

SALA VIOLANTE/GINEVRA

MEDICINA D'URGENZA: INDICATORI E AREA CRITICA

Moderatori: Francesco Franceschi – Marcello Pastorelli

Antonella Coccorocchio

Indici di gradimento verso indici di efficienza



XII congresso nazionale

simeu

RICCIONE 13-15 MAGGIO 2022



Indici di gradimento verso indici di efficienza

Dott.ssa Antonella Cocorocchio
Coordinatore Infermieristico UOC Medicina d'Urgenza e PS
AO S. Giovanni Addolorata - ROMA



XII congresso nazionale
simeu
RICCIONE 13-15 MAGGIO 2022

Sono soltanto numeri???



Definizione di gradimento

Il gradimento si riferisce tipicamente alla risposta ottenuta da un intervento, lo stato di salute, la mortalità, la morbosità, la qualità della vita e **la soddisfazione del paziente.**



Ministero della Salute

DIPARTIMENTO DELLA PROGRAMMAZIONE E DELL'ORDINAMENTO
DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE
DIREZIONE GENERALE DELLA PROGRAMMAZIONE SANITARIA
Ufficio III ex DG.PROG.

**Manuale di formazione
per il governo clinico:
monitoraggio delle performance
cliniche**

Definizione di efficienza

L'**efficienza** è la capacità di ottenere i risultati clinici desiderati con il minimo impiego di risorse.

Efficienza



Efficacia

Risorse impiegate

L'**efficacia** è la capacità di un intervento sanitario di ottenere i risultati clinici desiderati.



Ministero della Salute
DIPARTIMENTO DELLA PROGRAMMAZIONE E DELL'ORDINAMENTO
DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE
DIREZIONE GENERALE DELLA PROGRAMMAZIONE SANITARIA
Ufficio III ex DG PROG.

Manuale di formazione
per il governo clinico:
monitoraggio delle performance
cliniche

Come si misurano l'efficienza e l'efficacia

Gli indicatori sono uno strumento tramite cui si cerca di modificare i comportamenti delle persone che operano in realtà organizzative complesse.

La misurazione di un fenomeno complesso serve a:

- Scegliere tra le **alternative disponibili** quella più conforme al perseguimento della tutela della salute;
- Rilevare gli **effetti delle decisioni** assunte e delle decisioni intraprese;
- Valutare gli effetti, cioè esprimere un **giudizio qualità delle azioni intraprese** in relazione ai risultati ottenuti.

«Gli indicatori di efficacia ed efficienza nella sanità» E. Borgonovi Università Bocconi Milano Rivista trimestrale di
Scienza dell'Amministrazione n. 2, 2000

Indicatori di assistenza in PS e Medicina d'Urgenza

- Tempo di attesa per la visita medica
- Tempo di attesa per la diagnostica
- % fratture di femore operate entro 48 ore
- Indice di case mix
- Indice comparativo di performance
- Indice di rotazione del PL
- % dimissioni protette su totale dimessi
- Tasso di ospedalizzazione
-

Trappole della misurazione

- ❑ Numerosità degli indicatori
- ❑ Richiesta di precisione
- ❑ Scarsa tempestività
- ❑ Mancanza di priorità
- ❑ Chiarezza del risultato atteso
- ❑ Prevalenza del processo sul risultato finale



Performance

- ❑ Obiettivi da raggiungere
- ❑ Standard a cui uniformarsi
- ❑ Domanda da soddisfare

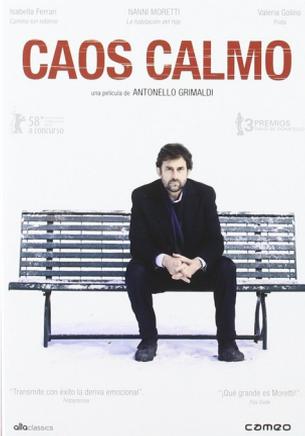


**La 1° domanda è:
cosa voglio portarmi a casa?**

Contenuti

- ❑ Contesto attuale
- ❑ Risorsa umana
- ❑ La comunicazione tra le persone che partecipano all'organizzazione

Il nostro contesto



Noi siamo patologicamente abituati!!!

