



Centrale unica provinciale di prenotazione
dei trasporti sanitari ordinari

Stato dell'arte e attività dell'ultimo anno

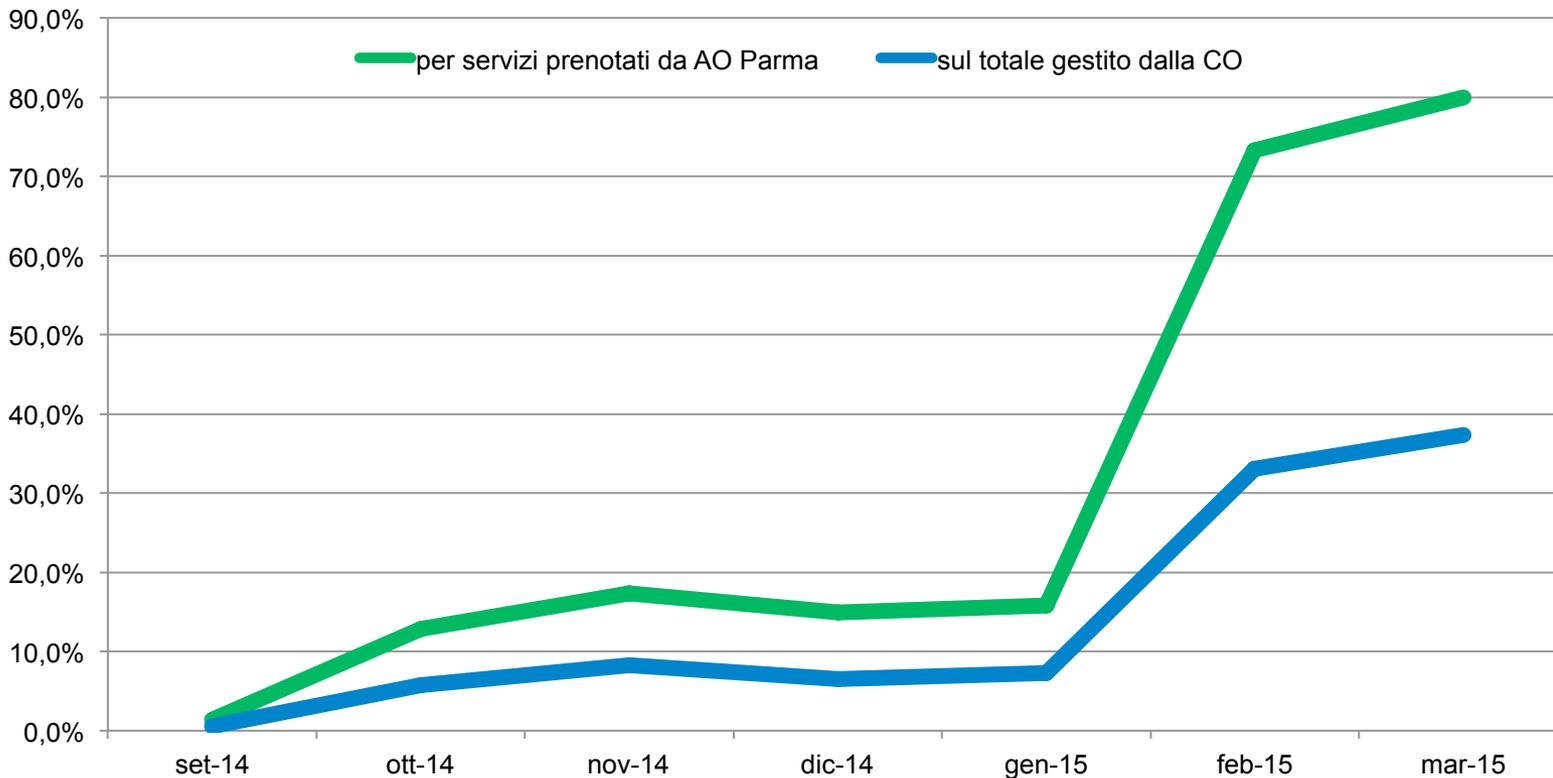
Caratteristiche generali

- È una Centrale operativa accreditata in base alla normativa regionale, promossa da un'iniziativa del Coordinamento provinciale delle Assistenze Pubbliche di Parma.
- Sulla base dell'esperienza della "vecchia" Centrale Operativa, è stata realizzata e viene gestita da Assistenza Pubblica - Parma Onlus (AP); vi opera personale dipendente di AP Parma.
- Ha a disposizione circa 12 ambulanze per fascia oraria diurna (mattino e pomeriggio).
- Organizza e gestisce ogni tipologia di trasporto (lunga percorrenza, trasporti assistiti, con presidi particolari ecc.)
- Gestisce tutti i servizi in modo completamente informatizzato.

