirus o salute.lazio.it





NUMERO VERDE COVID REGIONE LAZIO 800 118 800



- Attivato dal 27 febbraio 2020 dalla Regione Lazio
- Organizzazione e gestione Centrale Operativa affidata ad ARES 118
- Servizio pubblico accessibile agli utenti residenti e domiciliati o occasionalmente presenti sul territorio regionale.
- Attivo dalle ore 08.00 alle 20.00 , 7 giorni su 7
- *accoglie le richieste dei cittadini riferite all'emergenza COVID - 19 e, in particolare, le segnalazioni di specifica sintomatologia o di sospetto di contatto con casi positivi.*





NUMERO VERDE COVID REGIONE LAZIO 800118800

SUPPORTO E INFORMAZIONE

- ▶ Indagine epidemiologica su sintomatologia sospetta riferita
- ▶ Attività di *contact-tracing* in corso di intervista telefonica
- ▶ Segnalazione ai SISP di competenza con trasmissione di Scheda di valutazione
- ▶ Indirizzo alle Strutture Sanitarie territoriali o della Rete di Emergenza





NUMERO VERDE 800118800



12 MEDICI → 24 MEDICI



MESE	CHIAMATE SERVITE	TOTALE CHIAMATE
FEBBRAIO 2020	975	1.288
MARZO 2020	32.120	197.333





Vaccinazioni COVID 19



CAMPAGNA

COVID-19

DAL 1 FEBBRAIO 2021

I cittadini over 80 con situazioni accertate di **non autosufficienza**, possono richiedere, al Numero Verde 800118800, attivo 7 giorni/7 dalle 8.00 alle 20.00, la segnalazione alla propria ASL.

AL VIA DAL 1° FEBBRAIO LE PRENOTAZIONI PER LA POPOLAZIONE OVER 80



Eleggibilità pazienti per trattamento con AB MONOCLONALI o con LAGEVRIO

NUMERO VERDE

0.118.800



ver 6
e son
anticorpi monoclonali
dei 15 centri dedicati
secondo le indicazioni





SISTEMA SANITARIO REGIONALE

ARES
118



REGIONE
LAZIO



HELP UKRAINE

INFORMAZIONI E ASSISTENZA
PER LE POPOLAZIONI
IN FUGA DALL'UCRAINA
CHE ARRIVANO NEL LAZIO



SI PUÒ CONTATTARE IL **NUMERO VERDE 800 118 800**, DOVE È POSSIBILE RICEVERE **ANCHE IN LINGUA UCRAINA** LE INDICAZIONI RICEVERE TUTTE LE INFORMAZIONI RELATIVE ALL'ASSISTENZA SANITARIA PER OGNI PROVINCIA DELLA REGIONE LAZIO



FASE II: Schede Operative

Schede operative: **GESTIONE DEI PAZIENTI COVID**

- ▶ Gestione Utente con Sintomi Compatibili per Covid 19.
- ▶ Gestione Utente positivo al test sierologico.
- ▶ Gestione Utente "Contatto Stretto".
- ▶ Gestione Utente "Caso Confermato".
- ▶ Gestione Utente In Ingresso, Transito, Uscita Dal Territorio Nazionale.
- ▶ Gestione Utente proveniente dalle Regioni.
- ▶ Gestione Utente che necessita di test per motivi di viaggio.
- ▶ Gestione Utente per accesso a trattamenti / strutture.
- ▶ Gestione informativa su Immuni.
- ▶ Gestione App Lazio Doctor Covid.
- ▶ Indicazione per ricorso ai Test per identificazione Virus Sars-Cov-2.

Schede operative: **GESTIONE SUPPORTO PSICOLOGICO**

- Individuazione del fabbisogno.
- Gestione operativa del paziente.
- Collegamento con i servizi territoriali.

GESTIONE VACCINAZIONE ANTICOID-19

- Segnalazione per la vaccinazione a domicilio di utenti non autosufficienti intrasportabili;
- Segnalazione per la vaccinazione di utenti estremamente vulnerabili.
- Informazioni sulla campagna di vaccinazione anticovid-19 e modalità di prenotazione.

GESTIONE AMBITO SCOLASTICO

- Alunno che in ambito scolastico presenti un aumento della T° al di sopra di 37,5° o un sintomo compatibile con COVID-19.
- Alunno che al proprio domicilio scuola presenti un aumento della T° al di sopra di 37,5° o un sintomo compatibile con covid-19.
- Operatore scolastico in ambito scolastico presenti un aumento della T° al di sopra di 37,5° o un sintomo compatibile con COVID-19.
- Operatore scolastico al proprio domicilio presenti un aumento della T° al di sopra di 37,5° o un sintomo compatibile con covid-19.
- Numero elevato di assenze in una classe segnalato da referente scolastico.
- Catena di trasmissione non nota.
- Contatto stretto di un contatto stretto di un caso.
- Sintomi compatibili con SARS COV 2.

GESTIONE SUPPORTO AI SISP E MMG/PLS PER ESITO TEST

- Gestione di casi sollecito esito test molecolari.
- Rilascio esiti tamponi da piattaforma.
- Collegamento diretto con SISP.





- AREA DI MONITORAGGIO CLINICO



- La regione Lazio all'interno del «Programma di potenziamento delle cure primarie» ha definito l'istituzione della CMC
- Monitoraggio di pazienti COVID-19 positivi domiciliati direttamente inseriti dalle strutture territoriali
- Contatto diretto con i pazienti inseriti
- Si interfaccia con i diversi attori della presa in carico dei pazienti nelle diverse fasi del percorso, a supporto delle attività territoriali
- Utilizza una piattaforma informatica predisposta condivisa ed accessibile a tutti gli attori coinvolti nel processo di controllo del paziente, ovvero MMG, CA, USCAR

