

Il Sistema dell'Emergenza Sanitaria nel Lazio

I Convegno SIMEU Lazio



6-7 GIUGNO 2002

Accreditamento Professionale dei
Servizi di Emergenza

IL SISTEMA 118

Sistema 118 – l'inizio

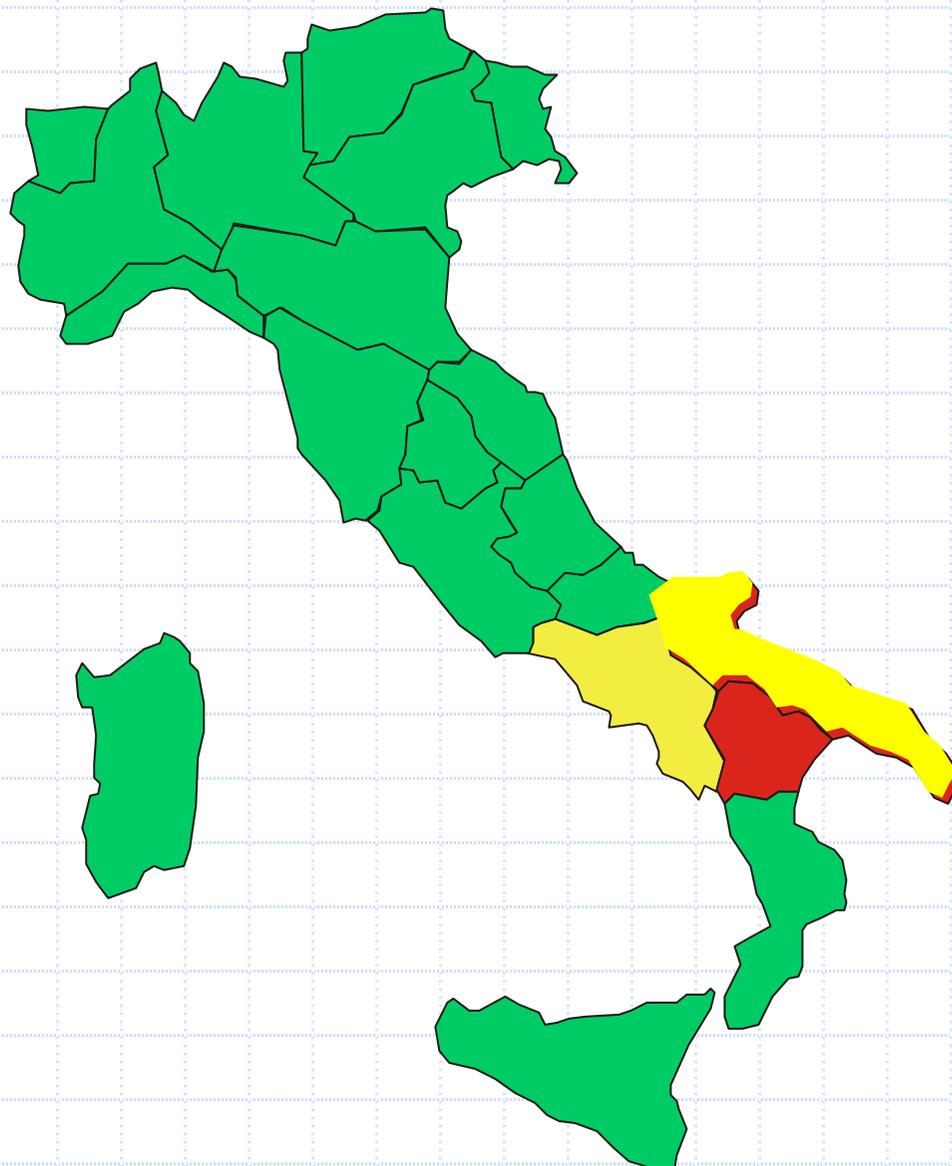
DPR 27 marzo 1992

**Nuova filosofia gestionale ed
operativa dell'emergenza**

Sistema 118

Rete Ospedaliera

Sistema 118 – Realizzazione stato dell'arte - giugno 2002



Sistema 118 -organizzazione

◆ **Centrale Operativa**

◆ **Postazioni**

Sottosistemi

- **Personale**
- **Mezzi di soccorso**
- **Comunicazioni**
- **Informatizzazione**
- **Formazione**
- **Gestione**