Caratteristiche legate all'informatizzazione

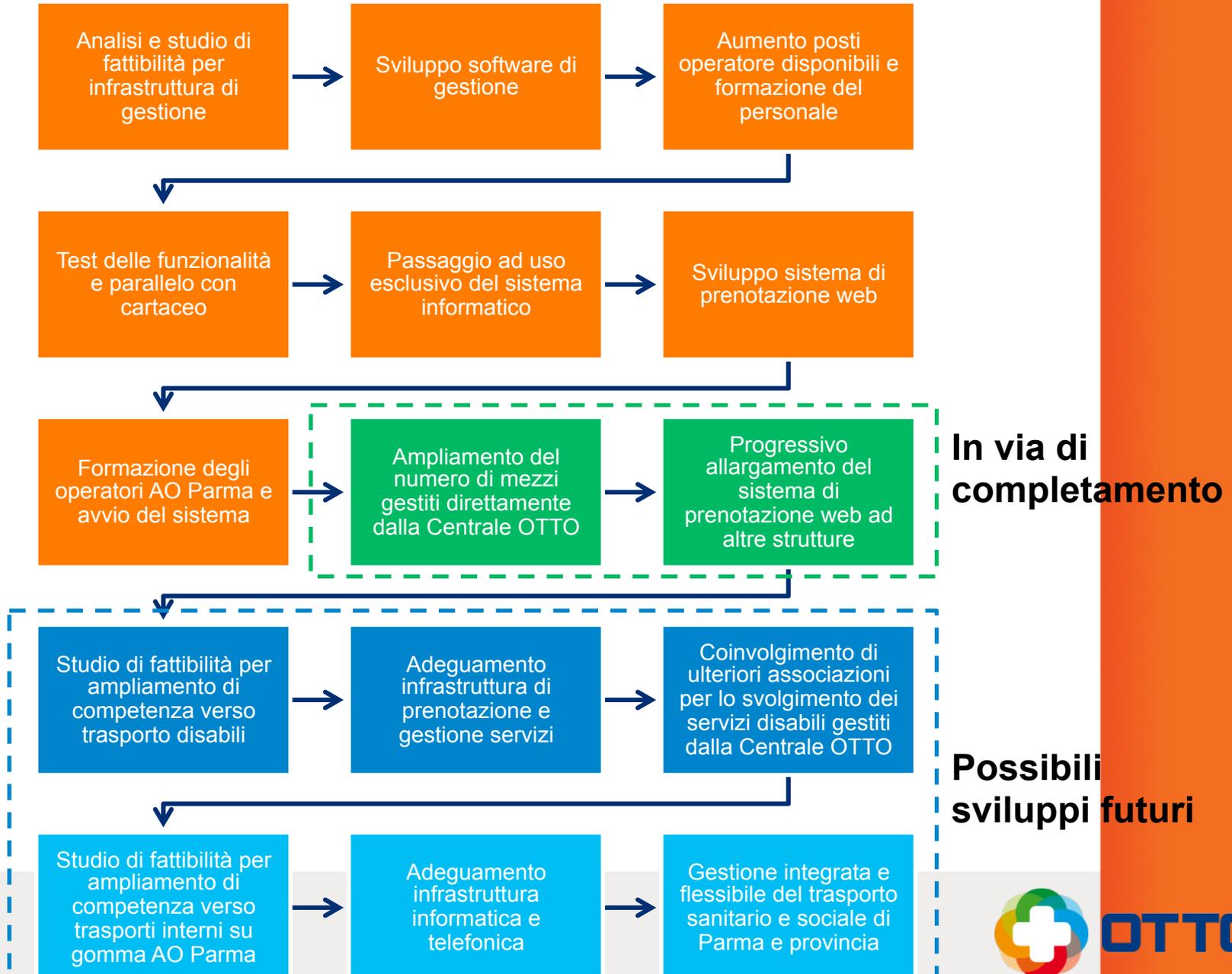
- È attiva una parte web che consente, tramite login, di verificare l'assegnazione dei servizi alle ambulanze di ogni singola associazione e di scaricare, in formato tabellare, i dati di ogni trasporto effettuato, agevolando il lavoro di fatturazione/rendicontazione.
- Grazie all'accesso alle anagrafiche di Azienda Ospedaliero-universitaria (AO) e Azienda Unità Sanitaria Locale (AUSL), i dati dei trasportati sono verificati e sempre aggiornati.

% Prenotazioni web



Le prenotazioni effettuate tramite il web sgravano la Centrale OTTO (CO) dal traffico telefonico, garantendo all'operatore più tempo a disposizione per la gestione dei servizi e la loro organizzazione.

Percorso di sviluppo



Servizi gestiti

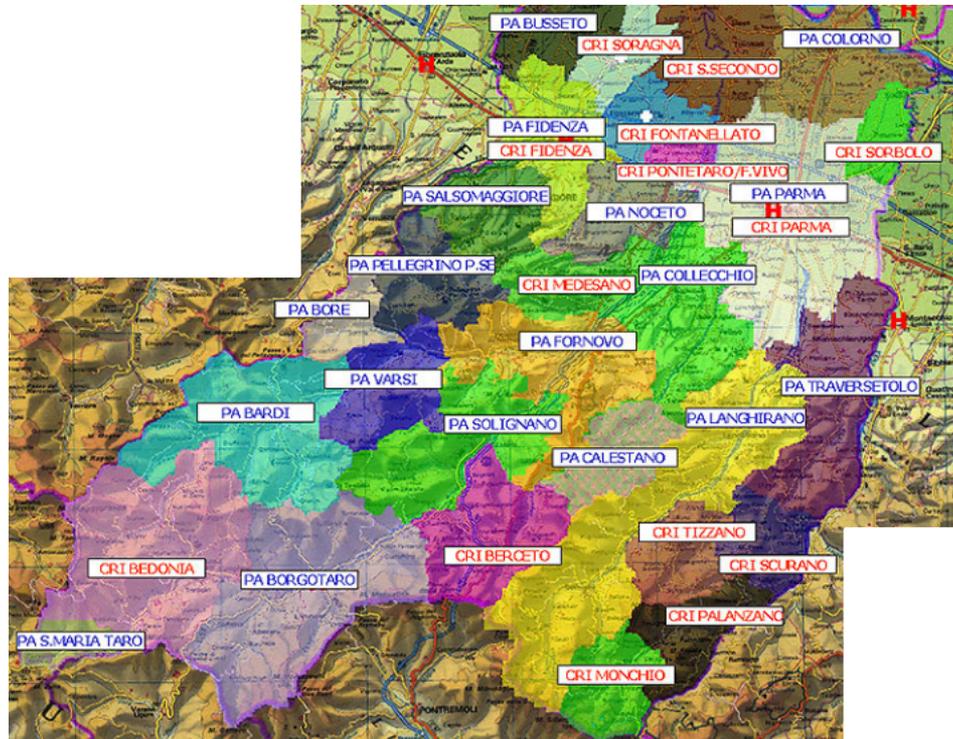
- Da marzo 2014 a marzo 2015 (12 mesi) sono stati gestiti 30.357 servizi.
- Di questi, 2.687 (8,9%) sono stati annullati e, quindi, non eseguiti.
- Tra i servizi eseguiti, 2.284 (8%) non sono stati gestiti dalla Centrale OTTO (perché fuori orario di operatività).
- 21.133 (69,6% sul totale) servizi sono stati gestiti completamente con assegnazione diretta del servizio al mezzo.