Centrale Di Monitoraggio Clinico

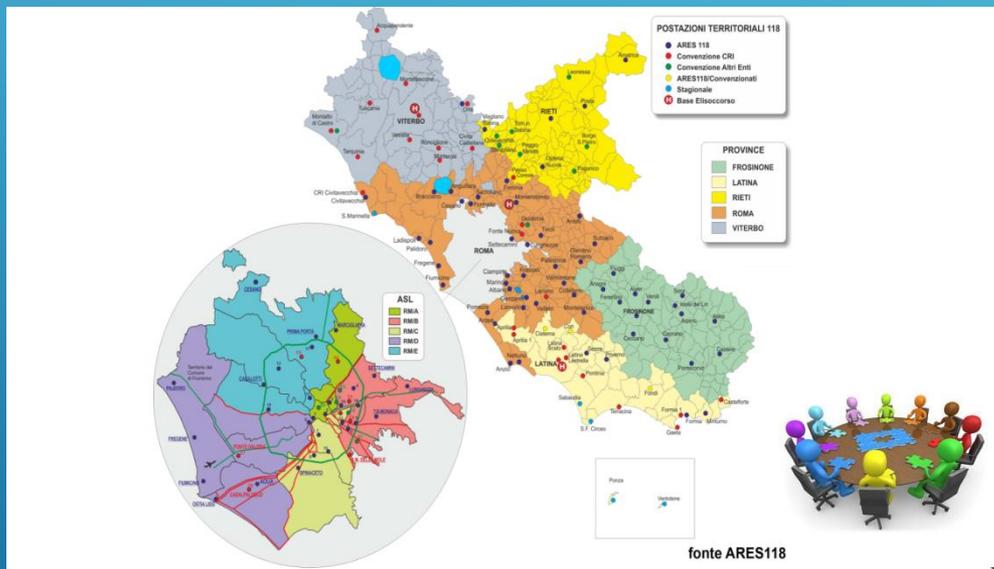
...da chiamati a chiamanti





Centrale di Monitoraggio Clinico

Asl Roma, l'inizio di un progetto...



- Roma 1 Municipi I, II, III, XIII, XIV, XV.
Popolazione residente **1.050.682**
- Roma 2 Municipi IV, V, VI, VII, IX.
Popolazione residente **1.290.266**
- Roma 3 Municipi X, XI, XII e Fiumicino.
Popolazione residente **674.000**



LAZIO ADVICE

La piattaforma fornisce una visuale su tutto il processo di segnalazione e presa in carico del cittadino con infezione da COVID-19 e supporta il processo per il controllo dei soggetti a rischio e la “telesorveglianza sanitaria” dei soggetti posti in isolamento da parte dei Servizi di Igiene e Sanità Pubblica (di seguito SISP) afferenti ai Dipartimenti di Prevenzione.

I destinatari della piattaforma sono: **Medici di medicina generale (MMG), Pediatri di libera scelta (PLS), Operatori SISP, Medici di Continuità Assistenziale (MCA), Operatori Numero Verde 800118800.**

LAZIOADVICE rappresenta un supporto al contatto tradizionale tra il cittadino ed il proprio Medico di Base MMG in forma diretta, ed è integrata con **l'APP Lazio dr Covid** strumento con il quale il paziente può comunicare i propri sintomi al medico che sarà in grado di monitorare la tua situazione a distanza, in totale sicurezza





	VERDE	GIALLO	ROSSO
FREQUENZA RESPIRATORIA	12-20	9-11 21-24	<9 >25
SATURAZIONE O2	>95		
TEMPERATURA	36.0-37.4		
PRESSIONE ARTERIOSA MAX	111-139		
PRESSIONE ARTERIOSA MIN	70-89	61-69	≤60
FC	51-90	41-50 91-110	>110 <40

QUESTIONARIO DI TELESORVEGLIANZA - SEZIONE A

PUNTEGGIO

QUESTIONARIO DI TELESORVEGLIANZA - SEZIONE A	PUNTEGGIO
Hai tosse?	NO: 0; SI:50
Se SÌ, continua e stizzosa?	NO: 0; SI:50
Hai tra 40 e 64 anni?	NO: 0; SI:25
Hai più di 65 anni?	NO: 0; SI:50
Hai dolori muscolari e/o spossatezza?	NO: 0; SI:100
Hai diarrea?	NO: 0; SI:20
Hai vomito?	NO: 0; SI:10
Hai affanno?	NO: 0; SI:50
Hai catarro e difficoltà a riconoscere gli odori ed i sapori?	NO: 0; SI:30
Hai febbre?	NO: 0; SI:100



Centrale di Monitoraggio Clinico

Lazio Advice

CMC DANILÒ BONO

Non presente Nella norma A rischio Non nella norma Notifica App Immuni

Filtri

ANAGRAFICA NOME COGNOME COD. FISC. ASL (ASL ROMA1)

STATO QUARANTENA CASI SERESMI VALUTAZIONE SORVEGLIANZA TEST POSITIVO

TOTALE 208

Ultimi 15 giorni **FILTRA** **RESET**

DATI PAZIENTE			QUESTIONARIO			CASI COVID (da flusso SERESMI)			PARAMETRI					GESTIONE ASSISTITO					
NOME	COGNOME	CODICE FISCALE	PRIVACY	VALUTAZIONE	SORVEGLIANZA	CASO SERESMI	TEST	QUARANTENA	TC	SPO2	BPM	FR	PA SIST	PA DIAST	VISUALIZZA	PRESCRIZIONI	GRAVITA	DATA VALUTAZIONE ASL	DATA MONITORAGGIO CMC
			<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	36,4	95	75	14	122	75			<input checked="" type="radio"/>	26/1					
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	36,4	98	62	18	-	-			<input checked="" type="radio"/>	14/1	
			<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	-	-	-	-	-	-			<input type="radio"/>	15/1	
			<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	36,2	-	-	12	-	-			<input type="radio"/>	2/1	
			<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	36,1	99	82	18	-	-			<input checked="" type="radio"/>	5/1	
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	36,1	-	-	21	-	-			<input type="radio"/>	14/1	
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	36,1	99	62	21	-	-			<input type="radio"/>	15/1	
			<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	35,2	94	75	16	-	-			<input type="radio"/>	13/1	
			<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	36,1	98	66	20	124	73			<input checked="" type="radio"/>	08/1	

... 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21

DATA DA 09/12/2020 A 16/12/2020

APPLICA RIMUOVI

Ultima rilevazione parametri vitali effettuata

TEMPERATURA 36 PULSOSSIMETRIA 94 PRESSIONE ARTERIOSA

FREQUENZA CARDIACA 74

DATA DA 09/12/2020 A 16/12/2020

APPLICA RIMUOVI

Ultima rilevazione peso effettuata

PESO - ALTEZZA

DATA DA 09/12/2020 A 16/12/2020

APPLICA RIMUOVI

Ultima rilevazione glucosimetro effettuata

VALORE 15



SISTEMA SANITARIO REGIONALE

ARES
118



REGIONE
LAZIO

- AREA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

C. O. di CONTINUITÀ ASSISTENZIALE di ROMA E PROVINCIA

06.58526811

Dalle ore **20.00** del **1 APRILE 2021**
questo sarà il nuovo numero per
contattare la centrale di ascolto del
**SERVIZIO DI CONTINUITÀ
ASSISTENZIALE
DI ROMA E PROVINCIA**
(ex Guardia Medica)

NUOVO NUMERO (ex Guardia Medica) 06 58526811



SERVIZIO DI CONTINUITÀ
ASSISTENZIALE DI ROMA E
PROVINCIA

Guardia Medica

Continuità Assistenziale



C. O. di CONTINUITÀ ASSISTENZIALE di ROMA E PROVINCIA

La Centrale d'Ascolto di Roma e Provincia recepisce le richieste di prestazioni sanitarie non differibili che pervengono dagli utenti dei 121 comuni dell'area di Roma e Provincia, area di pertinenza di 6 ASL territoriali.

