

Accreditamento Professionale dei Servizi di Pronto Soccorso e Medicina di Urgenza **Verificare e Valutare**

Cinzia Barletta

**U.O.C. Medicina di Urgenza
Azienda ROMA "C"**

**Complesso Ospedaliero S. Eugenio - CTO "A. Alesini"
ROMA**

Progetto della S.I.M.E.U. sezione del Lazio

Accreditamento di Eccellenza
dei servizi di Pronto Soccorso
e Medicina di Urgenza
come strumento per il
Miglioramento Continuo della Qualità

Il Percorso Formativo

Obiettivi specifici

- Definire gli elementi costitutivi del Sistema Qualità
- Essere in grado di utilizzare modelli e tecniche per MCQ
- Effettuare autovalutazione della propria realtà organizzativa sulla base di criteri condivisi
- Progettare azioni di miglioramento (piano di adeguamento) in previsione di una *prima visita* di Accredimento all'Eccellenza.

Progetto "Accreditamento di Eccellenza" S.I.M.E.U. - Lazio

Enfasi sulla performance organizzativa
Analisi dei Processi

Valutazione esiti sanitari
Sistema Indicatori

Autovalutazione continua propedeutica al
Processo di Accreditamento

Gli indicatori di performance

Strumenti per il monitoraggio e il
Miglioramento della Qualita'
di significativi processi o esiti
di direzione, amministrazione, clinici e di
sostegno.

Indicatore

Caratteristiche

Pertinente

Facilmente calcolabile

Facilmente comprensibile

Essenziale e non inutilmente complesso

Sensibile

Inserito in un modello decisionale

Tempestivo

Riproducibile

Completo

Accurato

Facilmente rilevabile e poco costoso

Misura

di performance di
specifici processi
di cura o esiti

Qualita' delle cure:

Accessibilita'

Appropriatezza

Continuita'

Efficacia

Efficienza

Attenzione all'utente Sicurezza
dell'ambiente di lavoro

Tempestivita'.

Progetto di Accreditamento di Eccellenza della U.O.C. Medicina di Urgenza



Fattori di Qualita' per sottoprocesso e dimensione

Qualità tecnica	Qualità relazionale	Qualità immagine-organizzativa	Qualità ambientale
Facilità di Accesso			Segnaletica Parcheggio
Accoglienza in Pronto Soccorso *	Fare il primo soccorso (PE) Selezionare le urgenze (PE)	Disponibilità all'ascolto (PE) Rassicurazione (PE) Cortesia (PE) Riservatezza (PE)	Ambiente piacevole (SA) Spazio locali (SA) Servizi igienici (SA) Telefoni pubblici (SA) Disponibilità giornali (ORG) Disponibilità bevande (ORG) Disponibilità opuscoli (ORG)
Visita Medica Specialistica **	Competenza professionale (ME) Competenza professionale (INF) Accuratezza della visita (ME)	Disponibilità all'ascolto (ME) Gentilezza (ME) Gentilezza (INF) Chiarezza spiegazioni (ME) Chiarezza spiegazioni (INF) Completezza spiegazioni (ME) Completezza spiegazioni (INF)	Collaborazione con medico (INF) Prontezza e velocità (INF)

(* PE: Personale all'accoglienza; SA: Sala di attesa; ORG: organizzazione dell'attesa; ** ME: medico di P.S.; INF: Infermiere di P.S.)

Pannello di Indicatori suddivisi per Dimensione Qualita' e Processo

	Triage		Visita Medica		Degenza	
Dimensione Qualita'		Valore		Valore		Valore
Tecnico-Professionale	Appropriatezza attribuzione codice Giallo	Report Trimestre 75 - 100%	Tempo di trombolisi nell'IMA (Standard 30 min)	0,98	Concordanza Diagnosi Ammissione/Dimissione	AUDIT 100%
			ACC Follow-up sopravvissuti	Report Semestre		
			Registro Morti Improvise	Report Semestre		
	Indice di ammissione in Ospedale per codice colore	Report Trimestre				
Organizzativa	Tempo di attesa per codice gravita'	R: 1 G: 0,90 V:0,75	Analisi PRUO	Report Tromestre <20%	Analisi Flussi DRG Appropriati e Pesi	Report Mese
Percepita	Questionario di Soddisfazione del Cittadino Utente	Report Biennale	Questionario di Soddisfazione del Cittadino Utente		Questionario di Soddisfazione del Cittadino Utente	
	Posta del Cittadino	Report Trimestre	Posta del Cittadino	Report Trimestre	Posta del Cittadino	Report Trimestre

