



Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

Scheda per la rappresentazione dell'esperienza

Centrale Numero Verde Emergenza COVID-19 di Regione Lombardia: 800 89.45.45

LIVELLO: Regione (Azienda regionale)

MACROTEMA: comunicazione interna

DESCRIZIONE DEL CONTESTO

L'Azienda e la mission

L'Azienda Regionale Emergenza Urgenza (AREU) è stata istituita dalla Regione Lombardia con L.R. n. 32 del 12 dicembre 2007 *Istituzione dell'Azienda Regionale dell'Emergenza Urgenza, modifiche e integrazioni alla L.R. n. 31 del 11 luglio 1997 (Norme per il riordino del Servizio Sanitario Regionale e sua integrazione con le attività dei servizi sociali)*, successivamente abrogata e sostituita dalla L.R. n. 33 del 30 dicembre 2009 *Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità e s.m.i.*

L'AREU è stata attivata dalla Giunta Regionale Lombardia con D.G.R. n. 6994 del 2 aprile 2008.

L'AREU è un'azienda sanitaria regionale dotata di personalità giuridica di diritto pubblico, avente autonomia patrimoniale, organizzativa gestionale e contabile.

L'AREU, nell'ambito dei LEA, garantisce su tutto il territorio regionale:

- lo svolgimento e il coordinamento intraregionale e interregionale delle funzioni a rete relative all'indirizzo, al coordinamento e al monitoraggio dell'attività di emergenza urgenza extraospedaliera;
- il coordinamento delle attività trasfusionali, dei flussi di scambio e compensazione di sangue, emocomponenti ed emoderivati;
- il coordinamento logistico delle attività di prelievo e di trapianto di organi e tessuti;
- il coordinamento dei trasporti sanitari e sanitari semplici disciplinati da Regione Lombardia, anche finalizzati al rientro nel territorio regionale per il completamento delle cure.

L'AREU garantisce altresì:

- l'operatività del Numero Unico Emergenza (NUE) 112 sul territorio regionale;
- l'attivazione e l'operatività, in collaborazione con le ATS (Agenzie di Tutela della Salute) competenti, del numero unico armonico a valenza sociale per le cure mediche non urgenti (Numero Europeo 116117).

Inoltre, per le funzioni delegate, l'Azienda:

- a) svolge un supporto tecnico-specialistico nei confronti della Giunta regionale;
- b) svolge le funzioni di referente tecnico regionale nei confronti dei referenti tecnici delle altre Regioni, pubbliche amministrazioni e nei confronti del Ministero della Salute;
- c) esercita attività di coordinamento definita nei rapporti convenzionali con gli altri enti del servizio sanitario regionale, esercitando una funzione di indirizzo e monitoraggio;



Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

d) promuove il coinvolgimento dei soggetti del terzo settore in attuazione del principio di sussidiarietà orizzontale.

L'AREU realizza tali obiettivi attraverso:

- una struttura centrale di coordinamento (Direzione AREU);
- 3 CUR (Centrali Uniche di Risposta) NUE 112: CUR NUE Brescia, CUR NUE Milano e CUR NUE Varese;
- 12 Articolazioni Aziendali Territoriali (AAT), distribuite sul territorio regionale con un'area di competenza approssimativamente provinciale, che comprendono il sistema delle postazioni dei mezzi di soccorso sul territorio;
- 4 SOREU (Sale Operative Regionali dell'Emergenza Urgenza): SOREU Alpina, SOREU dei Laghi, SOREU Metropolitana, SOREU della Pianura;
- una SOREU (SOREU Metropolitana) specificamente incaricata del coordinamento dell'attività di trasporto organi, tessuti, équipe sanitarie e pazienti candidati a trapianto;
- la collaborazione con 9 Dipartimenti di Medicina Trasfusionale ed Ematologia, inseriti nelle ASST (Aziende Socio Sanitarie Territoriali) e negli IRCCS regionali;
- la Centrale Operativa 116117 operativa, dal 22 luglio 2020, su tutto il territorio regionale.

DESCRIZIONE DELL'ESPERIENZA

La Centrale del Numero Verde

AREU, sin dall'inizio dell'epidemia, ha attivato un Numero Verde (800 894545) allo scopo di rispondere alle richieste di informazioni dei cittadini in merito alle misure urgenti per il contenimento e la gestione della pandemia da COVID-19 nonché per supportare gli stessi, direttamente o attraverso il re-indirizzamento verso le Istituzioni competenti, con riferimento a specifiche situazioni di necessità non aventi carattere di urgenza.

