



## ISTRUZIONE OPERATIVA 02 COCA ARCHIVIAZIONE SCHEDA INFORMATICA

### 1. Oggetto e campo di applicazione

La presente istruzione operativa definisce le modalità di compilazione e di archiviazione della scheda informatica generata dagli operatori della Centrale Operativa Continuità Assistenziale (COCA) e dai medici di Continuità Assistenziale (MCA) attraverso gli applicativi gestionali Em.Ma. ed Em.Ma. web.

L'istruzione operativa (nella presente revisione), fortemente condivisa con le Direzioni delle ATS Val Padana e ATS Milano Città Metropolitana e approvata dalle stesse, dovrà essere applicata a partire dal giorno 31 gennaio 2017 e non potrà essere declinata a livello locale.

### 2. Documenti di riferimento

- Accordo Collettivo Nazionale per la Medicina Generale 29 luglio 2009 e s.m.i.;
- D.G.R. n.1964 del 6 luglio 2011 "Soccorso sanitario extraospedaliero - aggiornamento D.G.R. n. 37434 del 17.7.1998, n. VI/45819 del 22.10.1999, n. VII/16484 del 23.2.2004 e n. VII/1743 del 18.1.2006";
- Legge n. 23 del 11 agosto 2015 "Evoluzione del sistema sociosanitario lombardo: modifiche al Titolo I e al Titolo II della legge regionale 30 dicembre 2009, n. 33 (Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità)";
- PRO 01 COCA "Attivazione servizio e gestione richieste telefoniche di Continuità Assistenziale".

### 3. Responsabilità

La presente istruzione operativa dovrà essere:

- recepita e diffusa da parte del Coordinatore degli operatori della COCA;
- applicata dagli operatori della COCA e dai MCA.

L'applicazione dovrà essere monitorata dai responsabili delle ATS Val Padana e ATS Milano Città Metropolitana, con il supporto e la supervisione del Referente per la COCA della Direzione Sanitaria AREU.

### 4. Definizioni e abbreviazioni

Rif. DOC 10 "Elenco sigle e acronimi".

### 5. Istruzione operativa

La corretta compilazione e gestione delle schede informatiche dell'applicativo gestionale è fondamentale per tracciare le attività svolte dal Servizio di Continuità Assistenziale, per facilitare l'integrazione operativa tra i diversi professionisti e per raccogliere dati e informazioni che possono essere analizzate statisticamente al fine di effettuare valutazioni in merito all'attività realizzata e alle azioni da intraprendere.

## Compilazione delle schede informatiche

a) L'operatore della COCA deve compilare i seguenti campi:

➤ **Scheda evento:**

- numero telefonico del chiamante;
- numero telefonico per contattare l'assistito, qualora si trovi in luogo diverso da quello del chiamante;
- tipologia "Chiamante" e "Dettaglio chiamante";
- località e indirizzo della persona assistita;
- cognome, nome ed età della persona assistita;
- classificazione dell'evento:
  - ✓ se la chiamata non prevede l'inoltro alla postazione del MCA, l'operatore COCA deve selezionare la voce "ALTRO" e nel campo "Dettaglio classificazione" deve selezionare una delle voci proposte (vedi tabella n. 2);
  - ✓ se la chiamata prevede l'inoltro alla postazione del MCA, deve selezionare la voce "CONTINUITÀ ASSISTENZIALE" e nel campo "Dettaglio classificazione" la voce "DA VALUTARE";
- risposte all'intervista telefonica, come previsto dallo specifica applicazione informatica.

➤ **Scheda paziente** (da generare solo se la chiamata prevede l'inoltro alla postazione di CA):

- cognome e nome della persona assistita (ereditando i dati già inseriti nella scheda evento);
- età della persona assistita;
- sesso della persona assistita.

➤ **Scheda missione** (da generare solo se la chiamata prevede l'inoltro alla postazione di CA):

- "ALLERTATA" da spuntare solo quando il MCA è stato informato della richiesta di consulenza da parte dell'utente ovvero vi è il trasferimento della chiamata telefonica;
- "MEDICO" inizialmente non indicare alcun nominativo; verificare la presenza del nominativo del medico che si fa carico della richiesta solo in caso di visita domiciliare (normalmente, in tutti gli altri casi, il campo viene valorizzato dal medico stesso).

b) Il Medico di Continuità Assistenziale deve compilare i seguenti campi:

➤ **Scheda evento:**

- "Dettaglio classificazione" selezionando una delle voci in tendina (vedi tabella n. 1);
- "Motivo" e "Dettaglio motivo" selezionando, per entrambi i campi, una delle voci indicate nella tendina.

➤ **Scheda missione:**

- nominativo del medico che ha gestito l'evento;
- orari: nel caso in cui non si effettua visita domiciliare, gli orari devono essere inseriti a mano; in caso di visita domiciliare, invece, gli orari vengono generati in automatico attraverso lo smartphone. E' comunque possibile al rientro dalla visita inserire o modificare gli orari;

- esito della missione, lasciare la voce di default "REGOLARE". Le altre voci presenti sono da utilizzarsi esclusivamente attraverso lo smartphone in dotazione (vedi tabella n. 3).