Legge n. 833/78

Principi ispiratori:

- Universalità** dei destinatari
- Uguaglianza** del trattamento
- Globalità** degli interventi
- Libertà di scelta** del cittadino

D. Lgs. N. 502/92 e n. 517/93

Riordino del SSN

Principi ispiratori:

- Rafforzamento del ruolo affidato alle Regioni
- Aziendalizzazione
- Sistema di finanziamento
- Responsabilizzazione degli operatori in senso gestionale

Principi informatori:

- Ottimale e **razionale utilizzo** delle risorse
- Migliore efficienza** in un sistema di concorrenzialità
- Equità** distributiva
- Contenimento della spesa

D. Lgs. n. 229/99

Riforma «TER» del SSN

Principi:

- Autonomia imprenditoriale
- Organizzazione e funzionamento definiti con atto aziendale
- Appalti e contratti per le forniture di beni e servizi
- Attività orientata a criteri di **efficacia**, **efficienza** ed economicità con rispetto del vincolo di bilancio attraverso l'equilibrio di costi e ricavi.

Dalla Legge n. 833 alla riforma del SSN

USL

Burocrazia

Capo

Direttive

Efficienza

Utenti

Azienda USL - AO

Management

Manager

Obiettivi

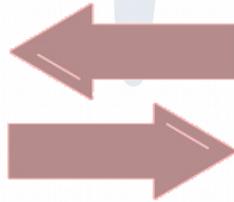
Efficacia

Clienti

Attività versus obiettivi

Sapere
Saper fare
Saper essere
Saper comunicare

Ottenere
un
risultato



Confronto tra gradimento e efficienza

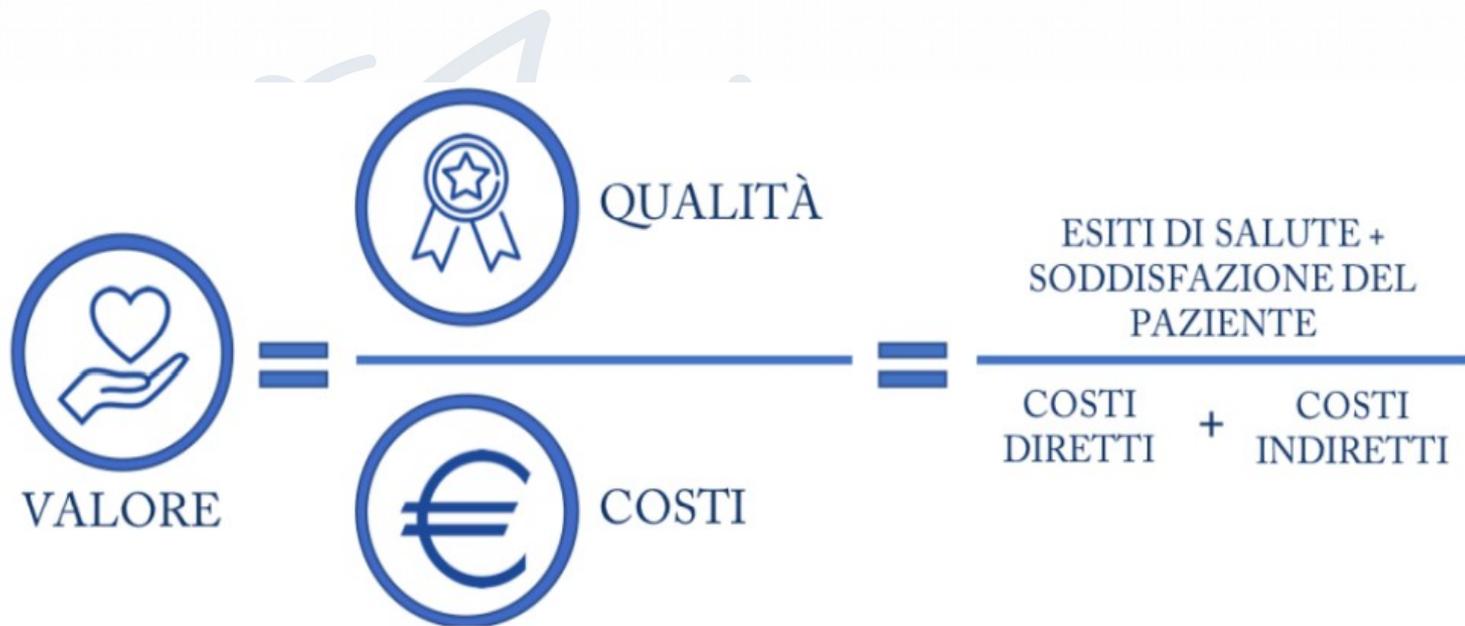


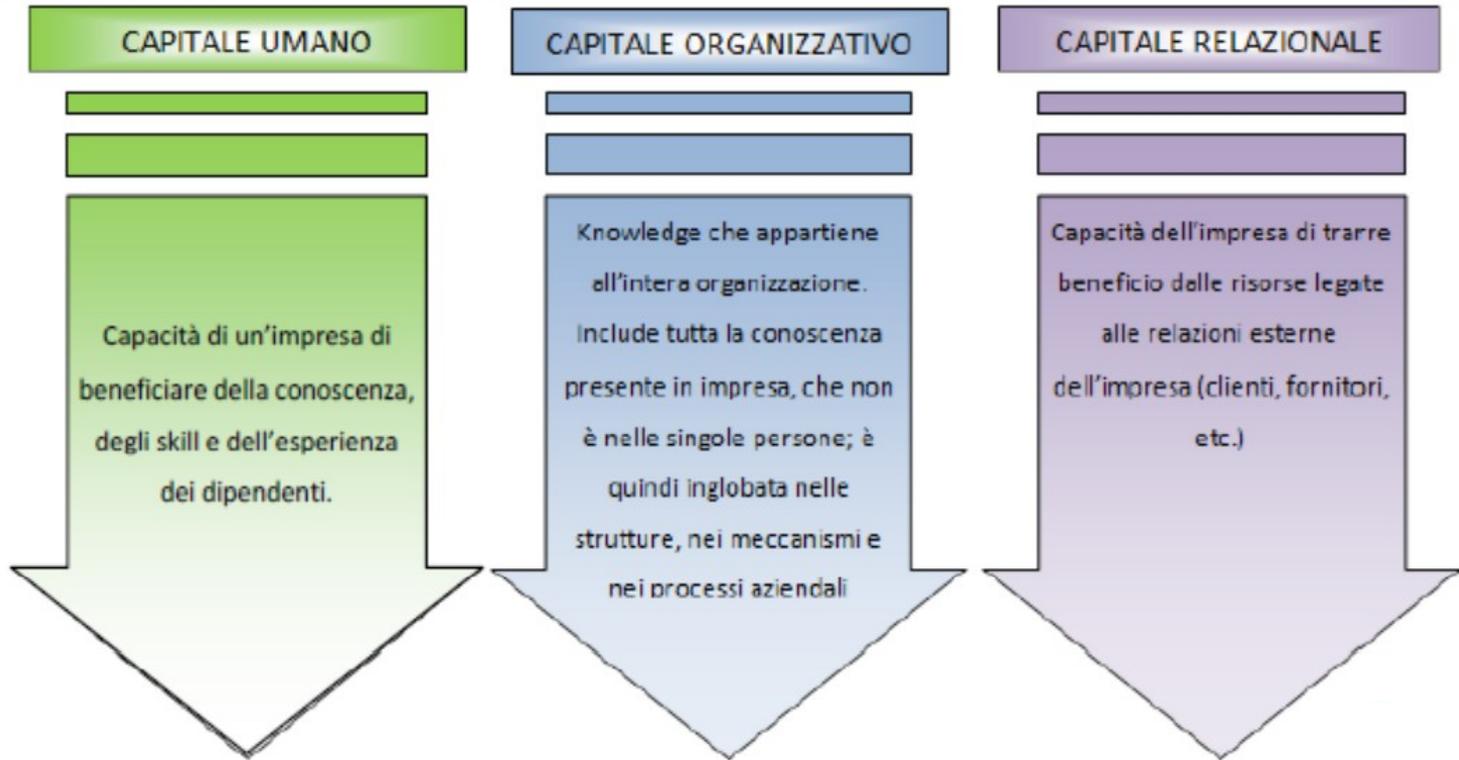
CONFRONTARE, PARAGONARE.

Si *confronta* l'una cosa con l'altra, ponendola quasi a fronte, per giudicare con la veduta se le qualità esteriori di ambedue si riscontrano. — Il *Paragonare* è Ponderare e valutare, per via di raziocinio e di veduta ad un tempo, se due cose, di qualsivoglia natura, si riscontrano fra sè, anche nelle qualità intrinseche.

138. ALL'OPPOSTO, AL CONTRARIO. — Due cose contrarie non saranno mai convergenti; due cose opposte possono esserlo. *All'opposto* può essere solo una modificazione; *al contrario* è una differenza intera e assoluta; v'ha chi cerca la felicità negli onori, nelle ricchezze; il savio all'opposto sa trovarla in una quieta e modesta mediocrità.

