

Nome progetto: SUPERIAMO LA CODA !

Autori: M. Pozzati, G. Cenderello

Descrizione del problema

I pazienti lamentano del frequente rallentamento dell'attività del CUP per la prima accettazione.

Stato attuale (AS IS)

I pazienti che accedono al servizio ambulatoriale per prelievo o visita devono essere accettati presso il servizio di accettazione CUP centrale una prima volta prima di accedere all'attività ambulatoriale dove vengono nuovamente riaccettati per essere inserito nella lista di lavoro. Il paziente entra nel flusso dell'accettazione ricoveri dove vengono registrati i ricoveri ed i day-hospital che hanno la precedenza sulle prestazioni ambulatoriali. Gli altri punti CUP sono dislocati lontano dall'ambulatorio. I pazienti sono circa 50 al giorno tra le 8 e le 13 e il tempo d'attesa medio: 15 minuti, massimo: 40 minuti.

Stato futuro (TO BE)

Evitare ai pazienti la doppia coda soprattutto se esenti.

Analisi del processo

AS IS



TO BE



Piano di azione

CHE COSA	CHI	ENTRO QUANDO
Formazione personale medico e infermieristico	Liguria digitale	30 aprile 2017
Assegnazione appuntamenti su ISES WEB	Medici ambulatoriali	30 giugno 2017
Prenotazione, accettazione, spostamento appuntamenti	Inf. Servizio ambulatoriale	30 giugno 2017

Risultati

- Riduzione del tempo di attesa dei pazienti e transito al CUP tra il 42 e il 61 %
- Verifica di corrispondenza tra pazienti accettati in ambulatorio su agenda clinica Argos e pazienti registrati su agenda ISES.
- Luglio 2016: 1183 elegibili di cui 49 con ISES =
- Luglio 2017: 1089 elegibili di cui 619 ISES = 57% (di cui urgenze e post ricovero 30%)

Follow up

Ulteriore incremento dell'attività programmabile con ISES fino al 75% entro il 2018