

Autore/i: F. Bottero, A. Chiesa, M. G. Fikai, B. Murgia, N.Sacchi

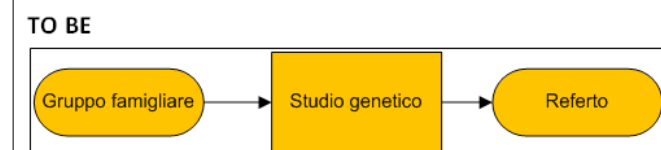
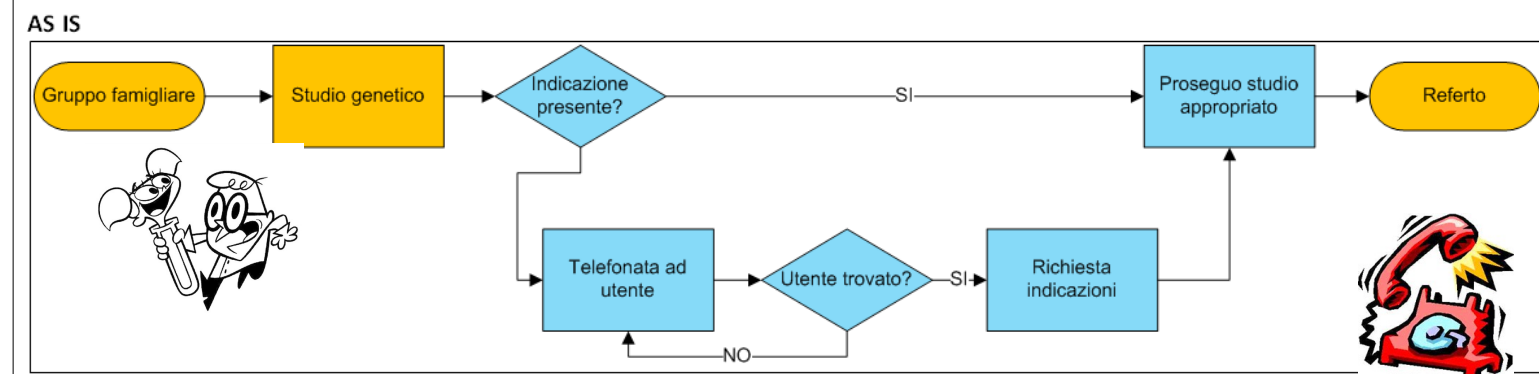
**1. Descrizione del problema**

Ad oggi il processo di invio dei campioni che devono essere tipizzati (esame che permette di identificare potenziali donatori di midollo osseo, tra i familiari del paziente e non, tramite un'analisi sul DNA (caratteristiche HLA)) dei pazienti ematologici urgenti non è standardizzato andando a generare diversi disagi per la Struttura che si riflettono su un maggior tempo di attesa del referto da parte del paziente.

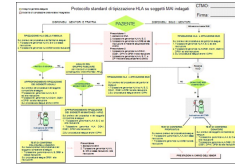
**2. Situazione attuale**

Il Laboratorio di istocompatibilità riceve gruppi famigliari (provette) da analizzare da diverse strutture esterne all'Ente. A seconda dei risultati ottenuti dallo studio familiare (identificazione fratelli compatibili o meno) è possibile per il paziente intraprendere diversi percorsi terapeutici (trapianto da non familiare, trapianto da familiare non compatibile, trapianto da cordone, nessun trapianto) ciascuno dei quali implica un percorso analitico per il laboratorio differente. Il Laboratorio spesso inizia la propria analisi ed è costretto ad interromperla poiché, dai risultati ottenuti, la prima indicazione ricevuta (trapianto da fratello HLA identico) non è perseguibile ed è quindi obbligato a rincorrere telefonicamente i propri utenti (spesso medici delle Ematologie di diversi ospedali) con conseguente aumento dei tempi morti, stress per gli operatori e allungamento dei tempi per l'elaborazione del referto.

**3. Analisi del processo**



**4. Piano d'azione**

CRITICITA' (non conformità)	RISOLUZIONI (azioni correttive)
Presenza di tempi morti nel processo dovuti a indicazioni sbagliate o assenti degli utenti (clinici di altre strutture).	Redazione istruzione operativa. 
Comportamento non standardizzato degli utenti (clinici di altre strutture).	Invio Istruzione Operativa a tutti gli utenti tramite lettera protocollata.
Comunicazioni da parte degli utenti via telefono con conseguenti disagi per gli operatori.	Comunicazioni a Laboratorio di Istocompatibilità solo tramite mail e all'intero team che si occupa di tipizzazione HLA.

**5. Risultati misurabili**

DIMINUZIONE STRESS DOVUTO ALLA RICERCA TELEFONICA DEGLI UTENTI