Sistema 118 - mission

- ◆ **Costituire** il punto di riferimento unico per la segnalazione di tutti gli interventi di emergenza sanitaria;
- ◆ **Codificare e garantire** una risposta adeguata a tutte le richieste di intervento per emergenza sanitaria;
- ◆ **Predisporre un sistema di risposta** all'emergenza sanitaria, tenute presenti le esigenze della popolazione, tramite sistemi di comunicazione e standard operativi comuni a livello regionale;
- ◆ **Ottimizzare , razionalizzare e coordinare** le risorse sanitarie di emergenza sul territorio;

Sistema 118 - mission

- ◆ **Garantire** il massimo utilizzo delle risorse umane e tecnologiche affidate;
- ◆ **Garantire** il massimo livello di professionalità;
- ◆ **Costituire** elemento di riferimento sia per il territorio sia per il sistema ospedaliero;
- ◆ **Predisporre ed attuare** programmi di formazione permanente per il personale del sistema;
- ◆ **Costituire una banca dati** di riferimento specifica delle situazioni di emergenza;
- ◆ **Diffondere** la cultura dell'emergenza nella popolazione.

Sistema 118 - Organizzazione

Sistema complesso di valenza trasversale

“Servizio dei Servizi”

con una **gestione**, parcellizzata sul territorio, ma integrata a livello

operativo, organizzativo ed amministrativo

con i Servizi Aziendali e

la Rete Ospedaliera.

Sistema 118 – Realizzazione

Sistema complesso innovativo e trasversale;

Non completamente normato e realizzato
con indirizzi operativi ed organizzativi
diversificati nelle Regioni.

Livelli di assistenza difformi per la
Cittadinanza

Sistema 118 – Valutazione

Valutazione del Sistema

- ◆ di tipo *quantitativo* – quali risorse sono utilizzate?
- ◆ di tipo *qualitativo* – come sono utilizzate?

Sistema 118 – Società Italiana Sistema 118



Sistema 118 – Società Italiana Sistema 118 - Obiettivi

- ◆ **Permettere** una attivazione omogenea su tutto il territorio nazionale, fatte salve le specifiche regionali, di un Sistema 118 che fornisca assistenza sanitaria in emergenza in modo uniforme a tutta la cittadinanza.
- ◆ **Assicurare** un confronto permanente tra i vari Sistemi 118 presenti nelle realtà regionali per individuare modelli organizzativi ed operativi comuni.
- ◆ **Assicurare** percorsi di qualità basati su una analisi dei modi e dei dati della attività operativa e gestionale.
- ◆ **Diffondere** la cultura dell'emergenza.

Sistema 118 – Società Italiana Sistema 118 - Azioni

- ◆ **Azioni Iniziali**
- ◆ **Conoscersi** → censimento delle strutture.
- ◆ **Promuovere** una attività di confronto e formazione, orientata allo sviluppo di sistemi di **qualità**, nell'area del Sistema 118, in cui l'organizzazione del lavoro fosse incentrata sulle figure professionali.
- ◆ **Realizzare** un manuale, da proporre alle istituzioni, quale **riferimento** per la definizione di requisiti minimi indispensabili (organizzativi ed operativi) dei Sistema 118.

Sistema 118 – Società Italiana Sistema 118

- ✓ **Gruppo di lavoro** costituito da 70 professionisti afferenti a 34 centrali operative rappresentanti tutte le Regioni.
- ✓ **Patrocinio** della ASL e del Policlinico di Modena, organizzazione del lavoro affidato al personale della C.O. 118 di Modena.
- ✓ **Inizio lavoro** marzo 2000.
- ✓ **Presentazione prima bozza** e consegna al Ministro della Salute - marzo 2002.