Il bacino d'utenza rappresenta il 74 % della popolazione residente nella Regione Lazio.

ASL	Comuni	Distretti	Residenti 2020
Roma 1-2-3	2	16	2.884.390
Provincia 4-5-6	119	16	1.368.924
Totale	121	32	4.253.314
LAZIO	380	46	5.755.700



La popolazione residente si concentra nell'area del Comune di Roma Capitale



C. O. di CONTINUITÀ ASSISTENZIALE di ROMA E PROVINCIA

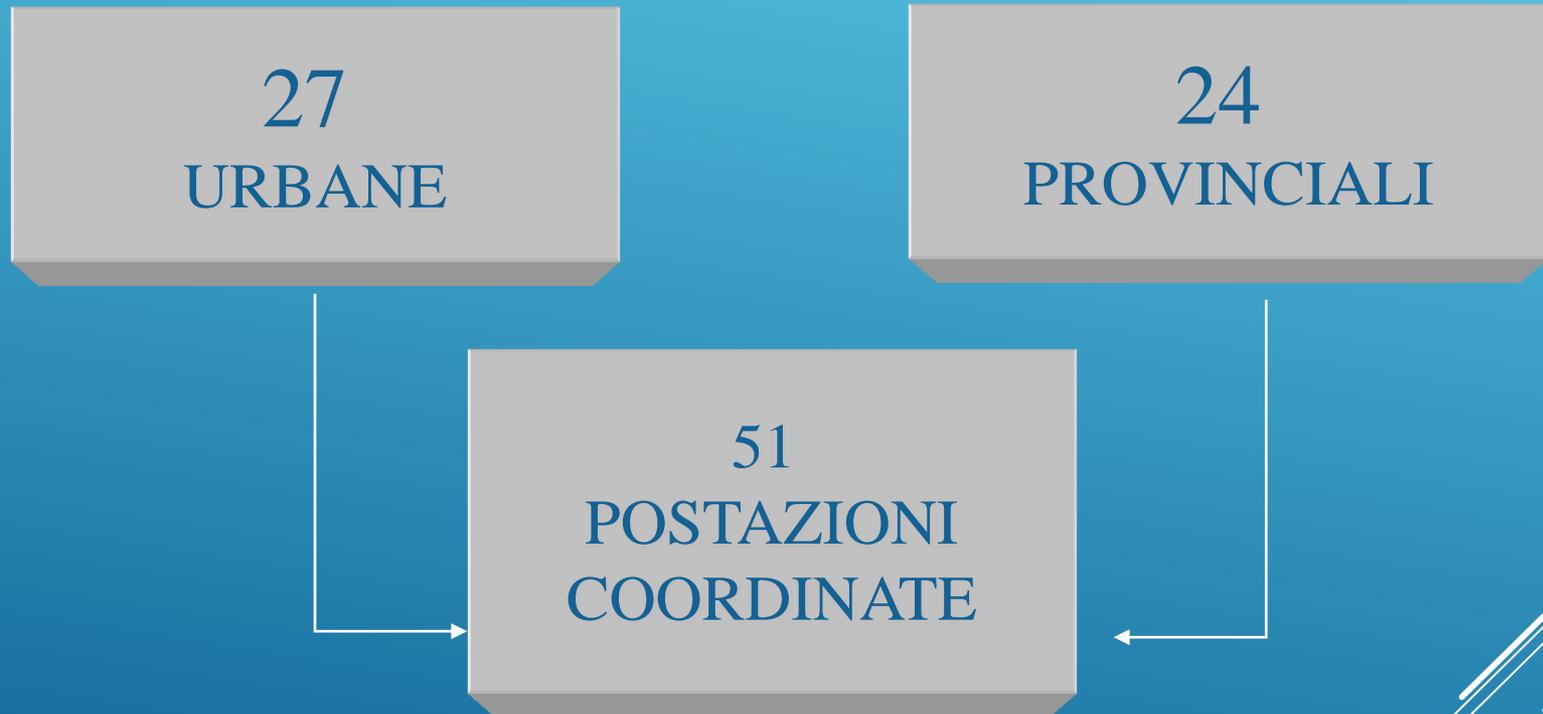
ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio è articolato con una **Centrale Operativa** preposta alla ricezione, valutazione e smistamento delle chiamate ed in **Postazioni territoriali periferiche**, presidiate dai medici in servizio di guardia attiva, che si recano presso il domicilio del richiedente





C. O. di CONTINUITÀ ASSISTENZIALE di ROMA E PROVINCIA



Le postazioni periferiche dipendono amministrativamente e funzionalmente dalle ASL di appartenenza territoriale delle stesse



GESTIONE DELLA CHIAMATA (ESITO / INOLTRO DELLA RICHIESTA)

1. Apertura Scheda
2. Localizzazione
3. Intervista telefonica
Infermiere
C. O.



Medico
C. O.

Informazioni



Assegnazione a
Postazione
Territoriale C.A.



Emergenza
Sanitaria
Territoriale

118

Consiglio medico

Psicologo





- AREA DI SUPPORTO PSICOLOGICO

CORONAVIRUS

**ATTIVO IL SERVIZIO
DI ASSISTENZA
PSICOLOGICA**



Numero verde 800.118.800

Info su www.salutelazio.it/sostegno-psicologico



E' emersa una richiesta di intervento più propriamente di natura psicologica, che ha reso necessario affiancare ai medici dei professionisti psicologi, in particolare formati in psicologia dell'emergenza, in grado di fornire un adeguato supporto emotivo in tale specifico contesto.





SUPPORTO PSICOLOGICO

una parte delle persone che si rivolgono alla C.O. pongono richieste non proprie della tipologia di servizio, ma piuttosto necessitano di ascolto, supporto emotivo e, a volte, orientamento verso servizi territoriali per la salute mentale o servizi sociali.