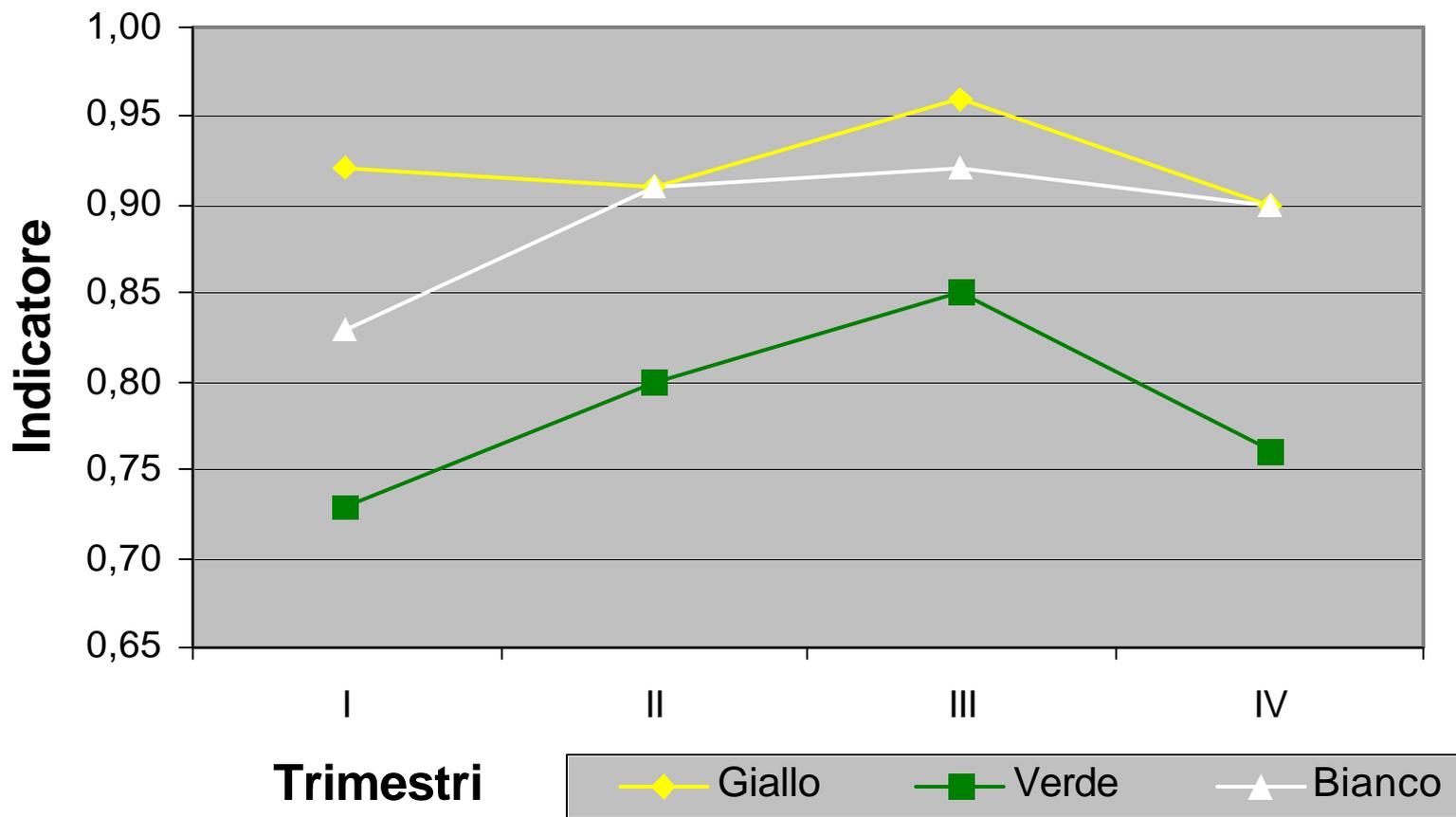
Tempi di Attesa Visita Medica

4° Trimestre 2000

Analisi per Codice gravità					Indicatore *		
	<i>Media (min.)</i>	<i>DevSt (min.)</i>	<i>Totale (num. casi)</i>		Num	Den	Indice
Bianco	40	53	113	<= 120':	68	113	0,90