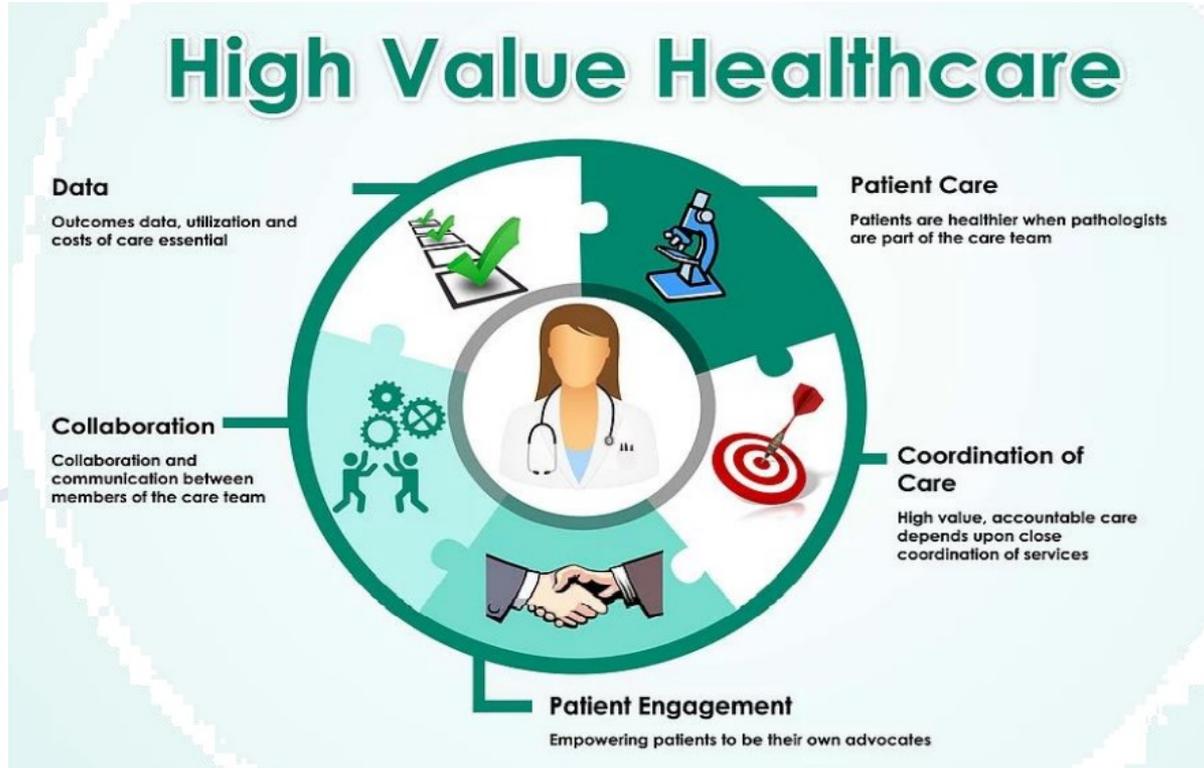
Concetto di valore in sanità





Asset intangibili

Value proposition





SISTEMA SANITARIO REGIONALE



AZIENDA OSPEDALIERA
SAN GIOVANNI ADDOLORATA



REGIONE
LAZIO

**La 2° domanda è:
cosa possiamo fare per migliorare
l'indice di gradimento?**

Umanizzazione delle cure in emergenza/urgenza

- ❑ Accoglienza
- ❑ Comunicazione
- ❑ Valorizzazione del 3° settore



Hostess di sala



Il presidente Zingaretti incontra gli assistenti di sala (foto agenzia Dire)

Hanno iniziato a lavorare oggi i primi 24 'assistenti di sala' nel pronto soccorso romani. Si tratta di quelli che sono stati rinominato steward, o hostess, che dovrebbero aiutare e indirizzare i pazienti al loro arrivo nelle strutture ospedaliere d'emergenza annunciati lo scorso gennaio dal presidente della Regione Lazio Nicola Zingaretti. [L'idea è stata annunciata nel gennaio scorso](#) come una delle contromisure per far fronte al caos e al [sovraccollamento](#) dei pronto soccorso della