Servizi gestiti con partenza dall'Ospedale Maggiore di Parma

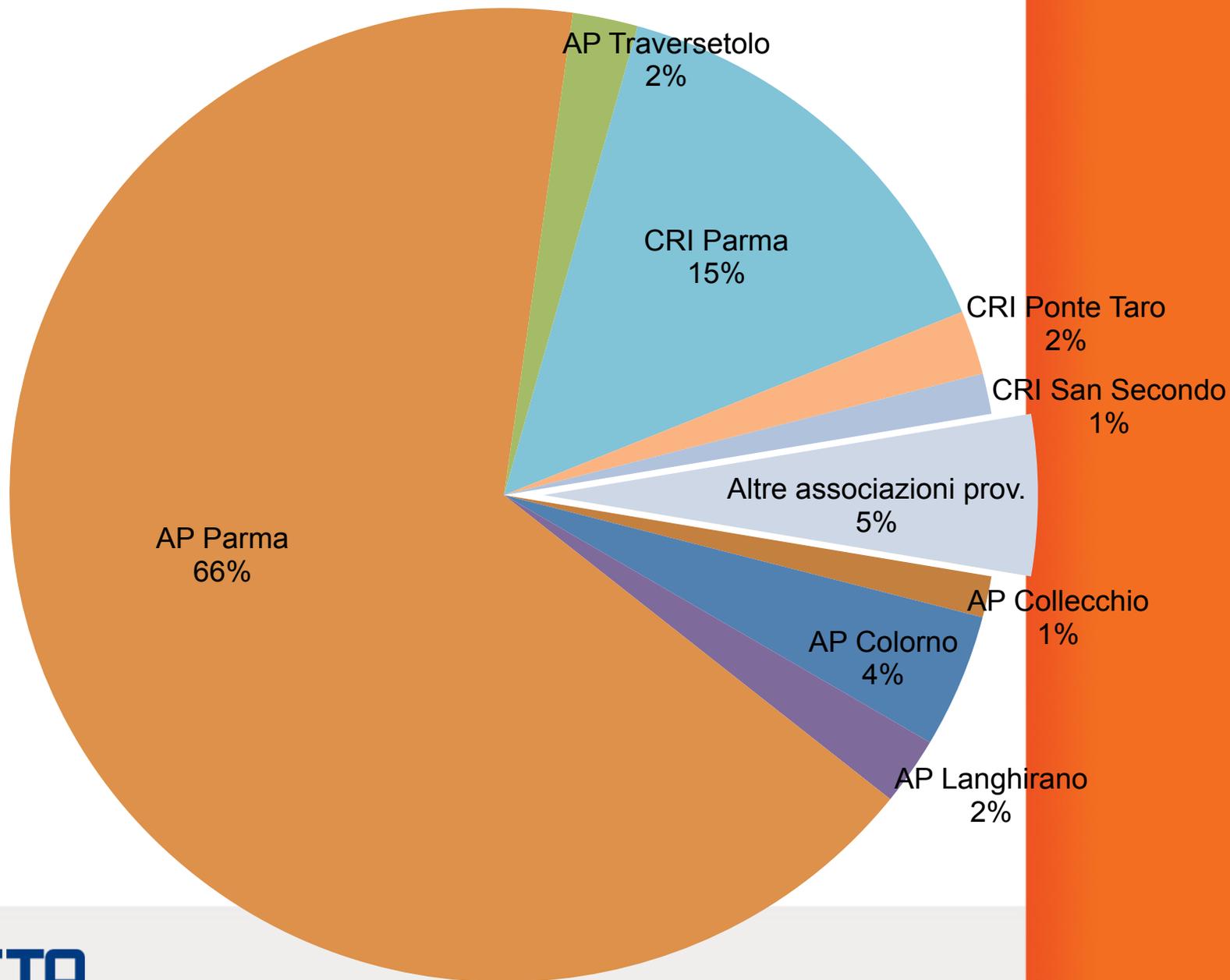
- Da marzo 2014 a marzo 2015 (12 mesi) i servizi con partenza dall'Ospedale Maggiore di Parma sono stati 11.773 (38,7% rispetto al totale gestito da Centrale operativa OTTO).
- Nel conteggio sono incluse le dimissioni e i servizi di rientro dall'Ospedale, escluse le dialisi.