Verde	45	38	965	<= 45':	735	965	0.76
Giallo	5	6	141	<= 10':	135	141	0.95
Rosso	0	0	16	<= 0':	14	14	1,00
			1235				

(*) By The Australasian College for
 Emergency Medicine

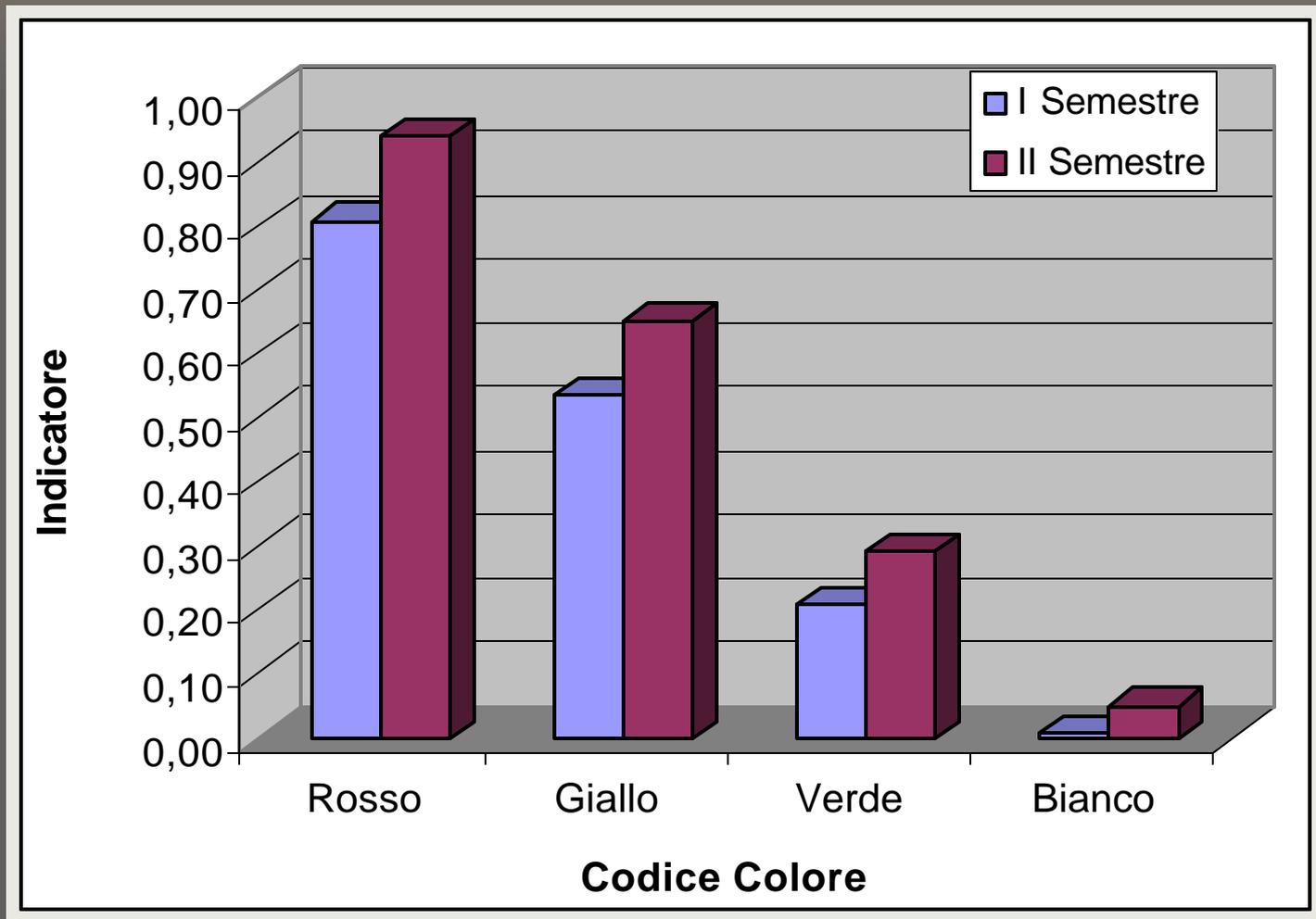
Tempo di attesa Visita Medica - Anno 2001