➤ **Scheda paziente:**

- Folder "Paziente":
  - ✓ dati anagrafici della persona assistita, comprensivi di codice fiscale (se disponibile);
  - ✓ esito: selezionare una delle voci presenti nella tendina (vedi tabella n. 4);
- Folder "Esame obiettivo":
  - ✓ inserire il nominativo del MCA che ha effettuato la prestazione;
  - ✓ esito: selezionare una delle voci presenti nella tendina (vedi tabella n. 5);
  - ✓ ogni altra informazione ritenuta necessaria per una puntuale documentazione della prestazione effettuata.

In caso di visita ambulatoriale, il MCA deve generare una nuova scheda e compilare i seguenti campi:

➤ **Scheda evento:**

- località e indirizzo della persona assistita;
- cognome e nome della persona assistita;
- classificazione: "CONTINUITÀ ASSISTENZIALE";
- dettaglio classificazione: "AMBULATORIALE" (campo obbligatorio);
- "Motivo" e "Dettaglio motivo" selezionando, per entrambi i campi, una delle voci indicate nella tendina.

➤ **Scheda paziente**

- Folder "Paziente":
  - ✓ dati anagrafici della persona assistita comprensivi di codice fiscale se disponibile;
  - ✓ esito: selezionare una delle voci presenti nella tendina (vedi tabella n. 4);
- Folder "Esame obiettivo":
  - ✓ inserire il nominativo del MCA che ha effettuato la prestazione;
  - ✓ esito: selezionare una delle voci presenti nella tendina (vedi tabella n. 5);
  - ✓ ogni altra informazione ritenuta necessaria per una puntuale documentazione della prestazione effettuata.

## Archiviazione delle schede informatiche

### Operatore COCA

L'operatore della COCA ha la responsabilità di archiviare tutte le schede classificate con la voce "ALTRO".

Le schede classificate con le voci "CONTINUITÀ ASSISTENZIALE > DA VALUTARE" (pertanto gestite dai MCA), rimaste ancora attive dal turno precedente, saranno archiviate dall'operatore COCA all'inizio del turno di servizio. Risulta necessario distinguere tra turni non consecutivi (notti infrasettimanali) e turni consecutivi (notte-giorno-notte prefestivi e festivi):

- **turni non consecutivi:** l'operatore COCA provvede a inizio turno (es. ore 20:00 giorno infrasettimanale) ad archiviare le schede rimaste attive dal turno precedente; generalmente dopo che sono trascorse almeno 12 ore;
- **turni consecutivi:** l'operatore COCA provvede ad archiviare le schede rimaste attive dal turno precedente, solo dopo 90 minuti dalla fine dello stesso (es. ore 9:30 del festivo o prefestivo) e previa verifica che il medico non prolunghi la sua presenza in turno. Qualora, per errore, la scheda venisse archiviata dalla COCA o dal PCA, su richiesta del medico (entro le 24 ore) la COCA è in grado di riaprire la scheda al fine di completarne la compilazione.

E' a carico delle Direzioni delle ATS la verifica delle schede incomplete e l'eventuale richiesta di chiarimenti al MCA interessato.

### Medico di Continuità Assistenziale

Il MCA ha la responsabilità di archiviare tutte le schede classificate con la voce "CONTINUITA ASSISTENZIALE" entro la fine del proprio turno di servizio.

Se il MCA ha necessità di ricontattare o essere ricontattato da un utente deve selezionare temporaneamente la voce "UTENTE DA RICONTATTARE" nel campo "Dettaglio classificazione": in questo caso il sistema informatico evidenzierà la necessità di non archiviare la scheda.

Qualora un assistito, invitato dal MCA a presentarsi in ambulatorio, non raggiungesse lo stesso entro la fine del turno del MCA, la scheda dovrà essere archiviata dal MCA appena prima della fine del turno.

Il MCA ha, inoltre, la responsabilità di archiviare le schede informatiche, relative alle visite ambulatoriali da lui generate.

Come previsto dalla normativa vigente, le schede informatiche archiviate (così come la documentazione che il medico di Continuità Assistenziale compila, in formato cartaceo, al domicilio dell'assistito), non possono essere in alcun modo modificate.

Si riportano di seguito le tabelle che descrivono le voci presenti nei menu a tendina dei campi di Em.Ma. sopra citati.