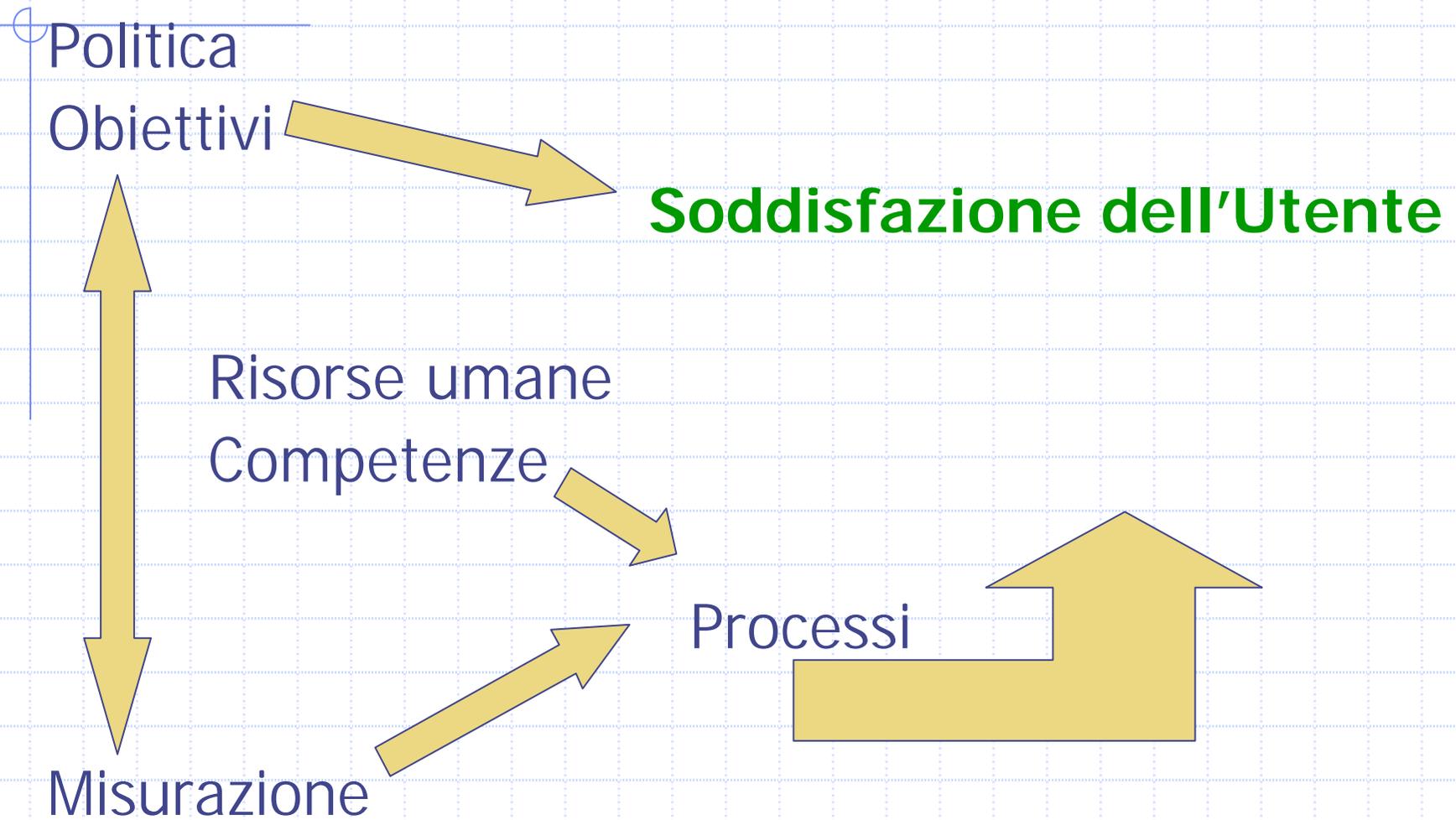
Sistema 118 – Società Italiana Sistema 118

L'Analisi dei bisogni e degli obiettivi identificava la necessità di definire:

- 1- Un **Processo di sensibilizzazione e formazione** sulle logiche dell'addestramento e della qualità finalizzato alla diffusione della cultura della qualità;
- 2- Un **Manuale** che rappresentasse un modello di gestione della qualità ed un elemento di riferimento per i professionisti del Sistema 118;
- 3- **Momenti di verifica** sul campo per valutare il livello di applicazione dei requisiti minimi ritenuti indispensabili (organizzativi e professionali) identificati.

Tutta l'attività svolta è indirizzata verso nuovi obiettivi:
Accreditamento all'eccellenza, certificazione , ecc..

Sistema 118 – Società Italiana Sistema 118



Sistema 118 – Società Italiana Sistema 118 -Manuale

Manuale per lo sviluppo dei Sistemi di Qualità dei Sistemi di Emergenza Urgenza 118 riferito ISO 9000:2000

Finalizzato alla creazione di un meccanismo di coinvolgimento e di "inizializzazione" alle logiche dei sistemi qualità che permettesse, alla fine del percorso, la identificazione di criteri di "buona qualità" del Sistema 118.

Sistema 118 – Società Italiana Sistema 118

Il lavoro comune ha visto come base di partenza iniziale la ricerca di **requisiti organizzativi e professionali misurabili** necessari a definire gli elementi caratterizzanti un sistema qualità in Urgenza/Emergenza 118.

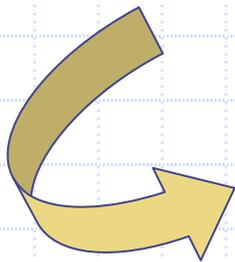
Definendo come qualità la normalità dei comportamenti.