Indice di ammissione in ospedale per codice di gravità - I Semestre 2001

Triage	Totale		A Domicilio		Rifiuta Ricovero		Ammissione Ospedale		Indice Ricovero
Rosso	99	0,5%	15	15,2%	4	4,0%	80	80,8%	0,81
Giallo	844	4,0%	329	39,0%	63	7,5%	452	53,6%	0,54
Verde	17.141	81,3%	12.709	74,1%	876	5,1%	3.556	20,7%	0,21
Bianco	2.997	14,2%	2.827	94,3%	152	5,1%	18	0,6%	0,01
Totali	21.081	100%	15.880	75,3%	1.095	5,2%	4.106	19,5%	0,19

Indice di Ammissione in Ospedale per codice di Gravita' - Anno 2001



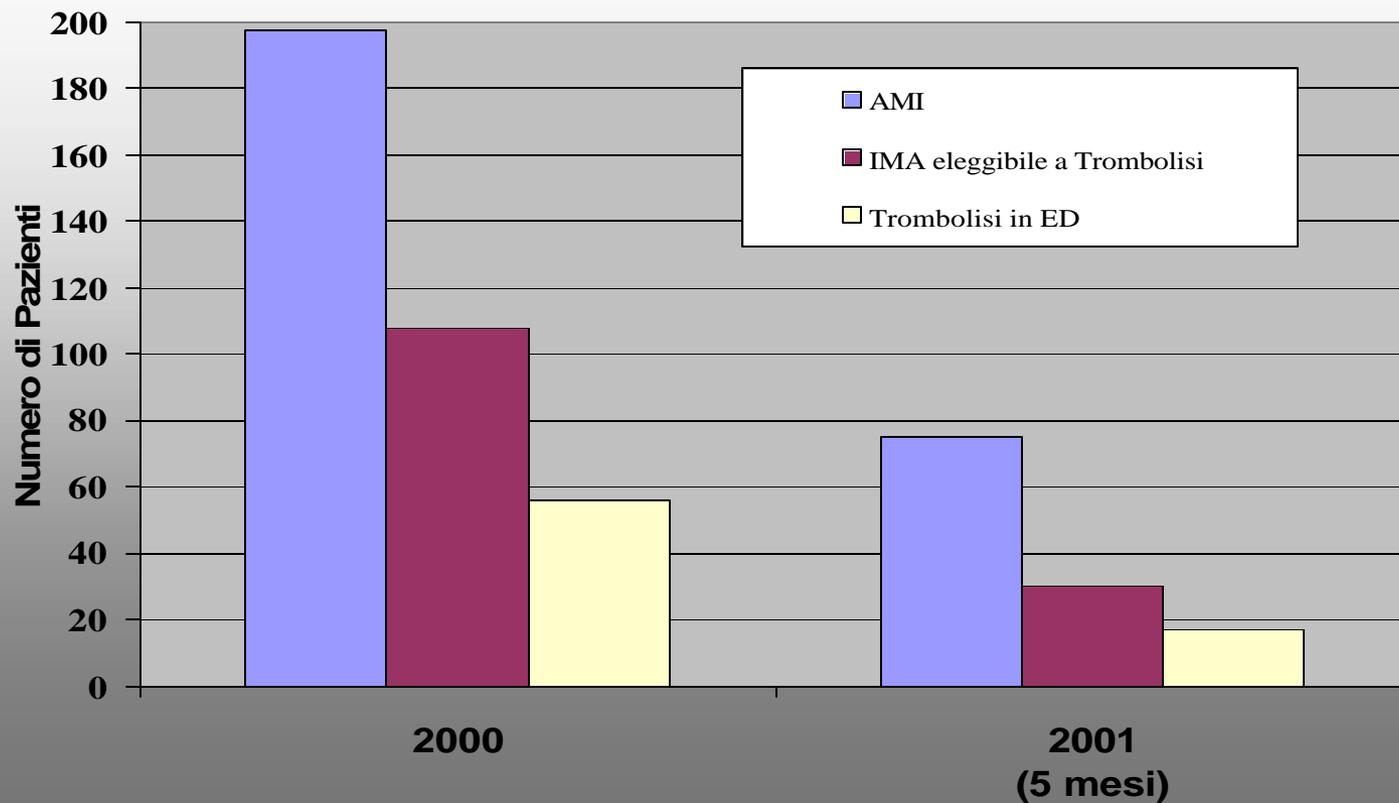
Triage

la Qualita' Tecnico-Professionale attraverso la verifica della appropriatezza di attribuzione del codice Giallo

Settimana campione dal 1 al 7 febbraio 2002:
 Totale Accessi Pronto Soccorso Generale: 1367

		%	Non Appropriato	%
Cod. Giallo	108	7.9		
Ricoverati intraosp	53	49	26	49
Ricoverati extraosp	15	13.8	10	66
Domicilio	38	35.2	12	31.5
Rifiuto Ricovero	10	9.2	4	40
TOTALE NON APPROPRIATO			52	48.1

Trombolisi in ED Gennaio 2000 - Maggio 2001

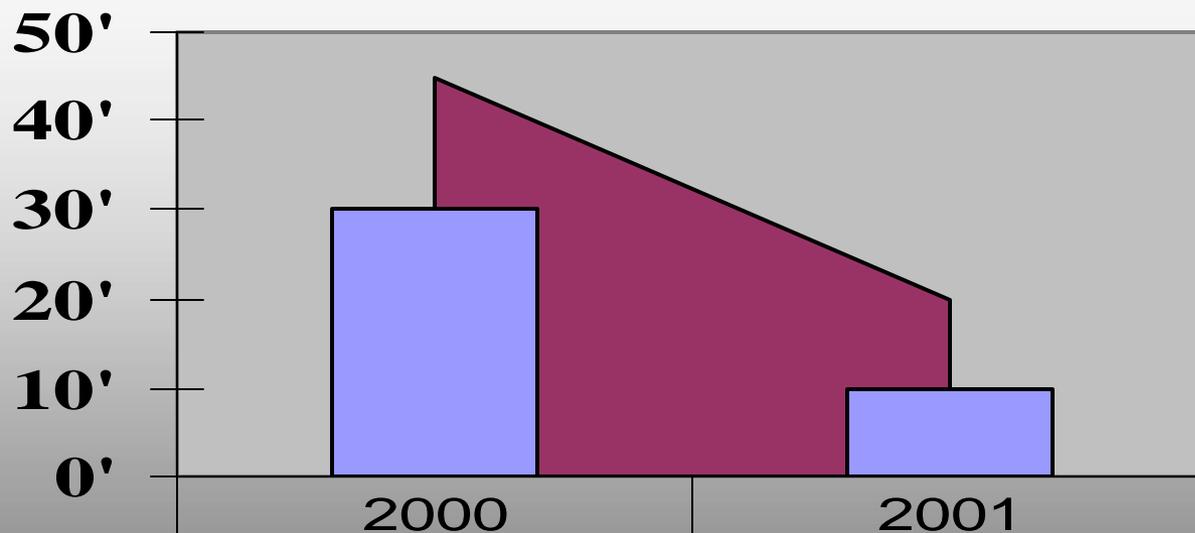


Numero di soggetti sottoposti a Trombolisi 30 minuti dopo il triage. Indicatore di processo

Anno	Trombolisi dopo 30'	Trombolisi entro 30 '	Trombolisi in ED	Indicatore
2000	10	46	56	0.17
2001	1	16	17	0.06