Suddivisione dei servizi

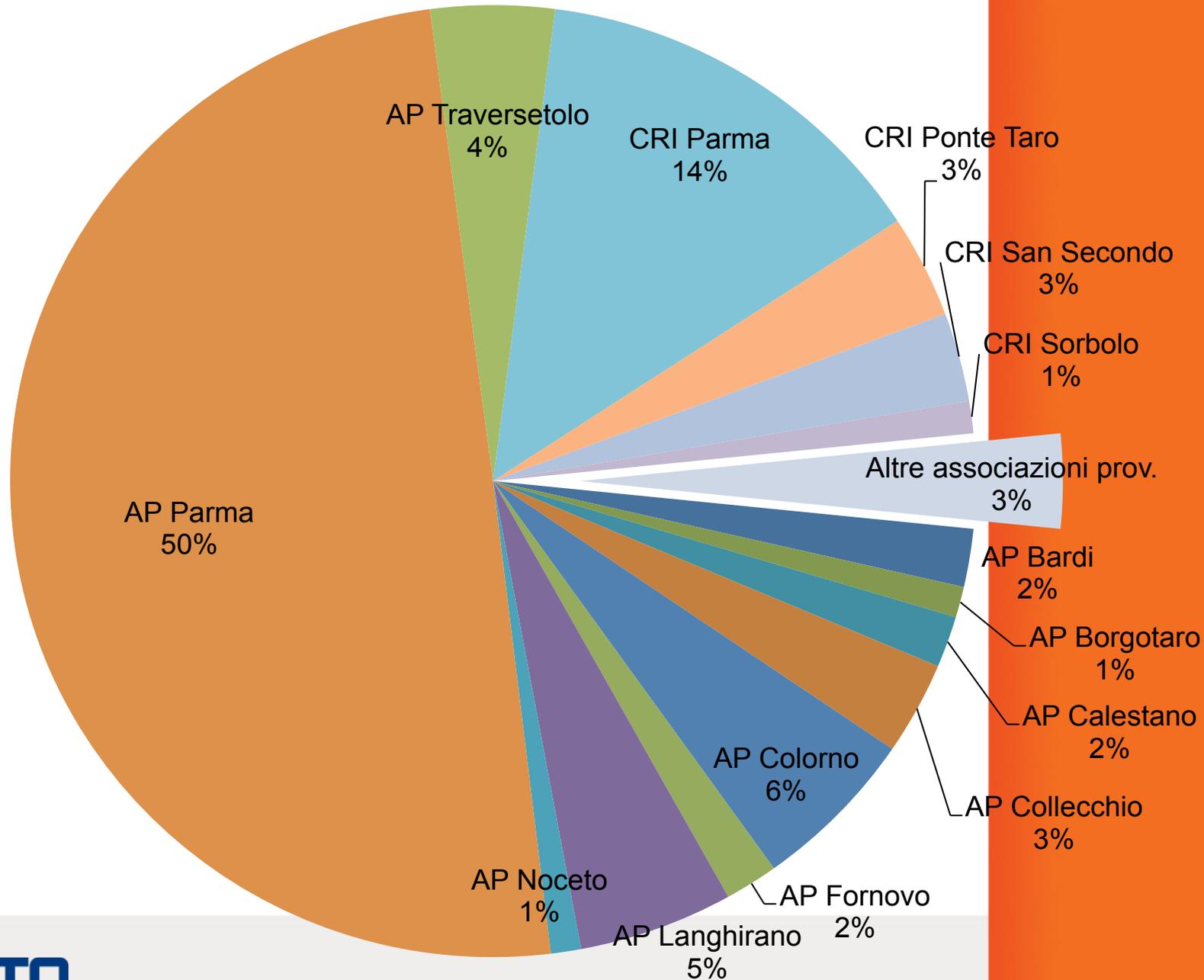
Il sistema provinciale consente una distribuzione dei servizi sulle diverse realtà disponibili.



Ripartizione servizi gestiti da Centrale OTTO



Ripartizione servizi effettuati con partenza Azienda Ospedaliera Parma



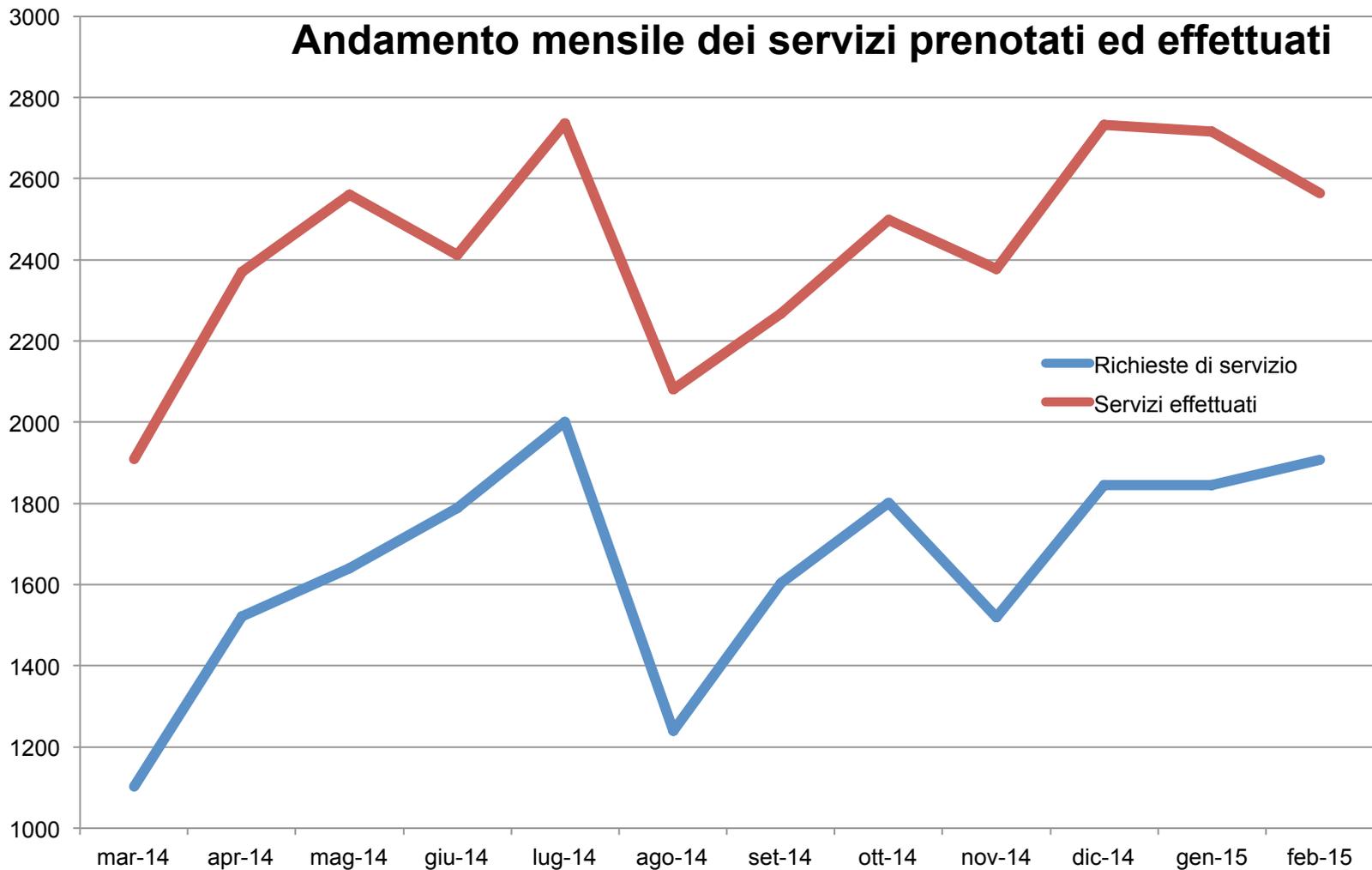
Partecipazione delle altre associazioni provinciali

