

## **Piano Nazionale della Prevenzione 2005-2007**

### **Relazione sullo stato di avanzamento al 31 dicembre 2008**

#### **Regione MARCHE**

#### **Titolo del progetto “DIABETE”**

#### **Referente Dr. Giacomo Vespasiani**

#### **Relazione**

##### **Premessa**

Il progetto del Call Center pro attivo è stato approvato a fine anno 2006 con uno stanziamento nell'anno 2007 e 2008 con Decreti vari sono state individuate le sedi sovrazionali ed i Centri afferenti ed è stato erogato una anticipazione, pari al 60% del contributo, per l'avvio delle attività, ivi compresi i contratti con gli operatori/telefonisti del call center.

L'iniziativa si basa sulla dimostrazione che degli interventi telefonici strutturati somministrati da personale addestrato non medico possa ottenere un miglioramento della conoscenza sul diabete ed indirettamente sui risultati clinici della malattia ad un costo più limitato di quanto si possa ottenere in ospedale.

Il sistema si basa su una prescrizione fatta in rete (dal programma di gestione clinica) dal diabetologo. Il diabetologo decide che per uno specifico paziente sia necessario approfondire le conoscenze su un argomento. Il paziente, dopo aver firmato il consenso ed aver capito di che tipo di formazione si tratta, viene contattato telefonicamente previo appuntamento dal formatore.

L'intervento del formatore è standardizzato sia perché ciascuno è stato sottoposto a un addestramento specifico, sia perché per ogni argomento trattato è stata studiata una flow-chart decisionale ed informativa che tiene presente delle più frequenti risposte date dal diabetico e la soluzione giusta da dare.

#### **Codice attività 1 – Completamento elaborazione materiale educativo**

L'elaborazione del materiale educativo è stata completata. Sono stati implementati anche i 2 ultimi percorsi educativi sulle complicanze cardiovascolari e sull'emoglobina glicata. Si hanno quindi in totale 6 percorsi educativi e segnatamente:

Prevenzione delle lesioni al piede ( 5 telefonate)

Corretta alimentazione( 5 telefonate)

Ipoglicemia ( 4 telefonate)

Attività fisica ( 4 telefonate)

Prevenzione dei fattori di rischio cardiovascolare ( 5 telefonate , con particolare attenzione al fumo di sigaretta che ha 2 telefonate dedicate)

Generalità sulle complicanze croniche / cos'è l' emoglobina glicata (3 telefonate)

Per ognuno di questi argomenti sono stati decisi i contenuti minimi essenziali, sono stati previsti i metodi pedagogici atti a trasmettere questi contenuti (visto che si tratta di una conversazione telefonica sono state previste delle discussioni guidate tramite check list di stimolo)

Sono stati previsti anche dei momenti di verifica, per le conoscenze, attraverso dei questionari (con check list di verifica), per i comportamenti attraverso la discussione dei diari (peso, circonferenza vita, trattamento delle ipoglicemie..)

Il tema sulla attività fisica è quello che al momento risulta più difficile da svolgere; dalla discussione con i telefonisti, più che una difficoltà rispetto ai contenuti, emerge una difficoltà insita nell'argomento che risulta estraneo alla esperienza di molti pazienti.

### **Codice attività 2 – Addestramento operatori call center**

Sono stati istruiti allo scopo specifico n. 8 operatori telefonici. Sono state effettuate diverse riunioni, la prima alla partenza del progetto ed ogni volta che un nuovo argomento educativo è stato implementato. Gli incontri prevedevano anche la presenza dei medici referenti dei centri coordinatori ed è stata richiesta anche la presenza di un rappresentante delle associazioni dei pazienti.

Durante le riunioni di addestramento sono stati rivisti non solo i contenuti scientifici degli argomenti in questione (l'operatore telefonico lavora comunque su un albero decisionale molto analitico disponibile su supporto informatico web che garantisce uniformità dei comportamenti)

ma soprattutto alcune indicazioni sulle modalità comunicative con i pazienti (domande aperte, riformulazione della domanda, atteggiamento empatico, sospensione del giudizio...)

Per gli operatori che hanno interrotto l'attività si è provveduto adeguatamente ad istruire i sostituti

Punto di forza è stata la fidelizzazione ad un operatore

Criticità: alcuni orari della giornata sono sotto utilizzati mentre altri sovrautilizzati (esempio orari pasti) Sarebbe utile avere operatori il sabato e dopo cena

### **Codice attività 3 – Educazione sanitaria in ambito diabetologico tramite call center pro attivo**

Dall'inizio del progetto (ottobre 2007) ad oggi sono stati prescritti 911 temi educativi secondo le seguenti modalità:

Il sanitario concorda con il paziente un tema educativo, viene scelta l'ora più comoda per il paziente ed il giorno di inizio. Viene fatto firmare il consenso informato. L'operatore sanitario affida il paziente all'operatore telefonico che lo contatterà telefonicamente. L'operatore telefonico svolge il ciclo di telefonate. Ogni argomento sarà sviluppato in più telefonate, fissate quindi su appuntamento, che avranno una durata media di circa 20 minuti

Per ogni telefonata verranno raccolte dall'operatore le risposte e alcune note riassuntive che saranno automaticamente registrate nella cartella informatizzata a disposizione del personale sanitario

Al termine l'operatore telefonico invia una mail al medico di riferimento per quel centro diabetologico. Nella mail vengono fornite informazioni non solo sui risultati raggiunti (per alcuni argomenti si ottengono punteggi) ma anche sul gradimento e sulla disponibilità del paziente ad essere contattato per un altro argomento educativo.

I centri coinvolti sono 7 (Pesaro, Urbino, Macerata, Senigallia, Fermo, San Benedetto del Tronto, Ancona INRCA)

Punto di forza: a fronte del tempo richiesto per un intervento educativo e tenuto conto del personale disponibile nei Centri di diabetologia, l'educazione via telefono può rappresentare un modello corretto e sostenibile dal punto di vista economico.

Criticità: scarsa compliance dei sanitari prescrittori rispetto all'importanza della educazione terapeutica ed alle possibilità/disponibilità del sistema attivato.

#### **Codice attività 4 – Report attività Call Center**

Dal 1 gennaio 2008 al 31 dicembre 2008 sono stati prescritti 658 temi educativi . 82 di questi sono stati annullati ( in genere vengono riferiti problemi familiari o di salute non presenti al momento dell'arruolamento) 11 i pazienti che si sono dichiarati non interessati. , 25 non reperibili ( numero telefonico non corretto, per lo più)

I drop out sono relativamente contenuti e comunque in linea con le percentuali riportate in letteratura per progetti simili.

Il centro di Diabetologia che ha prescritto il numero maggiore di argomenti educativo è quello di San benedetto del Tronto (239) , seguito da Urbino (168) Pesaro (122) Ancona INRCA (68) Fermo (33) Macerata ( 24) Senigallia ( 4)

i temi maggiormente prescritti sono stati nutrizione ( 55%) piede( 28,5%)attività fisica ( 12,5%) ipoglicemia ( 3%) rischio CV/ complicanze ( 1%)