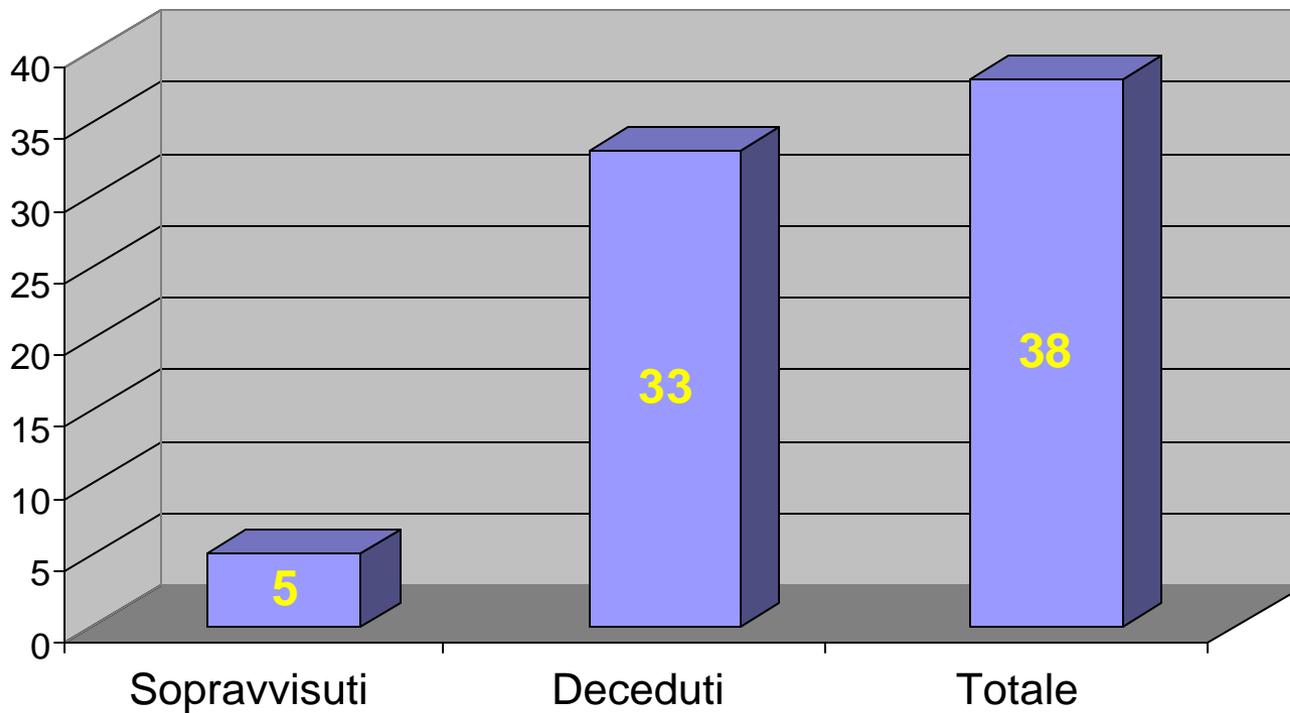
TAB. 2

Tempo di Trombolisi in IMA in ED

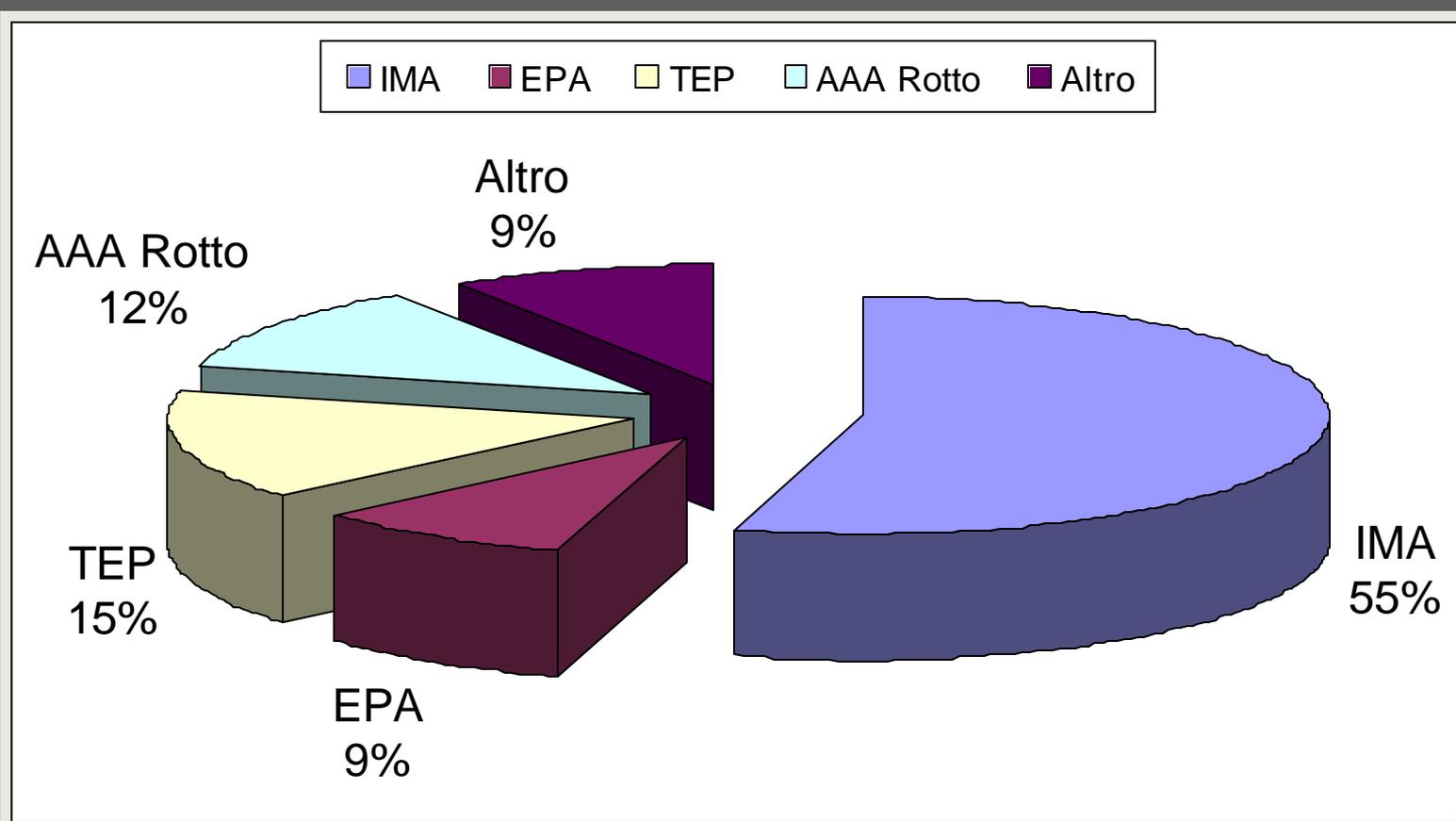


■ Tempo di Trombolisi	45	20
■ Deviazione Standard	30	10

ALS In Medicina di Urgenza Gennaio - Dicembre 2001



Morti Improvise in DEA 2001



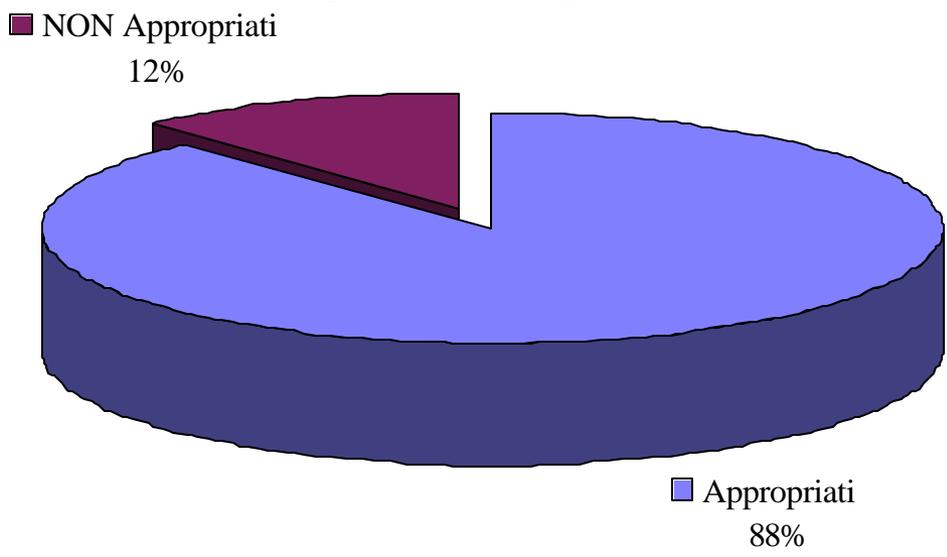
ACC 2001

Dimessi Vivi dal DEA

Diagnosi	Follow - up		
	1 Settim.	1 Mese	1 Anno
I MA-Coma post-anossico	Vivo	Vivo	Vivo
I MA esteso	Deceduto		
I MA	Vivo	Vivo	Vivo
I MA	Vivo	Vivo	Vivo
I MA	Vivo	Vivo	Vivo

P.R.U.O. 2001

Ammissione in P.S. Medico - Anno 2001 Ospedale S. Eugenio



Appropriati	441	88%
NON Appropriati	60	12%
Totale casistica	501	100%

Motivi di Inappropriatezza

31. Esami diagnostici non invasivi	15	25,0%
36. Clinica complessivamente critica	10	16,7%
32. Terapia medica	12	20,0%
37. Situazione familiare critica	7	11,7%
38. Situazione sociale critica	1	1,7%
35. Assistenza infermieristica/Terapia	5	8,3%
34. Assistenza infermieristica di Base	4	6,7%
39. Altro	0	0,0%
Override Negativo	6	10,0%
Totale	60	100,0%



*Azienda Roma "C"
Pronto Soccorso
Medicina di Urgenza
Ospedale S.Eugenio*

L a posta del Cittadino

Posta del Cittadino 2001

Accoglienza

398

-> <i>Mancanza di Informazione sui codici gravità e tempi Attesa</i>	119
-> <i>Scarsa pulizia sala di attesa e bagni</i>	54
-> <i>Scarso confort sala attesa</i>	47
->Il Personale non è presente	25
-> <i>Il Personale non è professionale</i>	47
->Mancanza di attenzione Utente	22
->Scarsa chiarezza informazioni	19
->Il Personale non è riconoscibile	13
->Disponibilità giochi per i bimbi	2
->Disponibilità giornali e riviste	21
->Riservatezza non garantita	21
->Scarsa formazione e selezione del personale	8



Qualità Risorse Tecnologiche e Strutturali	121
