

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



Sistema 118 – realizzazione



Sistema 118 -organizzazione

- Centrale Operativa
- Postazioni

Sottosistemi

- Personale
- Mezzi di soccorso
- Comunicazioni
- Informatizzazione
- Formazione
- Amministrazione

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 le strutture Aziendali e
con la Rete Ospedaliera.

Sistema 118 –realizzazione

Sistema complesso innovativo e trasversale;

Interpretato in modo difforme;

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

- Permettere una attivazione omogenea su tutto il territorio nazionale, fatte salve le specifiche regionali, di un Sistema 118 che fornisse 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

- **Due obiettivi 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

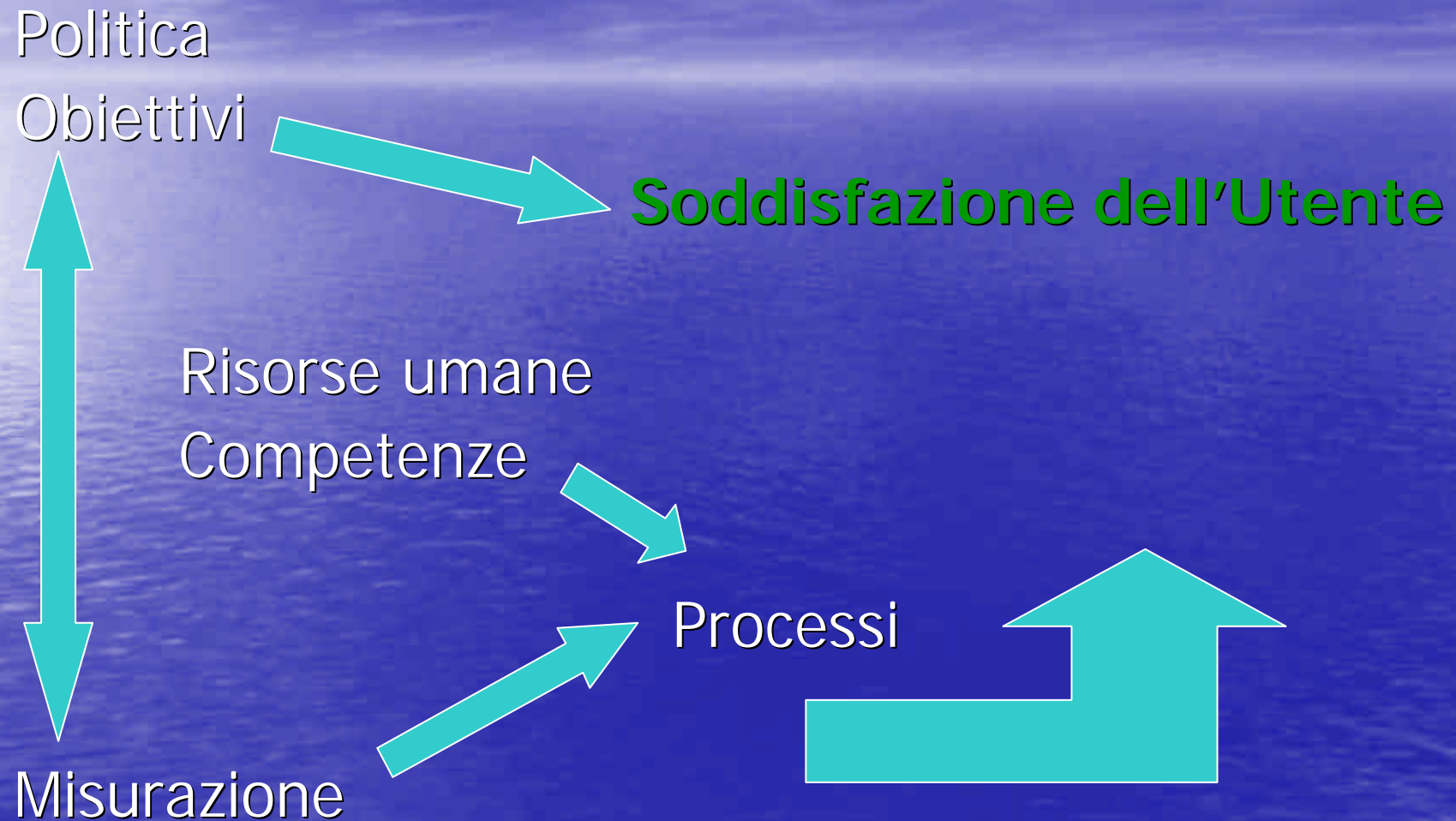
L'Analisi dei bisogni e degli obiettivi identificava la necessità di definire:

- 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 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.

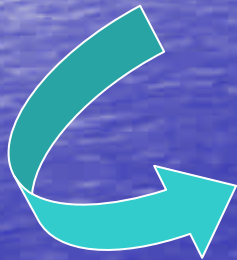
Definendo come qualità la normalità dei comportamenti :

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

II **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

Lo **SCOPO** 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

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 2 – parte generale**

E' composta da una serie di capitoli che riportano *raccomandazioni e strumenti* attraverso i quali potranno essere individuata la definizione degli obiettivi e la loro pianificazione, la definizione delle responsabilità, dei processi e delle procedure generali e specifiche delle strutture coinvolte.

Sistema 118 – Società Italiana Sistema 118

- **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.

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

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.