

V Congresso  
Rimini Nazionale  
18-21 Ottobre 2012



ATHENS UNIVERSITY  
SCHOOL OF MEDICINE  
MSc International  
Medicine/Health-Crisis  
Management



# teamworking dentro l'ospedale

**Steve Photiou, MD, MSc (DM)**

Chair, Disaster Medicine section, European Society for Emergency Medicine (EuSEM)

Senior attending physician, Emergency Dept., Sant'Antonio Hospital, Padua, Italy

Visiting Professor, MSc International Medicine – Health Crisis Management,  
School of Medicine, Athens University, Greece

Research associate, CRIMEDIM, University of East Piedmont, Novara, Italy



# team

- gruppo di individui che svolgono una mansione
- interagiscono
- in genere possiedono un comune background
- mirano ad uno scopo comune

# teamworking



lavoro svolto da diversi elementi  
ognuno svolge una parte  
subordinando il contributo personale  
lavorando per uno **scopo comune**

# ospedale

organismo complesso

diverse discipline

diverse specialità

diverse mansioni

**tutte** mirano a fornire servizi sanitari adeguati



**TEAMWORK:**  
Interdisciplinary collaboration

teamworking

Pronto Soccorso



teamworking  
sala operatoria



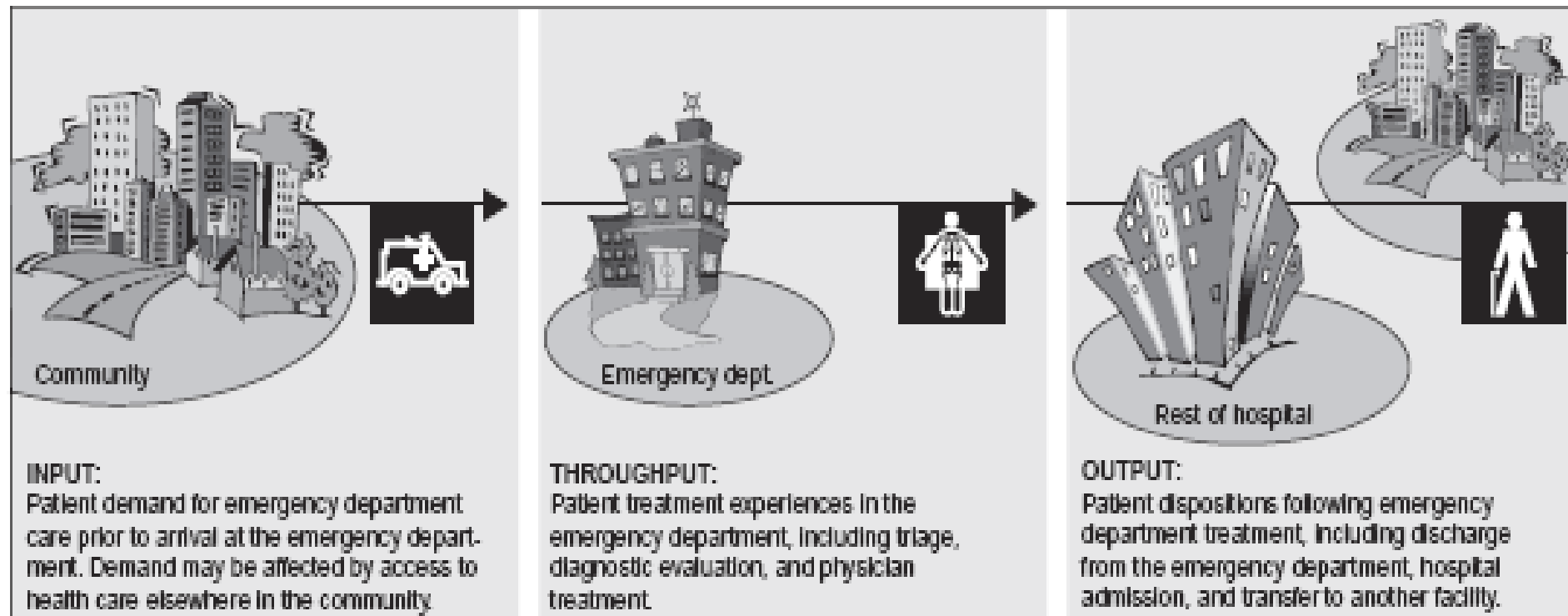
**DEA**  
background



**oggi:**  
aumentata richiesta  
di servizi urgenti

# problematiche ospedaliere “normali”

- all'entrata del PS (input) => attese
- in PS (throughput) => “colli di bottiglia”
- all'uscita del PS (output) => attese





risultato:  
**sovraffollamento  
(overcrowding)**  
abnorme numero di  
pazienti  
in Pronto Soccorso,  
che si trova ad operare  
**oltre** le proprie capacità





in caso di **evento**  
**catastrofico,**

in aggiunta al numero  
“abituale” di utenti,  
il PS deve fornire cure ad  
un inatteso numero di vittime





evento catastrofico = **CAOS**

durante un disastro (che potrebbe **coinvolgere la struttura stessa dell'ospedale**)

il PS potrebbe essere “invaso” da:

- pazienti portati con ambulanza
- pazienti portati con mezzi privati