-Sala Visita distinta per codice colore	5
-Arredamento più confortevole	5
-Area "calda" separata dalla sala di attesa con garanzia di privacy	14
-Minore Austerità dei locali	7
-Mancanza di alcuni servizi (Bar, Banca,Edicola,Asilo Nido)	7
-Carrozze insufficienti e inefficienti	1
-Semafori numerici per sordomuti	1
-Malfunzionamento uscite di sicurezza	1
-Inadeguati spazi per attesa barellati in Accoglienza	7
-Locali inadeguati per dimensioni e pulizia	73
Qualità della Organizzazione	229
->Scarsa organizzazione dell'Attesa	95
-Tempo di Attesa elevato per la Visita Medica	47
-Tempi di attesa elevati per il processo Diagnostico - Terapeutico	10
-Tempi di attesa elevati per i Trasferimenti	4
-Personale Medico insufficiente di notte	23
-Rispetto delle norme sul fumo nelle sale visita e corridoi	4
-Rispetto delle norme sui cellulari di proprietà dei pazienti	2
-Rete informatica per verifica disponibilità posti letto altri Ospedali	1
->Possibilità del familiare di rimanere vicino al paziente durante la visita.	1
->Attività di sorveglianza da parte del personale medico	2
->Elevata soddisfazione per il Servizio ricevuto in Pronto Soccorso	23
->Separazione netta delle visite ambulatoriali dalle "urgenze vere" con personale dedicato	7
->Rispetto della privacy in sala visita	5
->Lista di attesa separata per bambini	3

Qualità Tecnico-Professionale	96
-Maggiore professionalità del Medico	39
-Maggiore professionalità dell'Infermiere	28
-Elevata Professionalità Personale	26
- Assicurare continuità di cure con GP e servizi Ospedalieri	3
Immagine	10
-Aspetto non adeguato del Personale in Accoglienza	3
- Comportamento non professionale in Accoglienza	6
-Abbigliamento non adeguato in Sala Visita	1