- Il trend di partecipazione delle associazioni della provincia, diverse da AP Parma, è in tendenziale aumento.
- Oggi circa il 20% dei servizi completamente gestiti dalla Centrale OTTO (quindi, per lo più ricadenti sull'ambito urbano di Parma città) sono effettuati da associazioni diverse da AP Parma.

Analisi dei servizi gestiti

- Il software di gestione consente un'analisi dei carichi di lavoro, sia in termini di prenotazioni che di servizi effettuati, per consentire una migliore programmazione e/o copertura di uomini e mezzi.
- Lo studio dell'andamento dei servizi consentirà di concordare con le Aziende Sanitarie un'ottimizzazione dell'esecuzione di alcuni servizi (ad esempio, le dimissioni).

Andamento mensile dei servizi prenotati ed effettuati

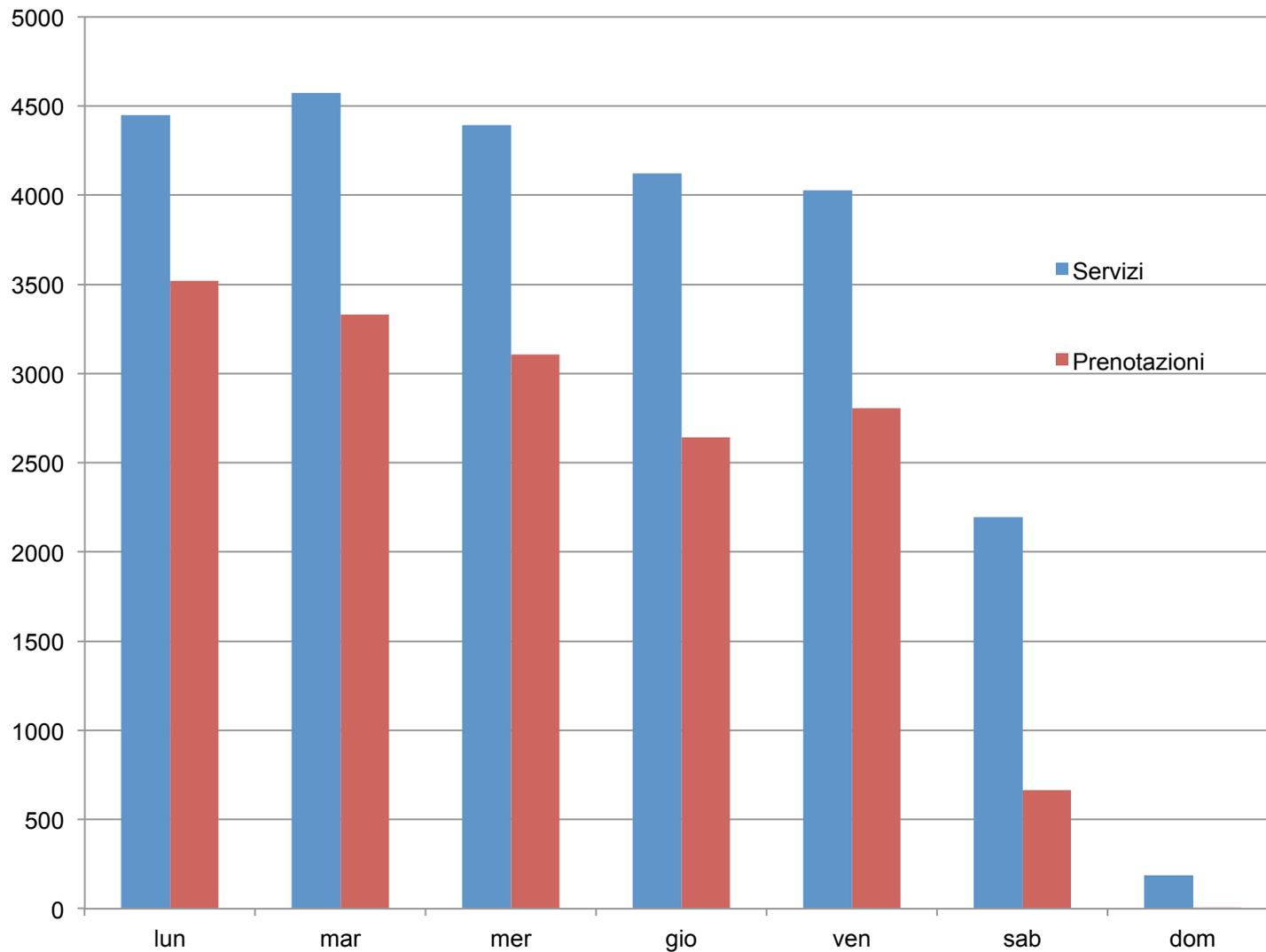


Numero servizi

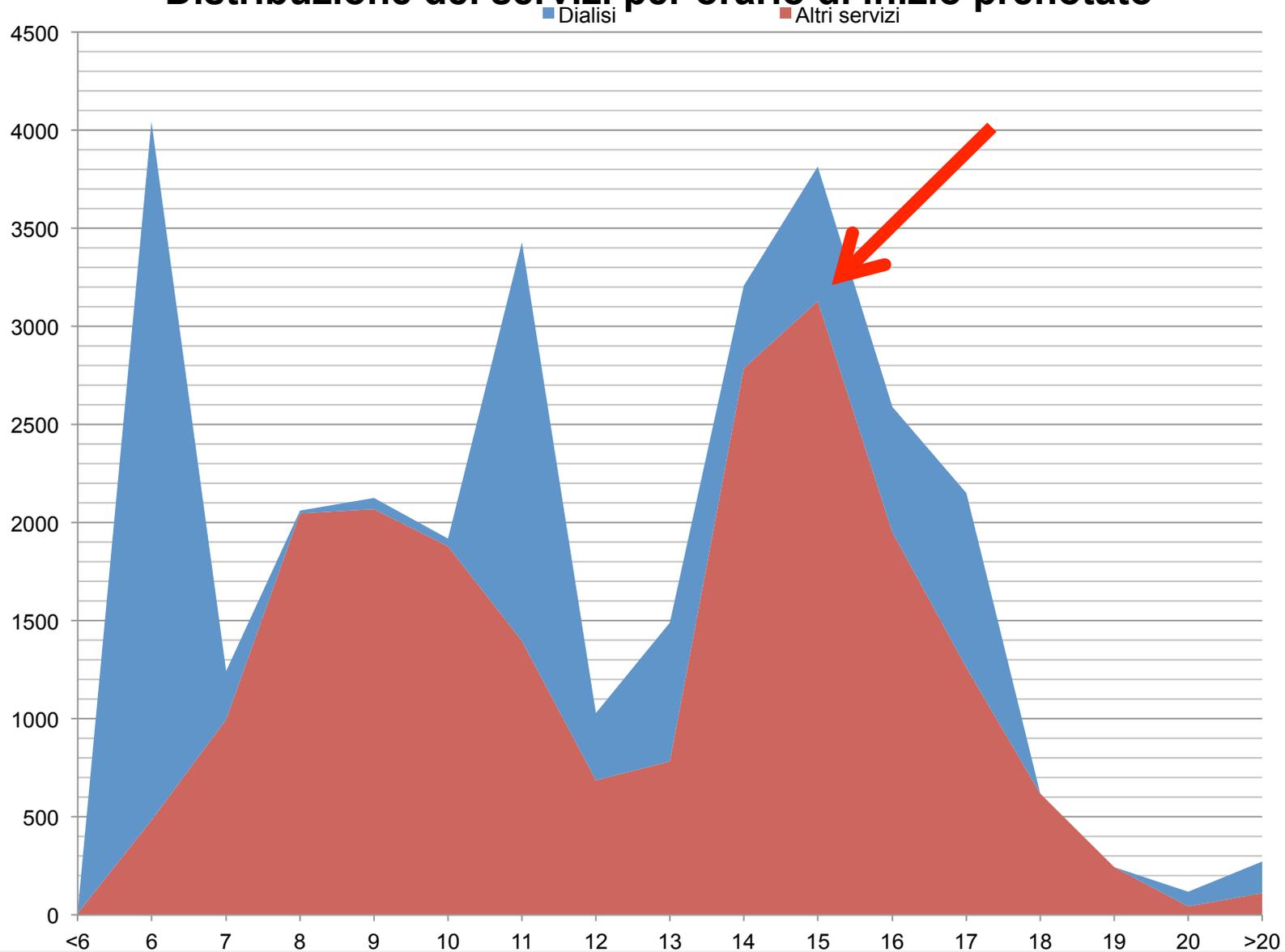
Andata + Ritorno	17874	58,9%
Unico viaggio	12483	41,1%