**Tabella n. 1**

Scheda Evento	Campo informatico	Voce presente nella tendina	Significato	Compilatore
<b>Classificazione CONTINUITA ASSISTENZIALE</b> (visibile solo in COCA)	<b>Dettaglio classificazione</b> (campo obbligatorio)	PRESTAZIONE AMBULATORIALE	L'assistito si è presentato nell'ambulatorio del MCA	MCA
		VISITA DOMICILIARE	L'assistito è stato visitato dal MCA al proprio domicilio	MCA
		CONSULENZA TELEFONICA	L'assistito riceve una consulenza telefonica dal MCA	MCA
		UTENTE DA RICONTATTARE	Il MCA ha la necessità di contattare o farsi contattare dall'utente successivamente al primo contatto. Nota: questa voce non permette di archiviare la scheda	MCA
		DA VALUTARE	La scheda è stata inoltrata alla postazione del MCA	Operatore COCA

**Tabella n. 2**

Scheda Evento	Campo informatico	Voce presente nella tendina	Significato	Compilatore
<b>Classificazione ALTRO</b> (visibile solo in COCA)	<b>Dettaglio classificazione</b> (campo obbligatorio)	INFORMAZIONI NON SANITARIE	Informazioni generiche non sanitarie fornite all'utente	Operatore COCA
		PASSATO ALLA SOREU 118	Ogni chiamata che a seguito di intervista telefonica viene inoltrata all'Emergenza Sanitaria	Operatore COCA
		VEDI NOTE	Ogni richiesta che non è riconducibile a nessuna delle altre voci presenti nella tendina (specificare nel campo note)	Operatore COCA
		CHIAMATA MUTA	Qualora, a seguito di una chiamata, non vi sia un contatto telefonico con l'utente	Operatore COCA
		FARMACIA DI TURNO	Quando l'utente chiede esplicitamente di conoscere la farmacia di turno	Operatore COCA
		ERRORE OPERATIVO	Permette l'archiviazione di una scheda aperta per errore procedurale	Operatore COCA
		ADDESTRAMENTO	Scheda processata, in simulazione, durante la formazione di un nuovo operatore	Operatore COCA
		SOLLECITO	-	Operatore COCA

**Tabella n. 3**

Scheda MISSIONE	Campo informatico	Voce presente nella tendina	Significato	Compilatore
	<b>Esito</b>	REGOLARE	Da usare quando la prestazione si conclude con il termine della telefonata	Voce che compare di default
		DA VALUTARE	-	MCA
		CONSULENZA	Solo per uso smartphone	MCA
		DOMICILIARE	Solo per uso smartphone	MCA
		RINVIATO 118	Solo per uso smartphone	MCA
		CONCORDATO ACCESSO AMBULATORIALE	L'assistito si rende disponibile a recarsi presso l'ambulatorio	MCA
		INVIATO PS MEZZO PROPRIO	-	MCA
		ALTRO	Solo per uso smartphone	MCA
		ERRORE OPERATIVO	-	MCA
		REVOCA RICHIESTA	-	MCA
		ARCHIVIATO DA COCA	Archiviare schede lasciate aperte durante il turno precedente	Operatore COCA

**Tabella n. 4**

Scheda Paziente	Campo informatico	Voce presente nella tendina	Significato	Compilatore
Folder "PAZIENTE"	<b>Esito</b> <i>(campo obbligatorio)</i>	ESAME NECROSOPICO/ ACCERTAMENTO	Quando viene rilasciata la relativa documentazione	MCA
		INVIATO PS O PROPOSTA RICOVERO	L'assistito viene invitato a recarsi in PS o si predispone la proposta di ricovero	MCA
		RIFIUTO INVIO PS / PROPOSTA RICOVERO	L'assistito rifiuta l'invito a recarsi in PS o rifiuta la proposta di ricovero	MCA
		CONSULENZA FARMAC./ COUNSELING	L'assistito riceve informazioni relative alla somministrazione di un farmaco / l'assistito riceve un supporto generico	MCA
		VISITA - VEDI FOLDER ESAME OBIETTIVO	L'assistito viene visitato, a domicilio o in ambulatorio (è obbligatoria la compilazione del folder "Esame obiettivo" della scheda informatica)	MCA
		CONCORDATO ACCESSO AMBULATORIALE (NON PRESENTATO)	L'assistito ha dichiarato, al MCA in servizio, la disponibilità a recarsi in ambulatorio ma non si è presentato prima della fine del turno del MCA	MCA
		INVIO AMBULATORIO CA	-	MCA



**Tabella n. 5**

Scheda Paziente	Campo informatico	Voce presente nella tendina	Significato	Compilatore
<b>Folder "ESAME OBIETTIVO"</b>	<b>Esito</b>	RINVIATO/ MANTENUTO A DOMICILIO	L'assistito viene visitato in ambulatorio e viene rinvio a domicilio / visitato a domicilio senza indicazione per invio in PS	MCA
		INVIO PS CON MEZZO PROPRIO	L'assistito viene invitato a recarsi in PS e decide di andare con mezzo proprio	MCA
		INVIO PS CON 118	L'assistito viene inviato in PS con mezzo di soccorso	MCA
		RIFIUTO INVIO PS	L'assistito rifiuta l'invito a recarsi in PS	MCA
		CONSTATAZIONE DI DECESSO E/O TRASPORTO SALMA	Quando viene rilasciata la relativa documentazione	MCA