Il Numero Verde regionale, coordinato da personale infermieristico afferente alla Direzione AREU, è stato attivato il 23 febbraio 2020 e ha operato H 24, 7 giorni su 7, fino al 1 luglio 2020.

Nell'ambito della Centrale Operativa del Numero Verde dotata di oltre 100 postazioni, ridotte a circa 70 dopo il 27 marzo 2020, hanno operato, su turni:

- operatori, appartenenti a diverse Organizzazioni di volontariato;
- operatori tecnici (cat. B) assunti da AREU attraverso un contratto somministrazione lavoro;
- psicologi volontari;
- ostetriche volontarie;
- medici specialisti in Igiene e medicina preventiva e medici specializzandi in Pediatria e Psichiatria volontari;



Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

- studenti del corso di laurea in Infermieristica volontari.

Il personale operante presso il Numero Verde regionale ha:

- fornito alla popolazione informazioni di carattere generale in relazione all'emergenza COVID-19, in conformità alle indicazioni regionali e ministeriali;
- illustrato norme di comportamento relative all'igiene e alla riduzione della socialità;
- supportato la popolazione nella gestione emotiva dell'emergenza, fornendo semplici suggerimenti (servizio fornito dagli psicologi);
- fornito raccomandazioni ai soggetti fragili, di età superiore ai 65 anni, affetti da patologie croniche;
- fornito consigli sanitari di carattere generale (servizio fornito dal personale sanitario);
- fornito suggerimenti di carattere sanitario alle donne gravide/in allattamento (servizio fornito dalle ostetriche);
- identificato i contatti stretti di casi sospetti o confermati, fornendo indicazioni per contattare l'ATS di riferimento territoriale;
- rilevato situazioni di disagio sociale o familiare generate o acuite dalla pandemia e segnalato le stesse alle Istituzioni competenti.

Le risposte e le indicazioni fornite dagli operatori del Numero Verde sono state standardizzate per mezzo di documenti e flow-chart costantemente aggiornati dalla Direzione AREU, in accordo con le ATS regionali, secondo l'evoluzione normativa. Tale documentazione è stata messa a disposizione in ogni postazione di lavoro, per una possibile rapida consultazione da parte degli operatori.

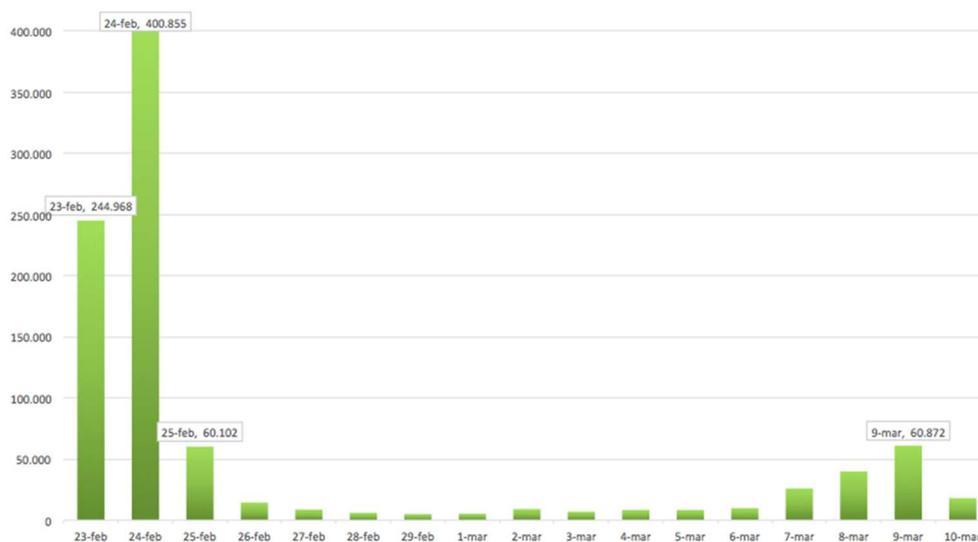
Le indicazioni inerenti l'operatività e le informazioni relative agli aggiornamenti normativi sono state veicolate agli operatori attraverso briefing della durata di circa 20 minuti al termine di ogni turno di lavoro.



