

# IL CUP REGIONALE FVG: PERCORSI DI MIGLIORAMENTO CENTRATI SULL'ESPERIENZA DEI CITTADINI

S. Degano<sup>1</sup>; G. Menegazzi<sup>2</sup>; M. Chittaro<sup>3</sup>

## INTRODUZIONE.

Dal 2016 l'EGAS, responsabile della gestione del sistema 'CUP regionale', ha svolto diverse attività in stretta collaborazione con le Aziende per migliorare l'accessibilità alla specialistica ambulatoriale. Oltre ad incontri sistematici del gruppo regionale, sono state create aree riservate sul sito EGAS per migliorare le comunicazioni tra tutti gli attori organizzativi coinvolti nei processi. Tra gli interventi relativi al call center vi è stata la riformulazione dei meccanismi premio/sanzione (imm.n.1) a carico della ditta per migliorare l'esperienza di contatto dell'utente. Con l'aiuto delle aziende sanitarie è stato creato un manuale informativo unico, di 13937 righe, a disposizione di tutti i prenotatori (CUP aziendali, call center, farmacie) affinché l'utente abbia da subito l'appuntamento, ovvero l'informazione corretta a chi rivolgersi e dal mese di Settembre è anche stato attivato percorso formativo di base per le Farmacie territoriali. Un ulteriore miglioramento del servizio è costituito dal sistema di reminder degli appuntamenti per gli utenti, svolto sia tramite SMS tramite chiamata su numero fisso (imm. n. 4).

## OBIETTIVI.

1. Dimostrare attraverso la reportistica EGAS l'efficacia delle misure adottate per migliorare l'efficienza del call center regionale.
2. Illustrare alcune migliorie implementate a vantaggio dell'intero sistema.

## RISULTATI.

Il grafico n.2 mostra un netto miglioramento dei tempi medi per l'accesso ad un operatore di call center nel primo semestre 2018 rispetto al semestre di confronto (precedente al nuovo contratto). Il miglioramento di performance può essere apprezzato anche dalla mancanza di segnalazioni o reclami via URP per tempi di attesa troppo lunghi che in precedenza si verificavano a cadenza settimanale (0 segnalazioni per questo motivo su 48 pervenute nel primo semestre 2018). Il canale di accesso online copre tuttora una percentuale esigua di richieste gestite (inferiore all' 1% in ogni Azienda). L'accessibilità è migliorata garantendo la stessa visibilità dell'offerta per tutti i canali a livello regionale. Numero corsi per operatori di call center e farmacie: 6 corsi per 160 prenotatori.

## DISCUSSIONE.

Il sistema di monitoraggio messo in atto dall'EGAS è stato in grado di migliorare parametri critici di accesso alle prestazioni sanitarie. La formazione e la divulgazione, visti i buoni risultati ottenuti, vanno ampliate in termini quali-quantitativi. Indagini ulteriori saranno svolte per valutare il ruolo delle determinanti nella scelta del canale di prenotazione a partire dalle motivazioni espresse dall'utenza.

Immagine n. 1

SCHEMA DI RIEPILOGO DEI MECCANISMI PREMIANTI 2018	
1. Rapporto tra chiamate con risposta operatore e totale gestite*	
2. Tempo di risposta relativo a chiamate conversate	
3. Probabilità di accedere ad operatore nel tempo di riferimento**	
* gestite = contatti - abbandoni (chiusure in < 7 sec.)	
** valore soglia premiante > 92%	
Penale per la prima violazione di singolo indicatore: 500-1000€	
Penale per successive violazioni: 3000—10000€ (ogni indicatore a sé stante).	