- “Walking Wounded” (WW)
- “Walking Well and Worried” (WWW)
- ecc

cos'hanno in comune  
Medicina d'Urgenza **“ordinaria”**  
e  
Medicina d'Urgenza  
durante **eventi catastrofici?**

## overcrowding

alto numero di utenti in Pronto Soccorso, che si trova ad operare **oltre** le proprie capacità

## disastro

impossibilità di fornire cure sanitarie adeguate, a causa di

- 1) danno diretto alla struttura
- 2) grande afflusso di pazienti, con conseguente **sopraffazione della capacità** del servizio di offrire cure



cosa si può fare  
per affrontare la nuova situazione?

# Cosa dev'essere evitato?

## Il **fallimento** dell'ospedale (impacted hospital)

situazione nella quale l'ospedale  
non riesce a svolgere la propria **mission**:  
fornire cure sanitarie



Il PS, gli ospedali ecc,  
devono adeguarsi  
alla nuova situazione

**COME?**

## Presupposto

L'ospedale è un sistema ad alta affidabilità  
(HRO: **H**igh **R**eliability **O**rganization )

- gravi conseguenze in caso d'errore
- scarse possibilità d'errore
- alta affidabilità grazie al **teamwork**  
interdisciplinare

# Il lavoro nel DEA (e nell'ospedale) è caratterizzato da

- stress
- pressione temporale
- uso di informazioni sensibili
- stakeholders multipli
- outcomes ad alto rischio

Tali mansioni possono essere  
svolti meglio e riducendo la  
possibilità di errore  
(**mitigation**)  
attraverso il **lavoro coordinato**  
**di gruppo**

in caso di disastro,  
**tutto l' ospedale**  
(oltre al Pronto Soccorso)  
sarà pesantemente coinvolto  
quindi è **necessario**  
**un piano** per le Emergenze

Quindi

tutte le strutture dell'ospedale  
dovranno collaborare  
in modo coordinato:

**TEAMWORKING**

**background: quello che (forse) sappiamo fare**  
metodi per affrontare l'overcrowding

miglioramento del triage

uso degli spazi disponibili dentro l'ospedale

dimissioni in mattinata (possibilmente)

fast track

unità di osservazione breve

il "bed czar"