Osservatorio Nazionale

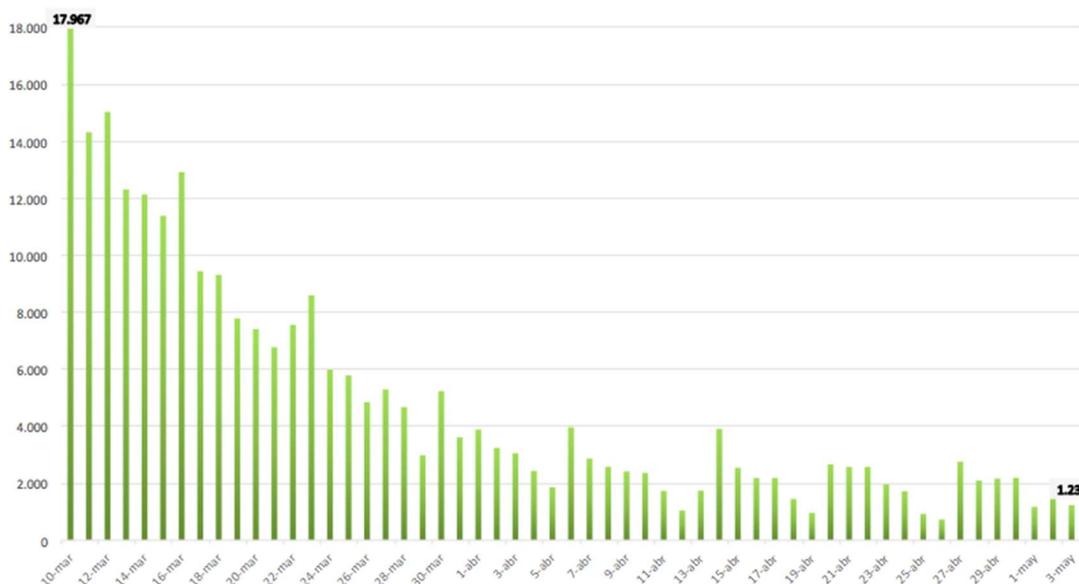
delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

LE CHIAMATE AL NUMERO VERDE - fino al lockdown -



Nel corso del mese di marzo 2020 il Numero Verde ha gestito in media circa 11.800 chiamate al giorno; nel corso del mese successivo (aprile) la media della chiamate giornaliere si è ridotta a circa 2.300.

LE CHIAMATE AL NUMERO VERDE – dopo lockdown-





Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

In considerazione della natura della risposta offerta dalla Centrale del Numero Verde, dal 1 luglio 2020, tale attività è confluita nell'ambito della Centrale Operativa regionale 116117 (H 24).

Nelle pagine seguenti si riporta il testo dei messaggi vocali automatici attivati nell'ambito della Centrale del Numero Verde.



Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

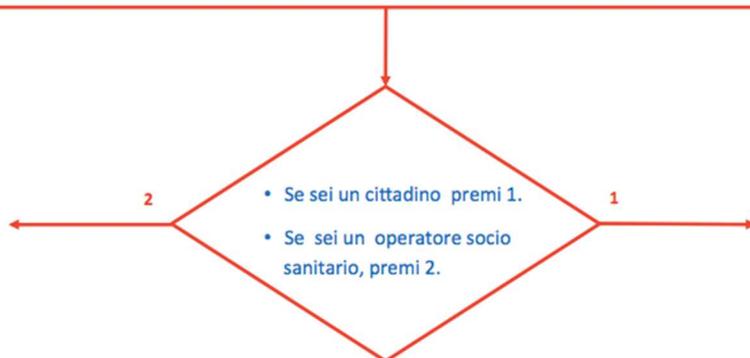


800894545

Risponde il numero verde Coronavirus di Regione Lombardia, se hai sintomi gravi: febbre maggiore di 37,5 gradi e grave difficoltà respiratoria, chiama il tuo medico curante o la guardia medica o chiama il numero unico emergenza 112. Non recarti autonomamente in un pronto soccorso.