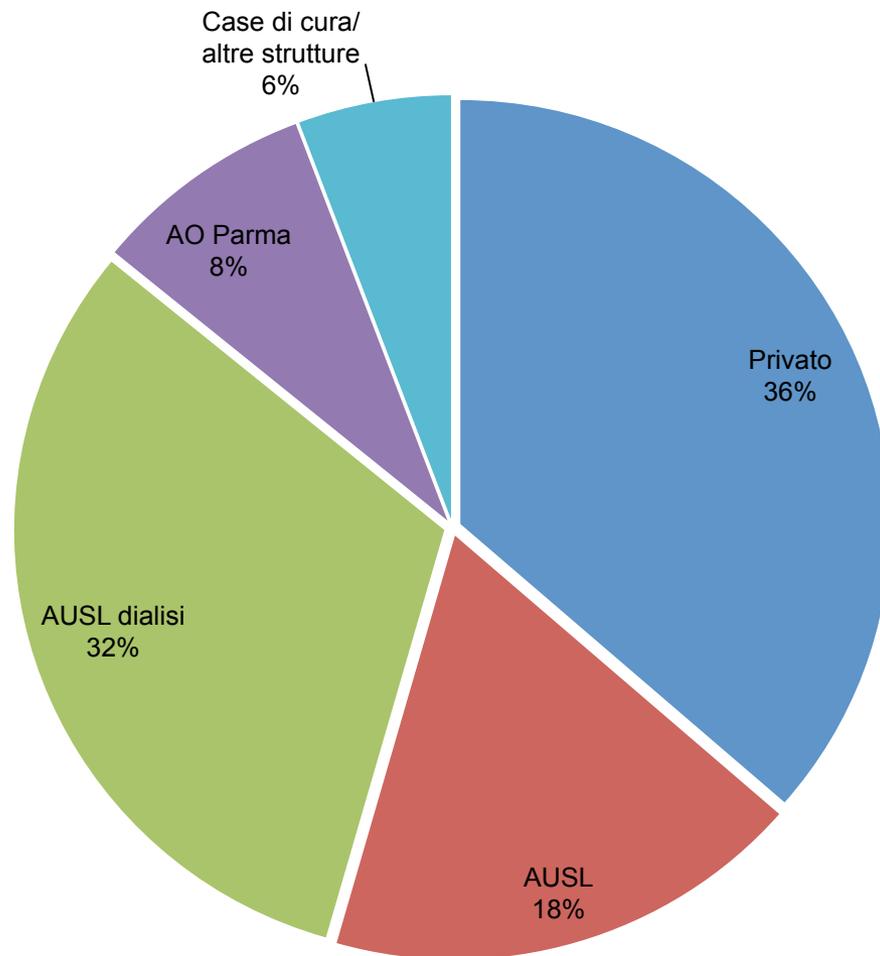
Servizi effettuati e prenotazioni per giorno della settimana (marzo-dicembre 2014)



Distribuzione dei servizi per orario di inizio prenotato



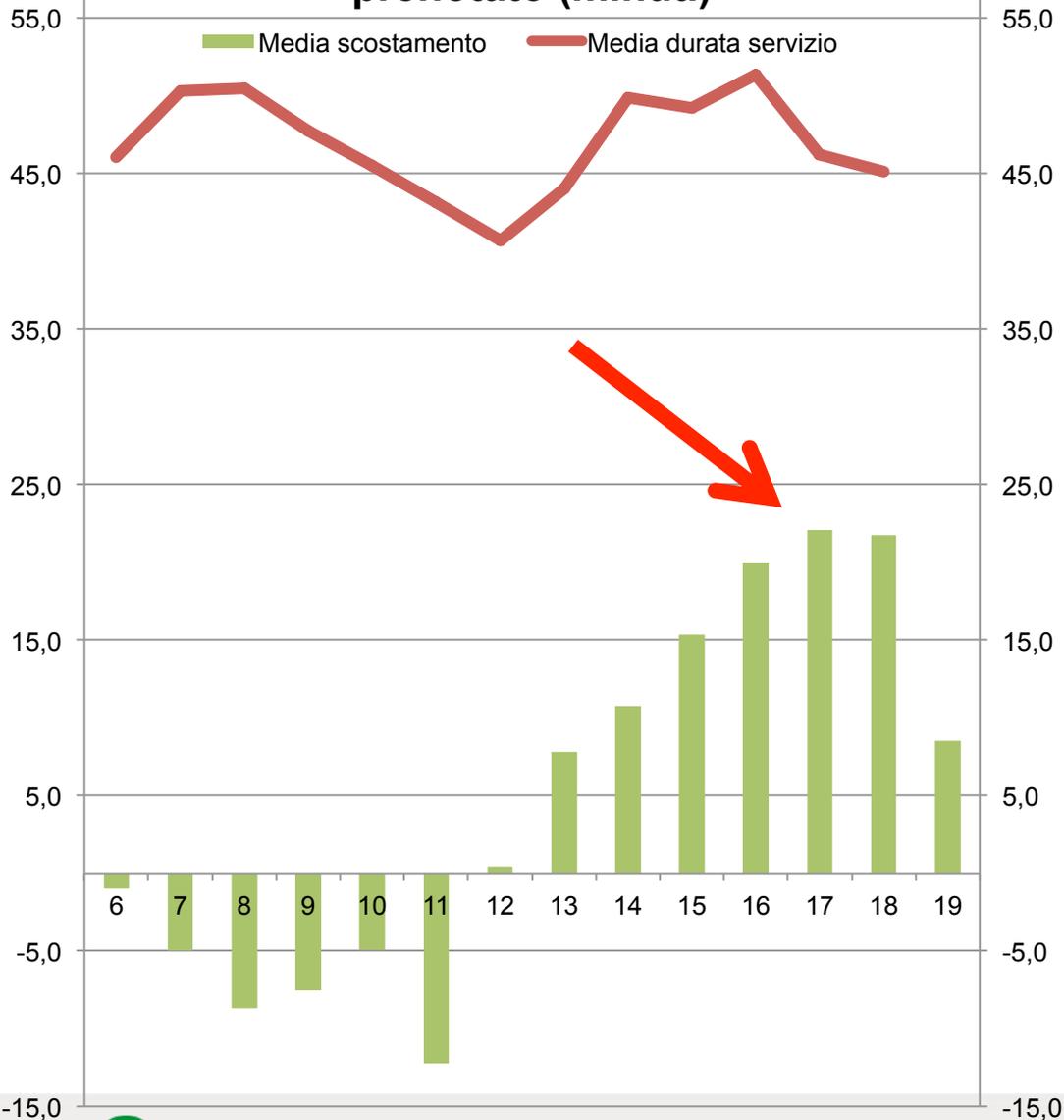
Ripartizione dei soggetti cui viene fatturato il servizio