Qualità Relazionale	231
-Informazione ai congiunti	9
- Scarsa chiarezza, mancanza di spiegazioni ed informazioni	65
- Maggiore cortesia, disponibilità e umanità del Medico	38
->Giudizio positivo e apprezzamenti sul questionario sulla Qualità percepita	1
-Necessita' di mediatore culturale	47
- Maggiore Umanità e Disponibilità, Cortesia dell' Infermiere	26
-Maggiore cortesia Ausiliario	19
-Elevata Cortesia del personale	26
Servizi	168
-Radiologia (Tempi di Attesa elevati)	41
-Medico Specialista (non Professionale)	53
-Laboratorio(Tempi di Attesa elevati)	52
->Soddisfazione per i servizi di supporto(Radiologia, Laboratorio, Specialista)	11
Schede compilate	276
Totale Accessi Pronto Soccorso Medico	74250
Osservazioni e Suggerimenti	0,37%

Il Questionario



Indichi in questo spazio le Sue osservazioni e i Suoi suggerimenti. Saranno valutati attentamente.

Grazie per la collaborazione

Data: ___/___/___

Sesso	M	F
Età		

***Pronto Soccorso
Medicina di Urgenza
Ospedale S. Eugenio***

La posta del Cittadino

**Si ritiene
SODDISFATTO O INSODDISFATTO
del servizio ricevuto in
Pronto Soccorso?**

Gentile Signora, Gentile Signore,
con il Suo contributo cercheremo di migliorare
la qualità
del Servizio di questo Pronto Soccorso.

Esprima liberamente le Sue idee, il questionario è anonimo.

ACCOGLIENZA IN PRONTO SOCCORSO

	Molto Soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
Personale all'accoglienza	A	B	C	D	E
Sala di Attesa	A	B	C	D	E
Organizzazione dell'attesa	A	B	C	D	E
Complessivamente, per l'accoglienza ricevuta, si ritiene:	A	B	C	D	E

Se è insoddisfatto per l'Accoglienza in P.S., qual è il motivo?

	Non è Presente	Non è Riconoscibile	Non è Professionale	Non è gentile
Personale all'accoglienza	A	B	C	D
	Non è confortevole	Non è pulita	Non è separata dal percorso urgenze	Non garantisce la riservatezza
Sala di Attesa	A	B	C	D
	Mancano informazioni sui tempi di attesa	Non si capisce l'ordine di ingresso	Non sono disponibili giornali e riviste	
Organizzazione dell'Attesa	A	B	C	

VISITA MEDICA

	Molto Soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
Medico di Pronto Soccorso	A	B	C	D	E
Gentilezza del Medico	A	B	C	D	E
Chiarezza delle spiegazioni	A	B	C	D	E
Infermiere di Pronto Soccorso	A	B	C	D	E
Gentilezza dell'Infermiere	A	B	C	D	E
Complessivamente, per la Visita Medica, si ritiene:	A	B	C	D	E

Se è insoddisfatto per la Visita Medica, qual è il motivo?

	La visita non è accurata	Non è disponibile all'ascolto	Non è gentile	Non dà spiegazioni	Le spiegazioni non sono chiare
Medico	A	B	C	D	E
	Non è professionale	Non collabora con il medico	Non è gentile	Non dà spiegazioni	Le spiegazioni non sono chiare
Infermiere	A	B	C	D	E

Altri aspetti della VISITA MEDICA

	Molto Soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
Medico Specialista	A	B	C	D	E
Personale di Radiologia	A	B	C	D	E
Personale Ausiliario	A	B	C	D	E
Tempo di Attesa per accertamenti diagnostici	A	B	C	D	E
Pulizia e confort Sala Visita	A	B	C	D	E
Adeguatezza generale dei locali	A	B	C	D	E

	Molto Soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
Complessivamente, per il servizio ricevuto al P.S. del S.E ugenio, si ritiene:	A	B	C	D	E

Le chiediamo infine di rispondere alle seguenti domande

	Molto	Moltissimo	Abbastanza	Poco	Per niente
Quanto il primo contatto con il P.S. (cioè la fase di accoglienza) influenza il suo giudizio complessivo sul servizio?	A	B	C	D	E
Quanto il Tempo di Attesa influenza il suo giudizio complessivo sul servizio?	A	B	C	D	E

	Migliore	Uguale	Peggioro
Rispetto alle precedenti esperienze, come giudica il servizio ricevuto in questo Pronto Soccorso?	A	B	C
Rispetto ai commenti di altre persone, come giudica il servizio ricevuto in questo Pronto Soccorso?	A	B	C

“Area da migliorare “ Qualita' Mancante”

Accoglienza

L'organizzazione dell'attesa	41.3%
Mancano informazioni sui tempi di attesa	56%
Tempo di Attesa	41.5%
Il personale Non è presente	32.5% 68,1%
Sala di Aspetto	39.5%
Pulizia dei locali	34.8%

Risultati

Area di Forza “Buona Qualità”

Visita Medica	
Competenza	74.2%
Chiarezza Spiegazioni	60.1%
Gentilezza	58.8%
Professionalità Infermiere	68.3%

Risultati

Area di Mantenimento

- Servizi di Radiologia
- Specialista

Area di Indifferenza

Immagine Ambientale

Segnaletica Parcheggio Adeguatezza locali

Medicina di Urgenza Reparto di Degenza

Analisi flussi ANNO 2001		M	F
Dimessi	989	540	449
Trasferiti	397	195	202
Ricoverati	1386	735	651
Dimissione protetta	53,0	5%	
Giornate degenza	4233		
Degenza Media x paziente (gg)	3,1		
Degenza Media giornaliera	11,6		
		Ricoveri	
Indice di Occupazione del posto letto (%)	78,4	Ortotrauma	Medico
Intervallo di Turnover	0,8	184	916
Indice di Rotazione del posto letto	94,0	17%	83%
Periodo di osservazione	366		
Media dei posti letto nel periodo di osservazione	15		