diversione di ambulanze

boarding

programmazione coordinata di pazienti in elezione

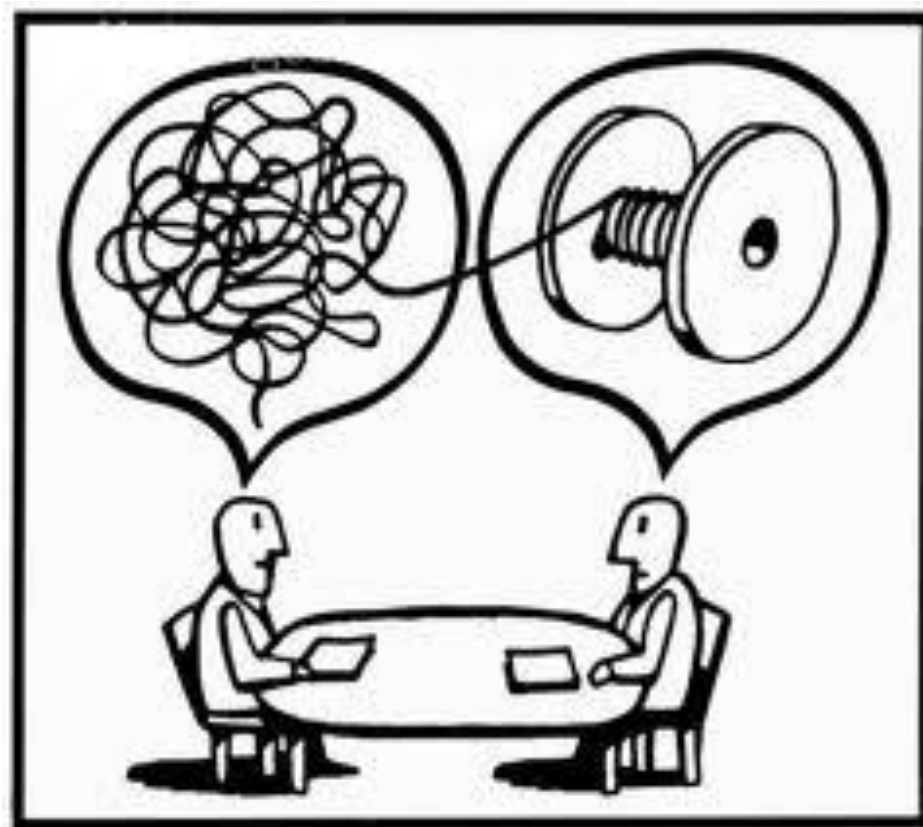
# hospital disaster management

richiede una **risposta coordinata  
dell'intero sistema  
(multidisciplinare)**

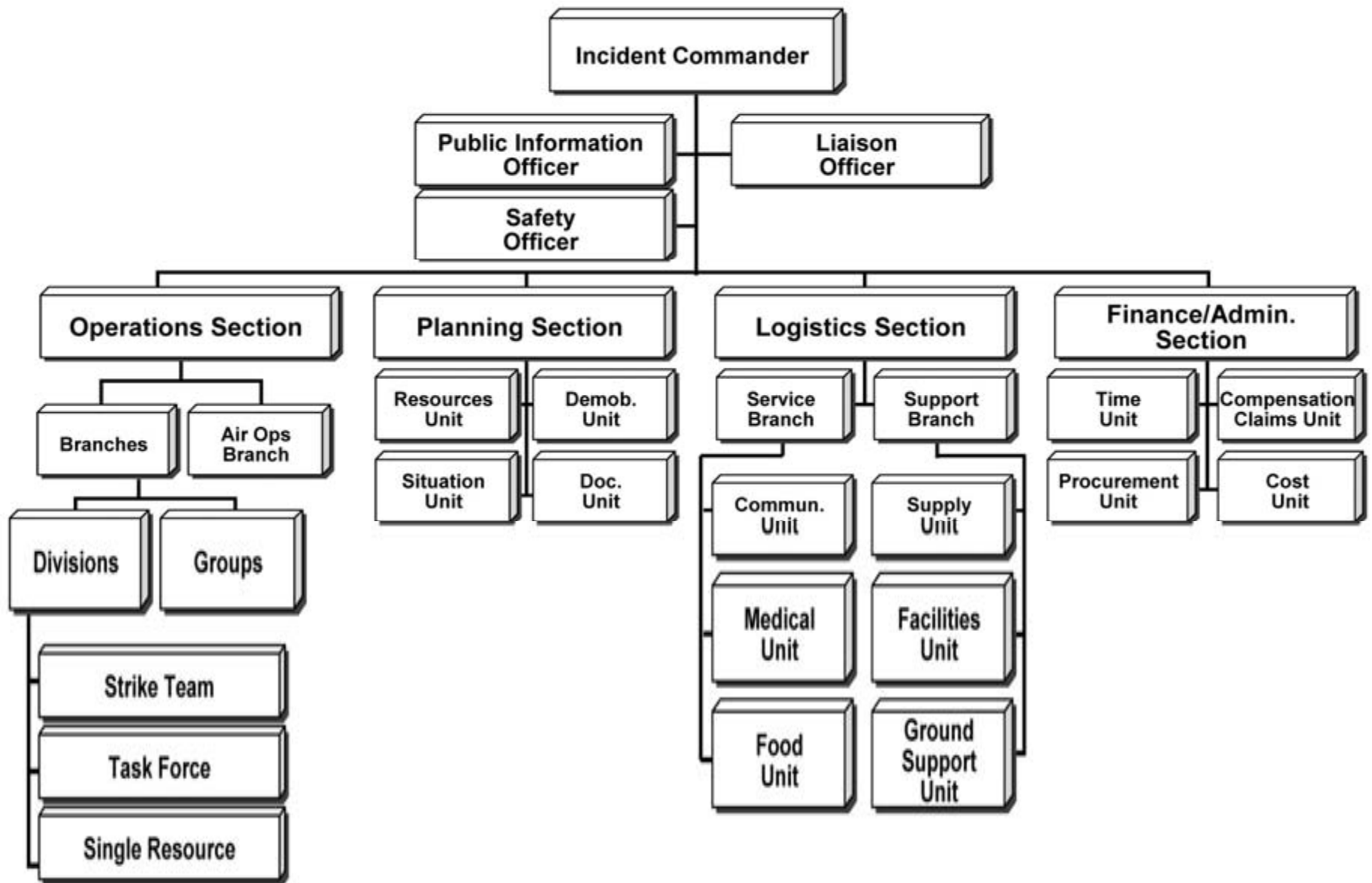
**coordinazione** di personale  
reparti  
ospedali



**hospital incident  
command  
system (HICS)**  
è un modello di  
gestione creato  
per gestire  
il caos



HICS può essere applicato in varie situazioni complesse, in cui bisogna **coordinare** i stakeholders



## HICS: **strumento** (e non piano) per

- management della risposta totale all'evento
- management per obiettivi
- organizzazione e procedure standardizzate
- sistema flessibile
- gestione di risorse e comunicazioni
- procedure per assunzione della direzione
- procedure per l'assegnazione delle responsabilità
- procedure per il passaggio di consegne

# HICS: cinque ruoli principali

1. direzione
2. pianificazione
3. operazioni
4. logistica
5. finanze ed amministrazione

# **i concetti-chiave**

**(teamworking necessario)**

surge capacity

livello di cure

triage inverso

memorandum of understanding

protocolli

training

# A. surge capacity

capacità di gestire

un'improvviso aumento del numero di pazienti,  
che potrebbe altrimenti

**superare**

la capacità di trattamento della struttura  
sanitaria

# la surge capacity ospedaliera contempla

**S**istemi (management)

**S**pazi

**S**tuff

**S**tuff, supplies (materiali)

**4S**



## **B. level of care livello di cure (livello di ambizione medica)**

in caso di evento catastrofico, gli ospedali devono modificare la loro attività da un modello “ordinario” ad un livello “da catastrofe”  
cioè  
da “tutto per tutti” a  
il livello di cure più alto possibile secondo possibilità