- ▶ **Contenimento e Intervento Psicologico**
- ▶ **Gestione immediata e contestuale del caso**
- ▶ **Invio alla rete dei servizi territoriali**





CENTRALE OPERATIVA ARES 118 ANAGNINA

LA DOTAZIONE DI PERSONALE

- ▶ Il personale che opera presso la sede di anagnina di ARES118 è costituito da medici, infermieri, psicologi
- ▶ Il numero delle unità di personale presenti nei diversi turni è stato individuato sulla base delle esigenze di orario e carico di lavoro delle diverse aree di attività.





Attività Numero Verde 800118800

Periodo di attività: Febbraio 2020- maggio 2022

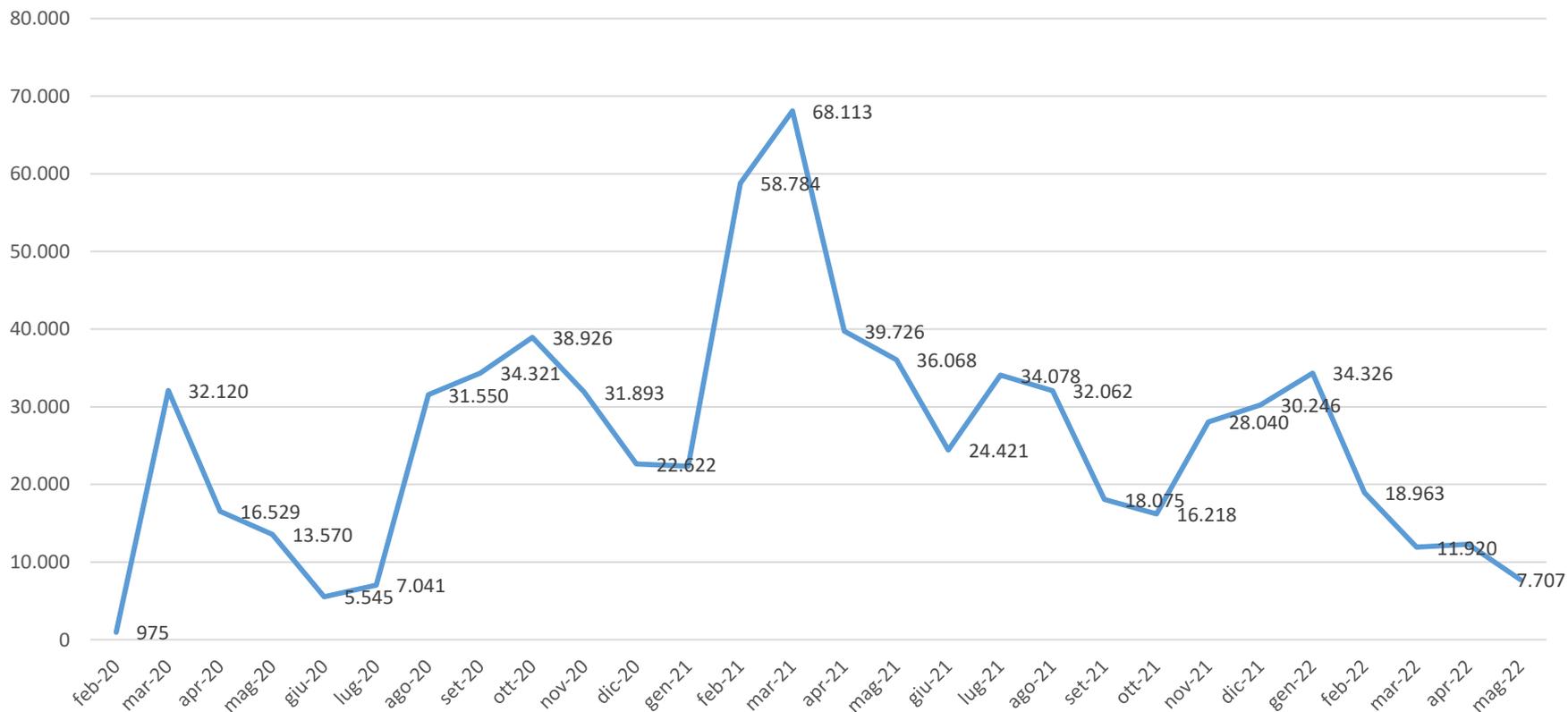
DATI DI ATTIVITA' - CHIAMATE N. VERDE FEBBRAIO 2020- MAGGIO 2022			
MESE	2020	2021	2022
GENNAIO		22.359	34.326
FEBBRAIO	975	58.784	18.963
MARZO	32.120	68.113	11.920
APRILE	16.529	39.726	12.293
MAGGIO	13.570	36.068	7.934
GIUGNO	5.545	24.421	
LUGLIO	7.041	34.078	
AGOSTO	31.550	32.062	
SETTEMBRE	34.321	18.075	
OTTOBRE	38.926	16.218	
NOVEMBRE	31.893	28.040	
DICEMBRE	22.622	30.246	
TOTALE	235.092	333.686	85.436