Sistema 118 – Società Italiana Sistema 118

QUALITA'

CARATTERISTICA DI UN SERVIZIO CHE
CORRISPONDE AL **BISOGNO** DEL
PAZIENTE

EROGATO



dal **PROFESSIONISTA** appropriato
nel **POSTO** appropriato
nel **MOMENTO** appropriato
al **COSTO** minore

Sistema 118 – Società Italiana Sistema 118

IL **SISTEMA QUALITA'** RAPPRESENTA
IL MODO IN CUI TUTTI GLI ELEMENTI
CHE CONCORRONO A DEFINIRE UNA
ORGANIZZAZIONE (**responsabilità ,
risorse, verifica dei risultati, ecc..**)
SONO CORRELATI TRA LORO ED
INTERAGISCONO PER RAGGIUNGERE
GLI OBIETTIVI.

Sistema 118 – Società Italiana Sistema 118

OBIETTIVO del sistema per la gestione della **QUALITA'** è basato su due elementi fondamentali:

A- Garantire al cittadino che viene mantenuto lo standard di attività dichiarato indipendentemente da coloro che operano in quel momento (*vanno individuati i fattori che qualificano i servizi/prodotti e gli indicatori da tenere sotto controllo*).

B- Migliorare i servizi/prodotti e l'organizzazione per mantenere l'impegno etico che lega organizzazione sanitarie e cittadini (*è importante conoscere "cosa produciamo" e "come viene prodotto" per individuare le aree di intervento e gli obiettivi concreti da perseguire*).

Sistema 118 – Società Italiana Sistema 118 - Manuale

Il **MANUALE** è costituito da una parte generale ed una specifica.

La **Parte generale** vuole rappresentare un *riferimento* ed una *guida* per l'introduzione alle logiche dei sistemi qualità e per l'utilizzo della parte specifica.

Contiene gli elementi fondamentali per la implementazione di un sistema Qualità con *elementi specifici* del Sistema 118 e con *esempi* atti a facilitare la comprensione anche per coloro che non abbiano conoscenza del percorso formativo svolto in precedenza.

Sistema 118 – Società Italiana Sistema 118 - Manuale

◆ Manuale 2 – parte generale

E' composta da una serie di capitoli che riportano *raccomandazioni e strumenti* attraverso i quali potranno essere individuati:

- ◆ **la definizione degli obiettivi e la loro pianificazione,**
- ◆ **la definizione delle responsabilità,**
- ◆ **la definizione dei processi,**
- ◆ **la definizione delle procedure generali e specifiche delle strutture coinvolte.**

Sistema 118 – Società Italiana Sistema 118 - Manuale

◆ Manuale – Parte Specifica

Contiene una serie di “*check list*” relative ad alcuni processi ed attività, linee guida e protocolli condivisi.

Queste check list contengono proposte di *comportamenti organizzativi e tecnico professionali*, applicabili in modo omogeneo a livello nazionale.

Rappresentano un primo tentativo per la definizione di uno strumento utilizzabile per la valutazione del livello di applicazione delle indicazioni e comunque un utile strumento di autoapprendimento.

Sistema 118 – Società Italiana Sistema 118 - Manuale

Il **Manuale** rappresenterà per il Sistema 118 non solo un elemento di riferimento, ma un reale strumento di lavoro ed un punto di partenza per analizzare, studiare e riorganizzare il Sistema 118 con l'obiettivo di ottimizzarne l'attività tramite una migliore organizzazione, un uso adeguato delle risorse ed una attività continua di formazione/addestramento.

Sistema 118 – Società Italiana Sistema 118

◆ Vantaggi attesi

- Definizione di criteri comuni
- Individuazione problemi e carenze
- Consenso tra pari su organizzazione e procedure
- Valutazione tra pari
- Soluzione a problemi sulla base di esperienze
- Diffusione di una cultura volta a considerare la qualità come un elemento insito nella attività quotidiana
- Soddisfazione Utenza e SSN per la realizzazione di un servizio efficace ed efficiente.

Sistema 118 – Società Italiana Sistema 118 - Futuro

A seguire il programma prevede un **programma specifico di formazione** tra il personale operante nel Sistema 118 con la creazione di

“Accreditatori Certificati” ,

in grado di svolgere

visite di accreditamento

che, **svolte tra pari**, vedranno la possibilità di uno scambio di esperienze e di una crescita culturale comune unificando, di fatto, il Sistema 118 a livello nazionale.