Comunicazione

Organizzazioni complesse

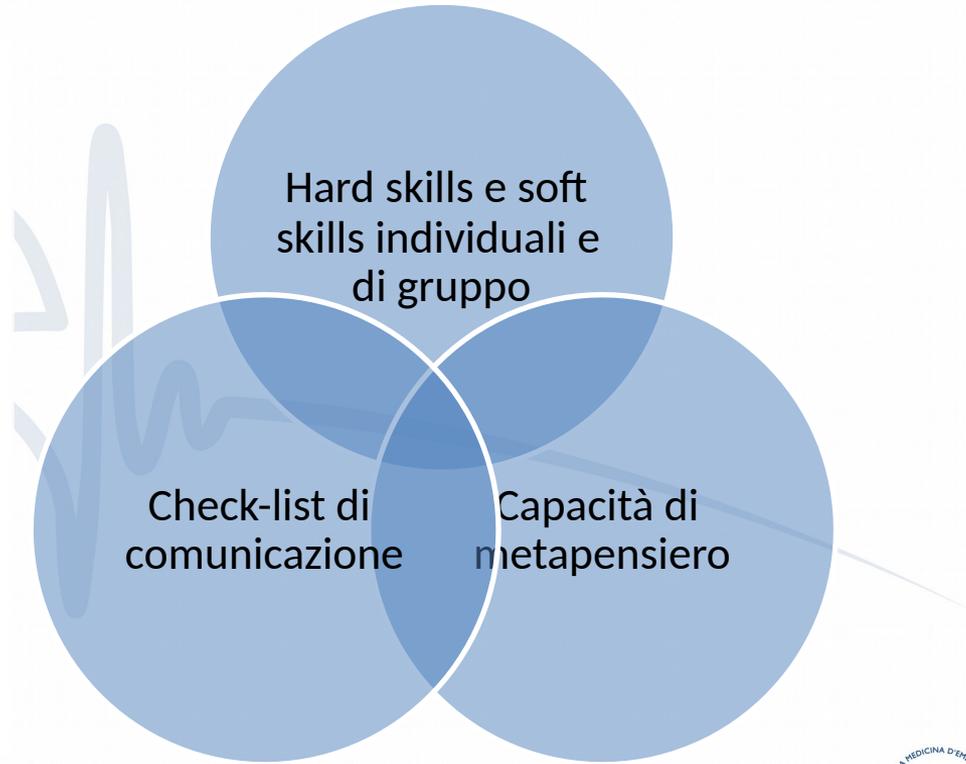


Comunicazione efficace



Raggiungimento risultato

Comunicazione in emergenza/urgenza



A cosa porta l'errore di comunicazione

- ❑ Gli errori di comunicazione tra gli operatori sanitari sono collegati al 70% degli eventi sentinella (Joint Commission, 2009)
- ❑ La mancanza di un buon comportamento di comunicazione tra infermieri e medici è riconosciuta come causa di danno prevenibile nei pazienti (Zwarenstein & Reeves, Institute of Medicine, 2006)
- ❑ I problemi di comunicazione sono collegati all'aumento della durata di degenza, danni al paziente, utilizzo delle risorse, turnover più rapido e insoddisfazione del caregiver (Dingley et al., 2008)
- ❑ Numerose organizzazioni e commissioni nazionali hanno individuato la collaborazione interdisciplinare strategie per migliorare l'assistenza (Marshall, 2011)
- ❑ **Nonostante i dati di letteratura, le organizzazioni sanitarie continuano a consentire un ambiente di lavoro dove le comunicazioni infermiere-medico sono inefficaci (Gurses & Xiao, 2006)**

Valorizzazione del 3° settore



ASSOCIAZIONE REGIONALE
VOLONTARI
ASSISTENZA SANITARIA
Organizzazione di Volontariato Ente del Terzo Settore



**La 3° domanda è:
tutto ciò che facciamo è misurabile?**



Concludendo...

I passo

- Misurare tutto ciò che può essere misurato
- **Va bene finché ci si riesce**

II passo

- Trascurare ciò che non si riesce a misurare e tendere ad attribuire un valore quantitativo arbitrario
- **Tendenza artificiale e fuorviante**

III passo

- Presumere che ciò che non può essere misurato non è veramente importante
- **Questo atteggiamento dimostra cecità**

IV passo

- Dire che ciò che non è agevolmente misurabile non esiste.
- **Questo è suicidio**

Daniel Yankelovic «Corporate priorities: a continuing study of the new demands on business» 1972



**Il sorriso è
una sorta di vaccino
contro
il momento di disagio**
(Marc Levv)

antonella.cocorocchio@gmail.com