Ti ricordiamo che per il test sierologico sarà l'ATS di competenza a contattare i propri assistiti, che a seguito di segnalazione del proprio Medico di Medicina Generale o in base all'inchiesta epidemiologica sono stati identificati come CONTATTO CON UN CASO ACCERTATO o SOSPETTO DI COVID 19.

Se acconsenti al trattamento dei dati rimani in linea, in attesa di parlare con un operatore.



Se ritieni di essere stato a contatto con una persona positiva per Covid 19, devi rimanere in isolamento al tuo domicilio per almeno 14 giorni dal contatto.

Durante l'isolamento devi: misurare la temperatura corporea due volte al giorno, limitare al massimo i contatti con i conviventi e cerca, se possibile, di stare in una stanza separata e non condividere oggetti comuni.

Indossa, se disponibile, la mascherina.

Se durante l'isolamento hai sintomi influenzali con febbre contatta il tuo medico di medicina generale.

In caso di sintomi gravi con difficoltà respiratoria, chiama il numero unico emergenza 112.

Per ulteriori informazioni, puoi consultare il sito web www.regione.lombardia.it.

Resta in linea, la tua chiamata sta per essere trasferita a un operatore per l'avvio della tua presa in carico.

Messaggio 111



OPERATORE

Dati da raccogliere: nome, cognome, data di nascita, comune di residenza, numero di cellulare. Identificare nella raccolta dati che la persona si è identificata "contatto stretto".



Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

Ti ricordiamo di applicare queste semplici norme igieniche:

- Lavati spesso e bene le mani;
- Evita il contatto ravvicinato con altre persone;
- Evita abbracci e strette di mano;
- Mantieni, nei contatti sociali, una distanza interpersonale di almeno un metro;
- Igiene respiratoria (starnutire e/o tossire in un fazzoletto evitando il contatto delle mani con le secrezioni respiratorie).
- Evita l'uso promiscuo di bottiglie e bicchieri;
- Non toccarti occhi, naso e bocca con le mani;
- Non prendere farmaci antivirali e antibiotici, a meno che siano prescritti dal tuo medico;
- Pulisci spesso le superfici con disinfettanti a base di cloro o alcol;
- **Indossa** la mascherina, se disponibile.

Per riascoltare premi 1

Se sei in isolamento domiciliare e hai bisogno di aiuto per le piccole necessità quotidiane quali:

- spesa
- pasti a domicilio
- consegna farmaci
- rifornimento di pannoloni e ausili
- assistenza personale e domestica

Resta in linea, la tua chiamata sta per essere trasferita a un operatore per l'avvio della tua presa in carico.

Messaggio 114



OPERATORE

Dati da raccogliere: nome, cognome, data di nascita, comune di residenza, numero di cellulare. Identificare nella raccolta dati che la persona si è identificata "Persone Fragili".



Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

Se non hai effettuato alcun tampone oppure lo hai fatto ed è negativo la tua quarantena termina dopo 14 giorni se sei sempre stato asintomatico.

In caso di sintomi la quarantena termina dopo 14 giorni dalla scomparsa dei sintomi stessi, e comunque secondo le disposizioni del tuo medico di medicina generale

Se hai effettuato un tampone ed è positivo la tua quarantena obbligatoria terminerà solo dopo avere effettuato 2 tamponi negativi a distanza di 24 ore

Resta in linea, la tua chiamata sta per essere trasferita a un operatore per l'avvio della tua presa in carico.

Messaggio 116



OPERATORE

Dati da raccogliere: nome, cognome, data di nascita, comune di residenza, numero di cellulare. Identificare nella raccolta dati che la persona si è identificata "Fine Quarantena".

Se sei un medico di medicina di base o un pediatra di libera scelta devi rivolgerti al dipartimento di cure primarie della tua ATS.

Se sei un professionista dipendente o un operatore socio sanitario devi contattare il medico competente dell'azienda ed attenerti alle indicazioni della direzione sanitaria della tua azienda.

Resta in linea se vuoi parlare con un operatore.

Messaggio 120



026685204



OPERATORE

Dati da raccogliere: nome, cognome, data di nascita, comune di residenza, numero di cellulare. Identificare nella raccolta dati che la persona si è identificata "Operatore sistema sanitario".

CONTATTI

Fabrizio Polverini (S.C. Numero Verde 116117)

f.polverini@areu.lombardia.it

02 67129024