Attività Numero Verde 800118800

Periodo di attività: Febbraio 2020- maggio 2022

Attività Complessiva NUMERO VERDE COVID
Periodo Febbraio 2020-Maggio 2022





Attività C.O. di Continuità Assistenziale

Periodo di attività: Febbraio 2020- maggio 2022

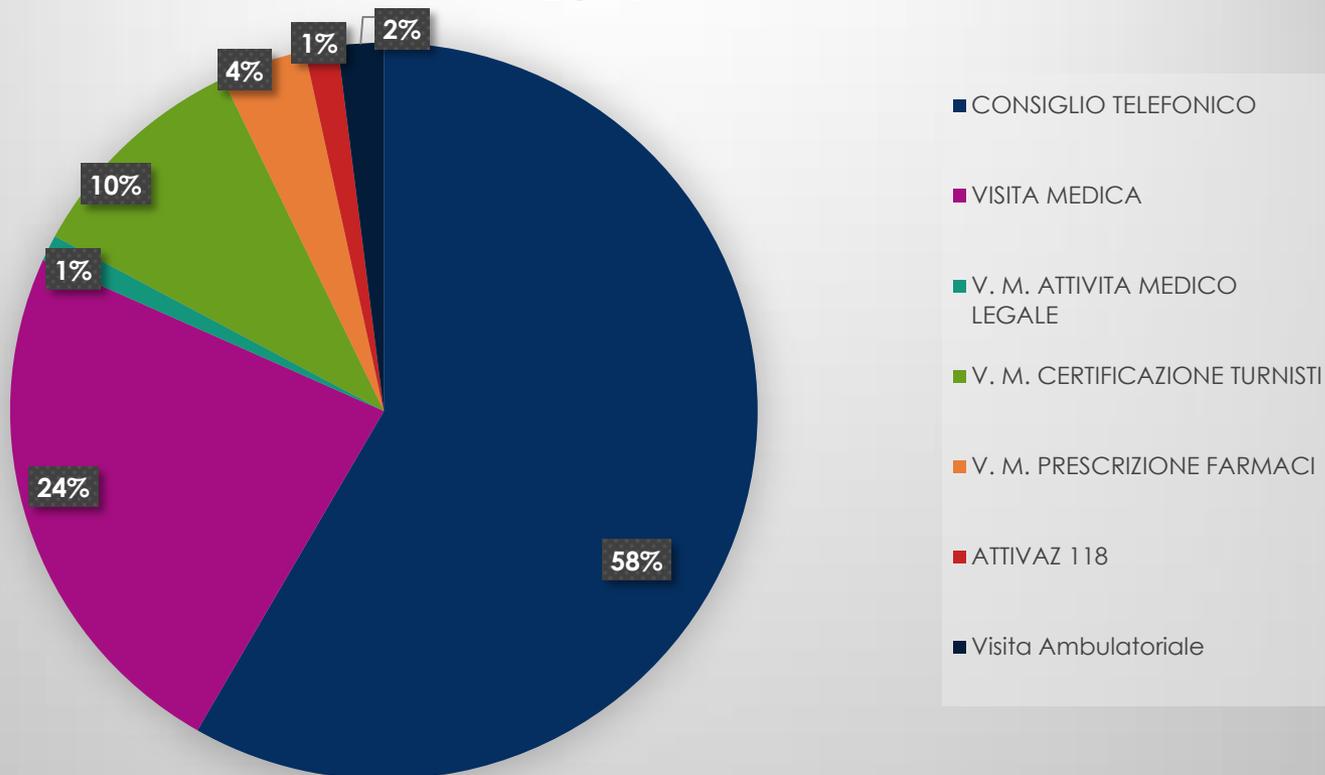
ATTIVITA' C.O. CONTINUITA' ASSISTENZIALE

MESE	ANNO 2020	ANNO 2021	ANNO 2022
GENNAIO	28.819	25.468	28.264
FEBBRAIO	25.087	18.615	19.622
MARZO	23.867	21.984	22.026
APRILE	22.570	21.341	26.494
MAGGIO	22.111	19.633	22.586
GIUGNO	19.885	23.193	
LUGLIO	18.473	22.751	
AGOSTO	22.676	25.230	
SETTEMBRE	20.308	20.105	
OTTOBRE	25.764	24.508	
NOVEMBRE	23.221	23.611	
DICEMBRE	26.019	28.434	
TOTALE	278.800	274.873	118.992



▶ ESITO INTERVENTI – C.O. CONTINUITA' ASSISTENZIALE ANNO 2021

CHIAMATE RISPOSTE/SERVIZIO EROGATO ANNO 2021





ATTIVITA' C.O. DI MONITORAGGIO CLINICO

Periodo di attività: novembre 2020- aprile 2022

CENTRALE OPERATIVA DI MONITORAGGIO CLINICO

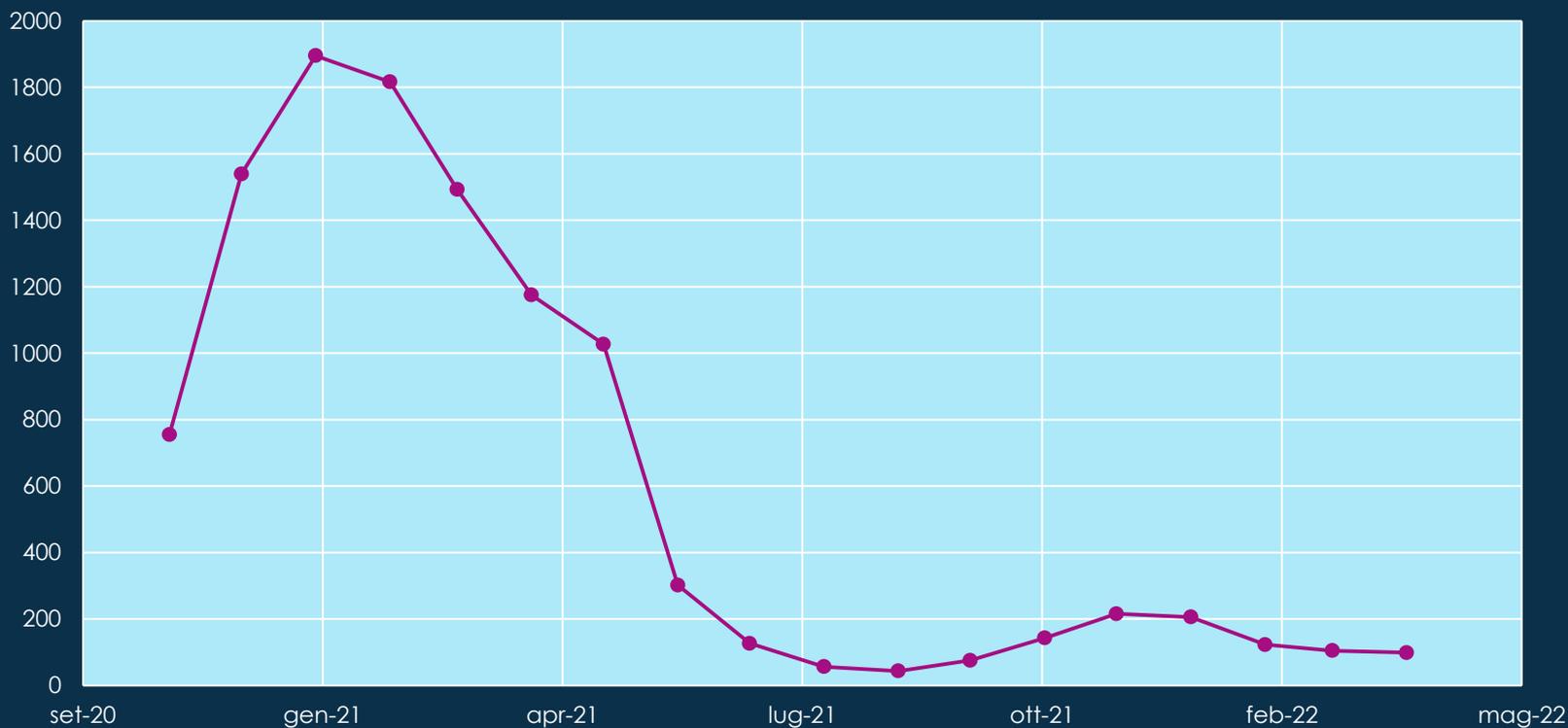
PERIODO	MONITORAGGI EFFETTUATI	TOTALE PAZIENTI MONITORATI	ATTIVAZIONE 118	ATTIVAZIONE USCAR	ATTIVAZIONE SERVIZI ASL
novembre-20	3.525	755	25	91	160
dicembre-20	5.948	1.539	48	98	287
TOTALE 2020	9.473	2.294	73	189	447
gennaio-21	5.685	1.895	37	64	141
febbraio-21	5.447	1.816	41	52	112
marzo-21	4.479	1.493	39	54	63
aprile-21	3.524	1.175	31	28	39
maggio-21	3.080	1.027	21	24	2
giugno-21	905	302	9	10	6
luglio-21	381	127	9	8	5
agosto-21	398	57	5	10	7
settembre-21	373	44	4	8	2
ottobre-21	576	76	20	10	12
novembre-21	1.072	143	27	14	13
dicembre-21	1.876	216	25	12	19
TOTALE 2021	27.796	8.370	268	294	421
gennaio-22	1.497	206	15	7	10
febbraio-22	854	123	12	6	8
marzo-22	694	105	10	5	4
aprile-22	623	99	4	2	3
TOTALE 2022	3.668	533	41	20	25
TOTALE	40.937	11.197	382	503	893