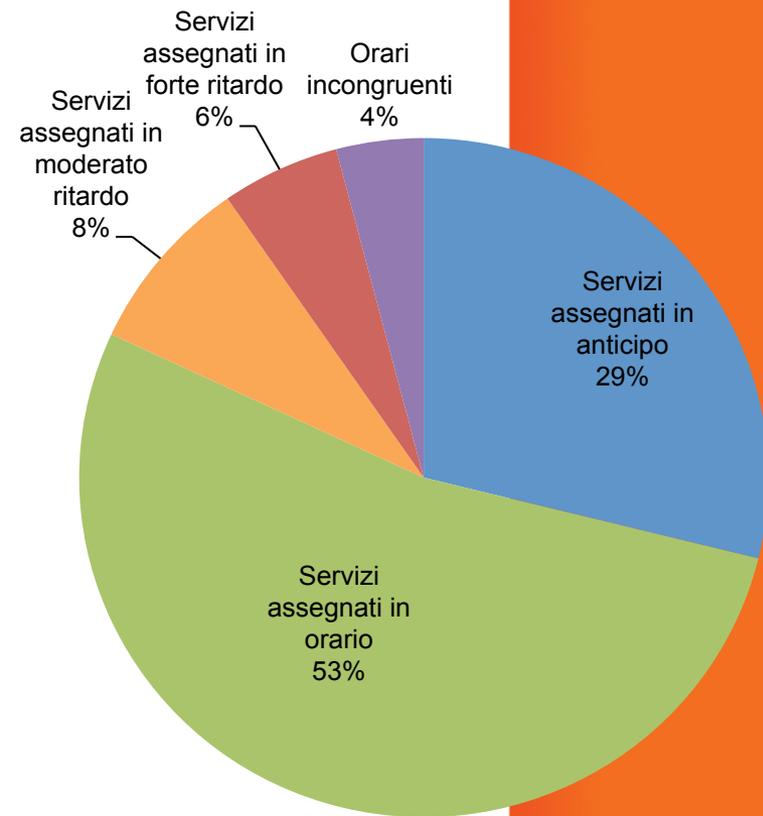
Qualità dei servizi offerti

- L'analisi dei dati consente di verificare la qualità del servizio offerto.
- La puntualità rispetto all'orario prenotato e la durata del servizio sono due indicatori importanti per determinare l'efficacia del sistema.

Durata media del servizio e scostamento di assegnazione servizio rispetto al prenotato (minuti)



Corrispondenza tra orario prenotato e assegnazione del servizio



Il servizio è considerato "in orario", se l'assegnazione avviene tra -10 e +30 minuti dall'orario previsto.

Alcuni numeri...

Di seguito, il dettaglio dei servizi originati dai reparti ospedalieri che generano i volumi di servizi maggiori.

Origine	Tot. Servizi	% sul tot.	Puntualità (minuti)	Tempo serv. (minuti)
Pronto Soccorso	1461	5,3%	31,5	42,1
Barbieri	2514	9,1%	11,8	61,1
Ortopedia	1178	4,3%	22,5	66,0
Rasori	249	0,9%	19,7	64,0

Servizi urbani

Durata media servizio	46,8	minuti
Puntualità media	17,4	minuti
Numero serv. durata >90'	635	3,0% sul totale
Numero serv. durata >60'	4215	19,9% sul totale

Trasportati unici: 7796 25,7% rispetto al totale servizi

Conclusioni

- La Centrale OTTO consente un'ottimizzazione e razionalizzazione delle risorse a disposizione.
- Le disponibilità di mezzi aggiuntivi, rispetto a quelli di Parma, a disposizione della Centrale sono in leggero aumento.
- Le prenotazioni tramite il web hanno sgravato di circa il 40% il traffico telefonico della Centrale.
- I trasporti annullati incidono per circa il 9% sul traffico della Centrale. Sono meno dell'1% i trasporti annullati già assegnati a un'associazione (non determinano un aggravio significativo del carico di lavoro).

Possibili sviluppi futuri

- Quasi il 40% dei servizi effettuati ha origine dall'Ospedale Maggiore di Parma: un coordinamento di tutti i mezzi che giungono o operano in ospedale a Parma consentirebbe di utilizzare le ambulanze ferme in attesa (per visite, terapie ecc.).
- Una gestione integrata, sotto un unico coordinamento, del trasporto ordinario in ambulanza con i trasporti interni e il trasporto disabili/sociale permetterebbe di convogliare le risorse dove vi è più necessità, disponendo l'utilizzo del mezzo più idoneo per il trasporto.
- Un unico soggetto che coordini i trasporti consentirebbe alle Aziende Sanitarie di gestire tempestivamente e in maniera coordinata le situazioni di crisi/saturazione.

Opportunità

- Apertura della Centrale 24 ore al giorno per 7 giorni la settimana 365 giorni l'anno.
- Gestione di ulteriori servizi (trasporto disabili, trasporti intraospedalieri, smistamento chiamate per altri servizi ecc.).
- Assegnazione dei servizi in via telematica (frontalini? tablet?) e compilazione delle bolle di trasporto in digitale.