

Autore/i: Robello G., Giusti A., Cella A., Prete ., Pinna A., Vigo M., Pilotto A.

1. Descrizione del problema

Il paziente che si avvicina all'Ambulatorio delle Osteopatie Metaboliche incontra le seguenti difficoltà:

ha molta confusione in merito alle prenotazioni, le richieste e la modalità con cui assicurarsi le prestazioni.

se deve effettuare una PRIMA VISITA GERIATRICA + MOC e relativa visita di controllo affronta un percorso articolato, che prevede più volte l'accesso in ospedale, sino ad un totale di 7 step, in 7 giorni differenti.

in uno dei 7 step in cui si effettua PRIMA VISITA GERIATRICA + MOC, è previsto più volte l'accesso agli ambulatori (con relativa svestizione e vestizione), alla segreteria, ed infine in radiologia.

al paziente manca una valutazione multidimensionale.

2. Situazione attuale

Il paziente è disorientato, non sa come prenotare le proprie prestazioni, non sa a chi rivolgersi e quale documentazione deve procurarsi, a volte anche a causa dell'errata compilazione delle richieste mutualistiche da parte dei medici di base.

Nell'accedere alla prestazione il paziente affronta 7 step.

Il paziente al suo arrivo al -1B3 effettua una prima coda per l'accettazione e poi resta in attesa di ulteriore chiamata da parte del medico. Nel contempo il paziente deve compilare il questionario in uno spazio poco idoneo. La visita medica viene eseguita con doppio accesso allo studio medico e in caso di necessità di MOC vi è un ulteriore spostamento. Finita visita ed esame il paziente deve nuovamente fare la coda per l'accettazione e la nuova prenotazione, prima di recarsi in radiologia, per un'ulteriore prenotazione con relativi tempi di attesa.

Il paziente afferente all'Ambulatorio delle Osteopatie Metaboliche, viene inquadrato prevalentemente ponendo l'attenzione sulla struttura ossea e le patologie che la riguardano. La carenza riguarda l'assenza di una valutazione multidimensionale (psicocognitiva, motoria, nutrizionale, di comprensione sensoriale) eseguita con tests propri dell'approccio Geriatrico, dell'Ambulatorio UVA e della Fragilità.

4. Piano d'azione

CRITICITA' (non conformità)	RISOLUZIONI (azioni correttive)
Il paziente non ha informazioni chiare in merito alle modalità di prenotazione ed all'erogazione della prestazione (interlocutore, documentazione necessaria)	Realizzazione di una brochure cartacea
Il paziente smarrisce la documentazione	Realizzazione di una cartellina personalizzata per agevolare la conservazione dei referti
Fare coda e relativa attesa per prenotare E.E., spostarsi in Radiologia per prenotare RX	Creazione di un'agenda dedicata e sistema Day service
Ripetuti accessi in ospedale per eseguire E.E. e RX	Rendere possibili prenotare tutti negli esami nella stessa giornata tramite agenda dedicata
Ripetuti accessi in ospedale per ritirare referti E.E. e RX	Programmare il ritiro dei referti lo stesso giorno della visita di controllo
Difficoltà di compilazione questionario in sala d'attesa	Possibilità di compilarlo a casa
Esame strumentale svolto durante la visita con relativo doppio spostamento del paziente e prolungamento dell'attesa	Visita collegiale medico-infermiere con inserimento del questionario su PC da parte dell'infermiere e controllo a monitor da parte del medico che può dare indicazione all'esame (MOC) prima dell'inizio visita.
Mancata somministrazione dei test ed assenza dei referti in cartella clinica	Somministrazione dei test ed inserimenti test in cartella clinica
Mancanza di valutazione multidimensionale ed assenza di percorso terapeutico	Valutazione multidimensionale con inquadramento e presa in carico del paziente

3. Analisi del processo

Situazione attuale

7 step della prestazione

Step	Durata
Prenotazione	1 mattina
Giornata di visita e MOC	1 mattina
Esami Ematici	1 mattina
RX	1 mattina
Ritiro E. E.	1 mattina
Ritiro RX	1 mattina
Visita di controllo	1 mattina

I tempi della prestazione

Step	Durata
Arrivo paziente -1B3 Presa biglietto GeCo	---
Attesa	15
Accettazione, Ticket, Ritiro del questionario	15
Compilazione questionario e attesa chiamata	25
Chiamata GeCo da Medico	---
Consegna al Medico del questionario compilato ed eventuali esami precedenti	15
Prima visita	20
Attesa	10
M.O.C.	20
Attesa	10
Rientro da Medico per fine visita	15
Ricevo richieste M.O.C. (fatta), E.E. E visita di controllo	5
Presa biglietto GeCo e attesa	15
Prenotazione E.E. E visita successiva alla prima	10
Spostamento in radiologia	10
Presa biglietto e attesa	15
Prenotazione RX	10

Tempo "non a valore": 1 h e 20 min.

5. Risultati misurabili

Realizzazione di una brochure informativa

Situazione futura

1° STEP	2° STEP	3° STEP	4° STEP
Prenotazione	Giornata di visita e MOC Prenotazione esami con sistema Day Service	Esami ematici ed RX	Ritiro referto E.E. ed RX Visita di controllo
Una mattina	Una mattina	Una mattina	Una mattina

Riduzione da 7 a 4 step per la prestazione

Riduzione del tempo "non a valore" del 50%