ATTIVITA' C.O. DI MONITORAGGIO CLINICO

Periodo di attività: novembre 2020- aprile 2022

TOTALE PAZIENTI MONITORATI NOV 2020- APRILE 2022

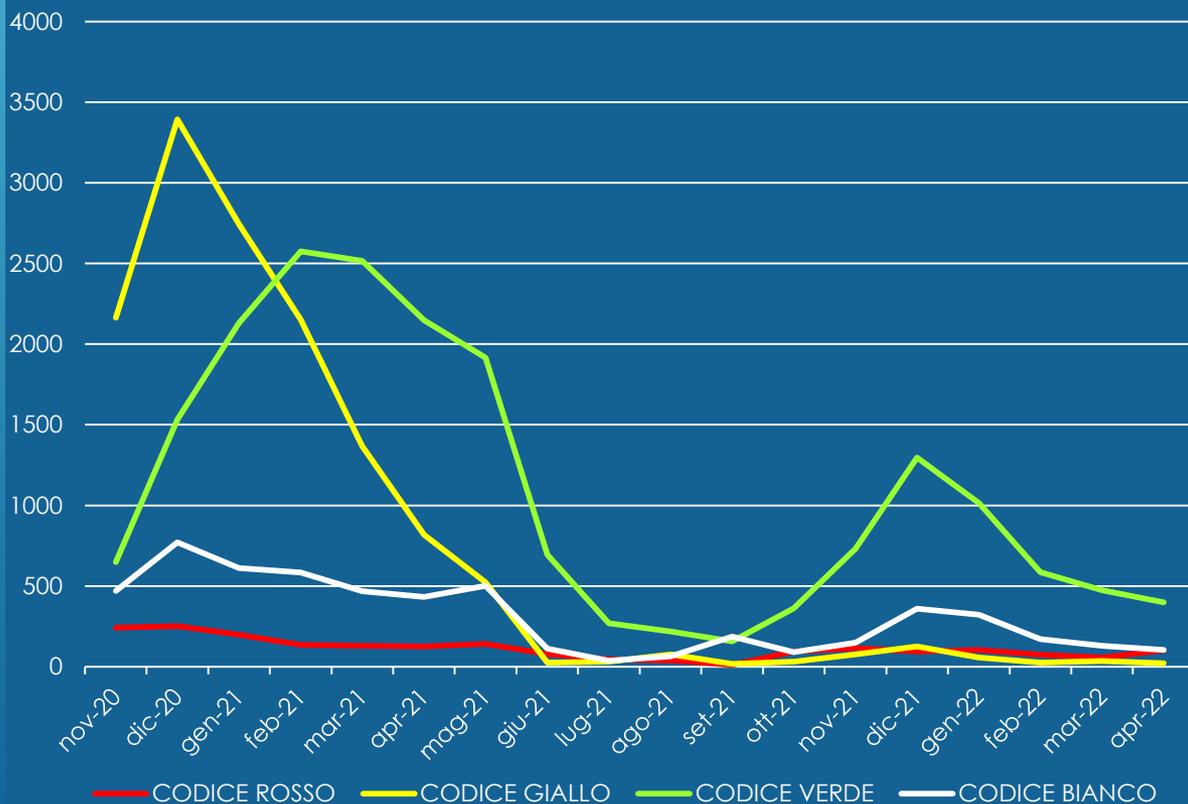




ATTIVITA' C.O. DI MONITORAGGIO CLINICO

Periodo di attività: novembre 2020- aprile 2022

MONITORAGGIO PAZIENTI CON CODICI TRIAGE

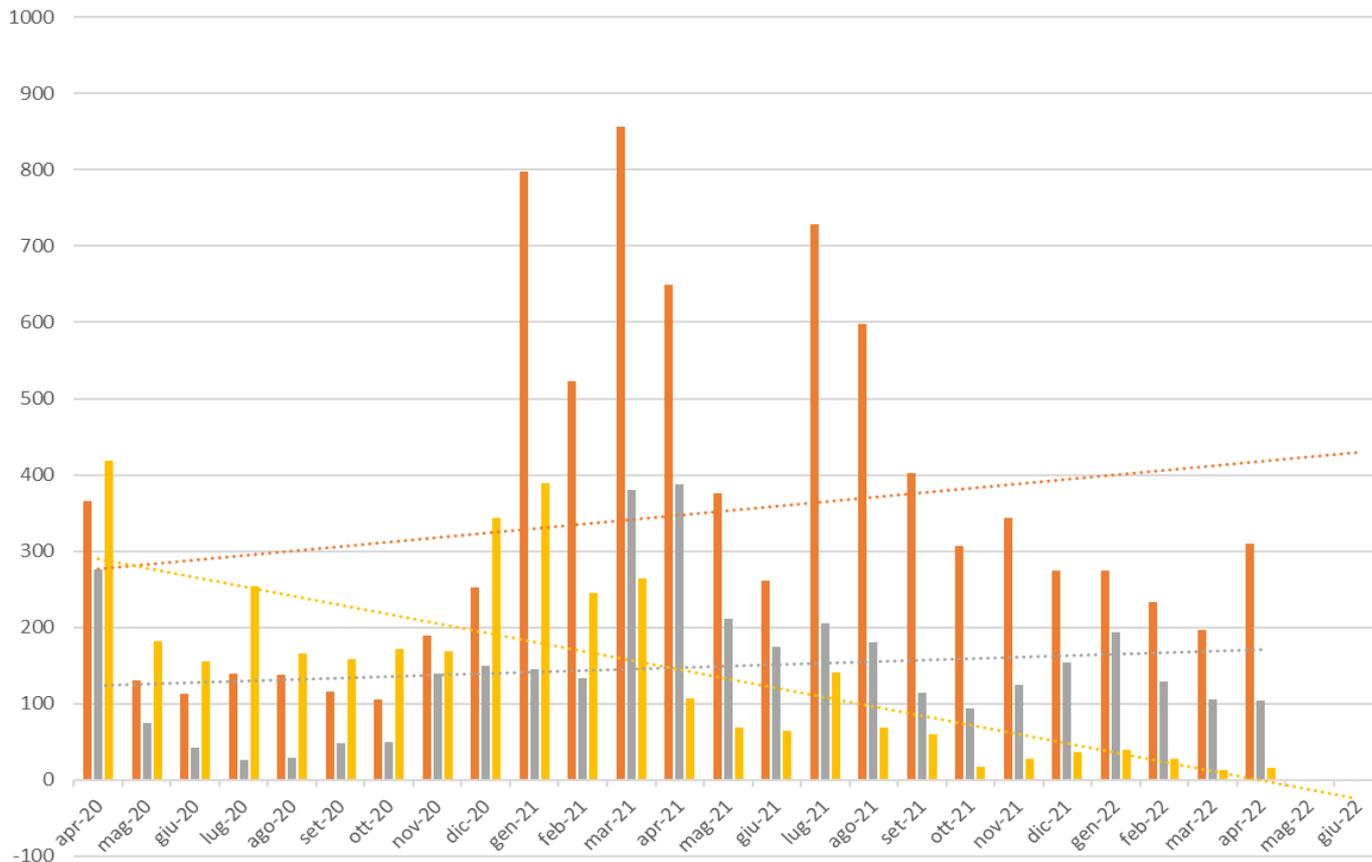


- Codice di gravità **rosso**: **2.034** pazienti
- Codice di gravità **giallo**: **13.682** pazienti
- Codice di gravità **verde**: **19.668** pazienti
- Codice di gravità **bianco**: **5.557** pazienti



SUPPORTO PSICOLOGICO

Colloqui psicologici erogati

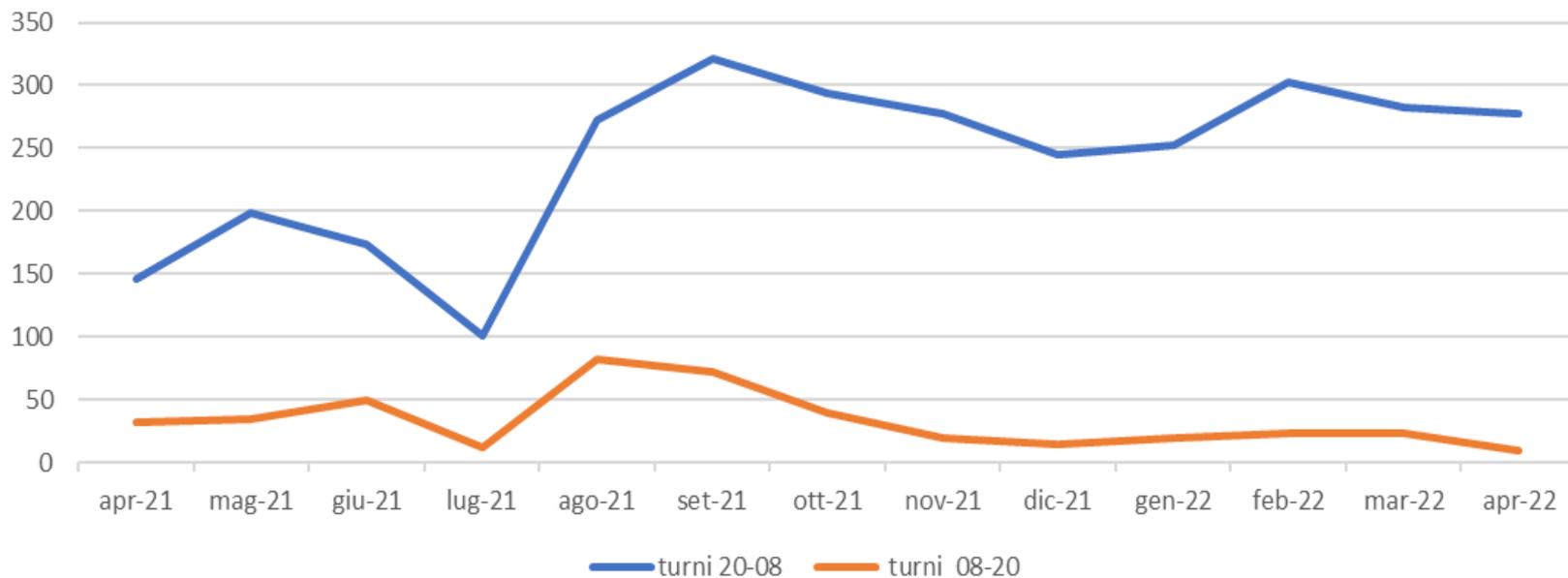


	apr-20	mag-20	giu-20	lug-20	ago-20	set-20	ott-20	nov-20	dic-20	gen-21	feb-21	mar-21	apr-21	mag-21	giu-21	lug-21	ago-21	set-21	ott-21	nov-21	dic-21	gen-22	feb-22	mar-22	apr-22	mag-22	giu-22
Colloqui_Psic_erogati	366	131	113	140	138	116	105	189	253	797	523	856	649	376	261	729	598	402	307	344	274	274	234	196	310		
Nuovi Utenti	276	74	42	26	29	48	49	140	149	145	133	380	388	211	174	206	181	115	94	124	154	193	129	105	104		
N. Chiamate in Uscita Monitoraggio Psicologico	419	182	156	254	166	158	171	168	344	389	245	264	107	69	65	141	69	60	17	27	37	39	27	13	16		



SUPPORTO PSICOLOGICO

Attività supporto psicologico C.A aprile 2021 - aprile 2022



ATTIVITA' SUPPORTO PSICOLOGICO C.O. CONTINUITA' ASSISTENZIALE

Attività CA	apr-21	mag-21	giu-21	lug-21	ago-21	set-21	ott-21	nov-21	dic-21	gen-21	feb-21	mar-21	apr-21
turni 20-08	146	198	173	101	272	321	294	277	245	252	302	283	277
turni 08-20	32	34	50	12	82	72	40	20	15	19	23	23	9