Immagine n. 2

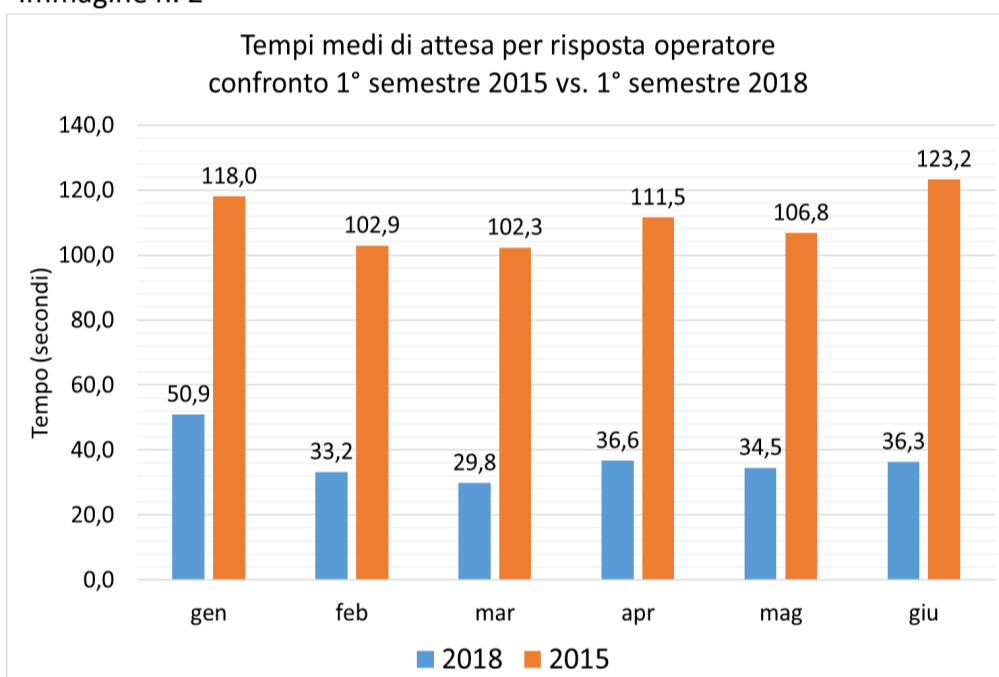


Immagine n. 3

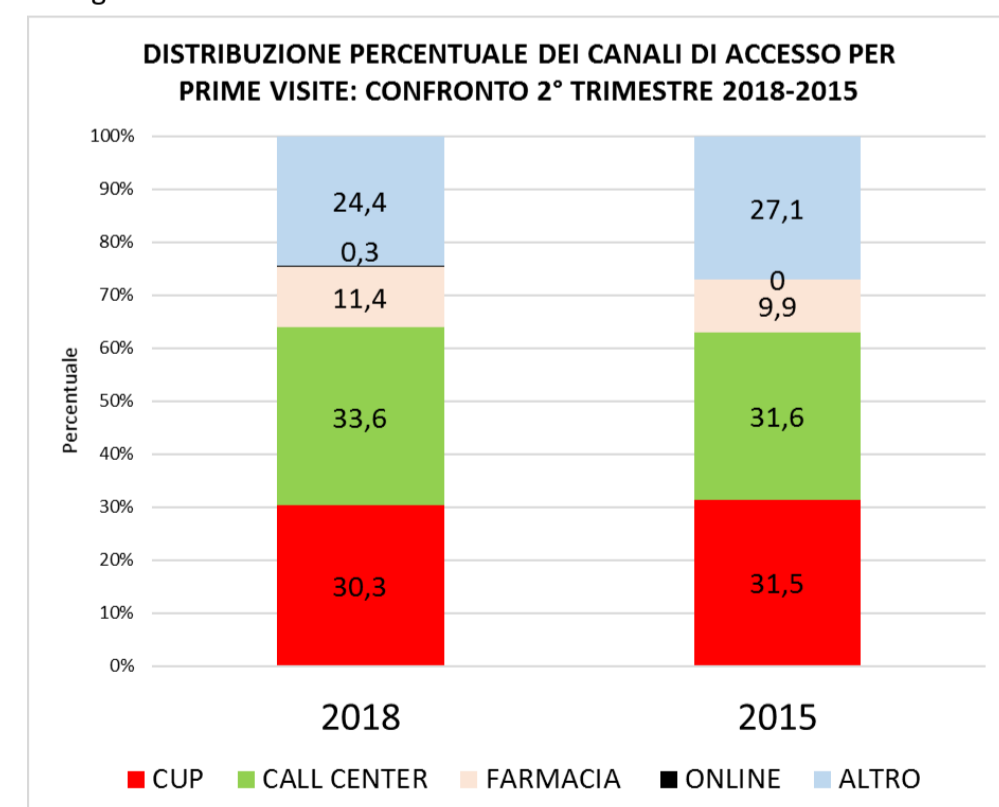


Immagine n. 4

REMINDER PRENOTAZIONI A CALL CENTER	
SMS inviati all'utenza	283.777
Chiamate recall effettuate	15.927