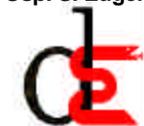
Medicina di Urgenza Reparto di Degenza Gennaio - Aprile 2002

Analisi flussi DRG			F	M
Dimessi	317	61,1%	166	151
Trasferiti	83	16,0%	45	38
Ricoverati	400		211	189
Dimissione Protetta	62	11,9%		
Deceduti	8	1,5%		
Rifiuto Ricovero	49	9,4%		
Giornate degenza	1579			
Degenza Media x paziente (gg)	3,95			
Degenza Media giornaliera	65,79			
Indice di Occupazione del posto letto (%)	54,83			
Intervallo di Turnover	2,51			
Indice di Rotazione del posto letto	16,67			
Tipologia Ricovero	Num.	%		
Ortotrauma Chirurgico	77	15%		
Medico	442	85%		
Totale Pazienti Ricoverati	519			
gg Mese	120			
posti letto	24			

DRG 2001

Descrizione	DRG	N° casi	Peso	GG.Dg	CSMix
Dolore Addominale cc	182	41	0,98	2,00	0.22
Fibrillazione atriale e altre aritmie cc	138	37	1,23	1.59	0.32
Trauma cranico minore commotivo s.c.	32	36	0,54	1.7	0.42
Dolore toracico	143	36	0,71	1.85	0.42
Cardiopatia ischemica acuta e subacuta	140	30	0.86	2.5	0.44
Scopenso cardiaco con /senza,card.ipert	127	28	1,26	7.5	0.60
Colica renale ,cc	323	28	0,94	2.5	0.45
Sindrome dolorosa addominale sc	183	27	0.60	2.36	0.55
Trauma cranico minore (P. C. <1hr) s.c.	29	20	0.76	2.0	0.25
Insufficienza cerebrovascolare transitoria	15	16	0.98	4.5	0.55
Encefalopatia ipertensiva	22	15	1,34	2.5	0.32
Sincope cc	141	15	0.93	3.6	0.30
Trauma cranico minore cc	31	13	0,81	1.8	0.49
Insufficienza renale cronica X FAV	315	14	2.7	1.8	0.19
BPCO riacutizzata	88	14	1.19	2.5	0.26
Cefalea/Epilessia cc	24	12	1.04	2.2	0.28
Ulcera peptica ac. sanguinante	174	11	1,46	4.6	0.40
Encefalopatia vascolare ischemica	16	9	1.64	3.9	0.52
Polmonite	89	9	1.65	2,00	0.11

DRG	
83.9%	>0,70
45.60%	>1



Trasferimenti Intraospedale



Anno 2002 Reparto	Gen		Feb		Mar		Apr		Totale Trasfer.	%
	U	D	U	D	U	D	U	D		
Clinica Medica	3	1	1	3	7	1	4	1	21	10,1%
Medicina I	5	6	5	8	9	10	6	9	58	27,9%
Medicina II	2	2		3	9	5	1	4	26	12,5%
Totale Medicina	10	9	6	14	25	16	11	14	105	50,5%
Cardiologia	3	3	2	1	1	2	1	2	15	7,2%
UTIC	5	1	2		3	3	4	3	21	10,1%
Totale Cardiologia	8	4	4	1	4	5	5	5	36	17,3%
Chirurgia d'Urgenza	2	5	3	1		5	1	1	18	8,7%
Chirurgia Generale							1		1	0,5%
Chirurgia Plastica					1				1	0,5%
Chirurgia Vascolare		1					4		5	2,4%
Clinica Chirurgica									0	0,0%
Totale Chirurgia	2	6	3	1	1	5	6	1	25	12,0%
Totale Neurologia	7	5	6	5	0	2	7	3	24	11,5%
Clinica Ortopedica									0	0,0%
Ortopedia				2	1		1		4	1,9%
Totale Ortopedia	0	0	0	2	1	0	1	0	4	1,9%
Diabetologia	1	0	1	0	0	0	4	1	0	0,0%
Urologia	1	3	1	1	0	0	0	0	6	2,9%
Endocrinologia	0	0	1	0	1	2	0	2	3	1,4%
Chirurgia Toracica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Ematologia	1	0	1	0	0	0	0	0	2	1,0%
Ginecologia	0	1	0	1	0	0	0	0	2	1,0%
Dermatologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Neurochirurgia	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0,0%
SPDC	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0,0%
Pediatria	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,5%
Chirurgia Flebologica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Chirurgia Oncologica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Rianimazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Totale	30	28	23	25	32	33	36	26	208	
Totali mensili U + D	58		48		65		62			
%	28%		23%		31%		30%			
Ricoveri	173		193		195		196			
Trasferiti Intraospedalieri	33%		24%		33%		32%			

Indicatori di performance

Misure affidabili e valide per monitorare aspetti organizzativi e di performance dell'attività del Medico di Urgenza.

La **valutazione** delle performance ed uno approfondito esame di **specifici problemi**, creano i presupposti per **decisioni** che favoriscono l'approccio più adeguato al Miglioramento della Qualità delle cure erogate da una organizzazione sanitaria.

Grazie per
l'attenzione e.....

Buon lavoro!