SISTEMA SANITARIO REGIONALE
**ARES
118**



**REGIONE
LAZIO**

In relazione a quanto previsto dal progetto di attivazione del NEA 116117 nella regione Lazio per la Centrale Operativa di Roma (prima fase)

- a) la centralizzazione delle chiamate al Servizio di Continuità Assistenziale su base provinciale, negli orari di attività del servizio;
- b) la confluenza in orario diurno delle attività a valenza regionale per il numero verde 800118800 e la progressiva trasformazione in attività informativa 116117;
- c) il mantenimento e l'implementazione delle attività legate al Monitoraggio Clinico per le ASL di competenza territoriale;
- d) il mantenimento delle attività connesse al Servizio Regionale di Supporto Psicologico



TELEMONITORAGGIO



**COLLEGAMENTO CON
EMERGENZA 118.**



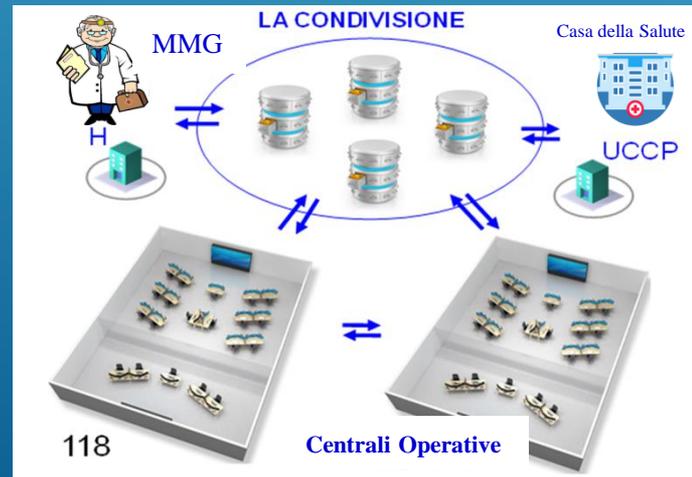
**COLLEGAMENTO CON
U.S.C.A.**

**SUPPORTO
CONTACT
TRACING**



L'esperienza pandemica in corso, ha fatto emergere quanto sia importante:

- ▶ saper rispondere prontamente e in modo affidabile ai bisogni informativi dell'utenza
- ▶ avere una rete territoriale efficace tra i servizi ospedalieri, i servizi sanitari locali e i servizi sociali
- ▶ ridurre le significative disparità territoriali nell'erogazione dei servizi, in particolare in termini di prevenzione e assistenza sul territorio
- ▶ La integrazione ospedale-territorio, facendo della prossimità e della continuità assistenziale la propria peculiarità
- ▶ avere un punto di ascolto capace di decodificare i bisogni di salute emergenti



Buongiorno,

Sono S██████ C██████ paziente covid dal 22 di marzo al 30 aprile 2021

Vi scrivo queste righe per dirvi semplicemente grazie.

Innanzitutto grazie per la vostra presenza.

Quando ho scaricato l'app Lazio Dr.Covid suggerita dal mio medico pensavo di parlare con lui dato che nessuno mi aveva dato spiegazioni al riguardo, invece mi

sono piacevolmente ritrovata un gruppo di infermieri, medici, psicologi che mi hanno ascoltata, consigliata, consolata per ben lunghi 40 giorni.

I pazienti domiciliari covid sono un po' lasciati a se stessi soprattutto quando hanno un medico di base un po' assente.

Invece io ho trovato voi, e la vostra presenza per me è stata fondamentale.

Vorrei ringraziarvi uno per uno se fosse possibile:

Gli infermieri che tutti i giorni mi chiamavano chiedendomi subito come mi sentivo e poi insieme a me commentavano i parametri,

il medico che è stato con me al telefono lungamente per fare una anamnesi più approfondita possibile per capire quale cura potesse andare meglio al mio caso, suggerendomi anche lo sciroppo per la tosse più adatto almeno per calmarne l'intensità.

La psicologa, la dottoressa Francesca che ha ascoltato i miei pianti, la mia disperazione e la mia angoscia per tutto il periodo di isolamento, dandomi la possibilità di sfogare tutta la mia ansia e aiutandomi a trovare il modo di poterne uscire

Tutti voi, mi avete fatto sentire meno abbandonata a me stessa, meno sola con la mia malattia fortemente sintomatica della quale non vedevo la fine.

Viviamo in una società dove l'egoismo personale prevale, accentuato ancora maggiormente da questo anno e mezzo di pandemia, e quindi non è facile e neanche scontato trovare persone che fanno il loro mestiere non solo per necessità ma anche con convinzione, che considerano il loro lavoro una missione, che si immedesimano nelle situazione degli altri e non rimangono solo spettatori senza alcun coinvolgimento, ma anzi si prodigano per il proprio prossimo in difficoltà.

Siete stati la mia luce in fondo al tunnel, la mia compagnia nella mia immensa solitudine, avete dato importanza a me e al mio stato, io mi sono sentita considerata e rassicurata nell'affrontare una malattia di cui ancora non si conosce né la cura né gli effetti.

Gentili signori,
volevo significarvi la nostra grande
Covid.
I vostri collaboratori sono stati di
malattia aiutandoci, confortandoci
Un servizio di consulenza di grande
Complimenti a tutti voi e a Claudia
Che questo servizio sia l'inizio
Un caro saluto a tutti voi.

Buongiorno,
Vi scrivo questa email per ringraziare tutti voi per il supporto
giorni in cui essendo positivo al covid sono rimasto in isolamento
Siete stati un punto di riferimento giornaliero. Una sicurezza
consulenza esperta. Un incoraggiamento. Un confronto.
In voi ho sempre trovato le risposte alle mie tante domande
incertezze e preoccupazioni.
Non avevo altri contatti se non voi. (il mio medico curante
Ho parlato con tante persone del monitoraggio clinico: un
da tanta gentilezza e disponibilità.
Complimenti.
Grazie di cuore a tutti voi.

nte il mio periodo di isolamento. Il servizio che
hanno allietato le giornate e mi hanno rassicurato

vi fornita a mia madre, malata di Covid dal 27

ale abbiamo potuto comunicare l'esito

Il personale medico che ci ha contattate giornalmente, i
fornendo risposte ai nostri quesiti e rassicurandoci

«Che questo
servizio sia
l'inizio di una
nuova era
dell'assistenza
per tutti i
malati»