# C. triage inverso (reverse triage)

## intraospedaliero

continuità delle cure dei pazienti ospedalizzati e  
rapida dimissione in relativa sicurezza

per poter **liberare letti**

per le vittime di una catastrofe

(PS, TI, MedUrg, sale operatorie, reparti)

da parte di un team interdisciplinare

I pazienti **con possibilità < 12%**  
**di eventi medici secondari**  
(consequential medical events - CME)  
dovuti alla dimissione anticipata  
(morte inattesa, danno irreversibile, functio laesa)  
possono essere **dimessi**

# D. memorandum of understanding

protocollo di collaborazione  
con altri ospedali

supporto logistico  
collaborazione  
comunicazioni



# E. protocolli

(per l'intero ospedale)

**S**tandard **O**peration **P**rocedures (**SOP**)

**J**ob **A**ction **S**heets (**JAS**) checklists

spesso il personale  
non conosce le procedure  
da adottare in caso di catastrofe



## **F. educazione/addestramento il piano per l'emergenza**

- preparato ed elaborato in anticipo
- testato a tutti i livelli
- modificato/migliorato quando necessario
- tutto il personale dev'essere addestrato
- sessioni d'addestramento periodiche

Nulla si può ottenere  
in un sistema complesso  
senza  
teamworking a tutti i livelli

# CONCLUSIONI



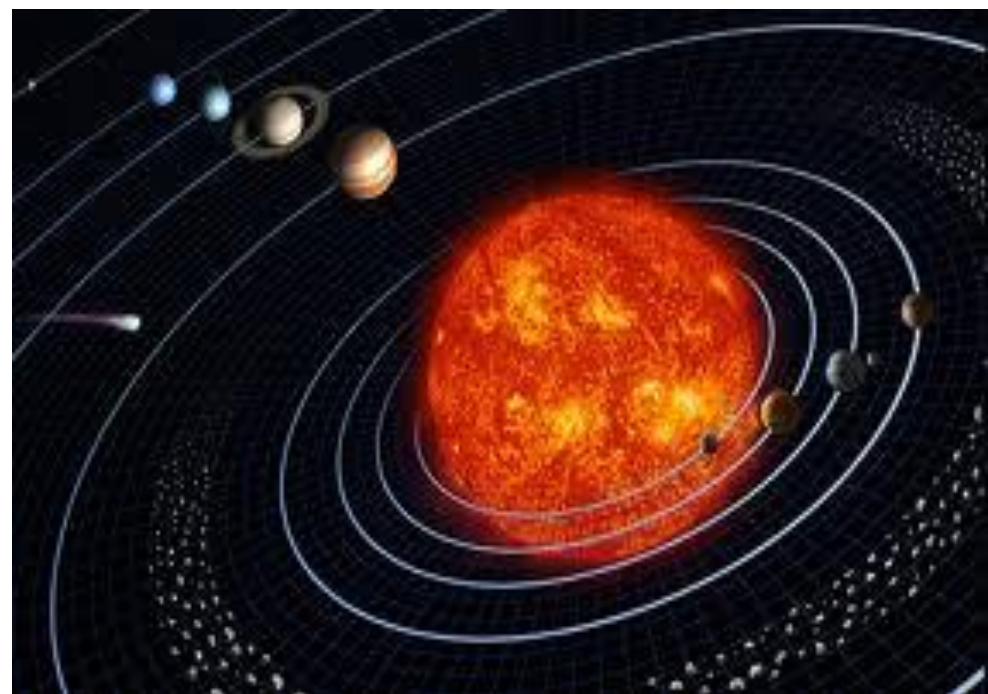
## KEEP IN MIND

Durante eventi catastrofici, si deve  
fornire cure mediche  
verso un **abnorme** numero di vittime  
con **scarse** risorse  
comunicazioni **inadeguate**  
informazioni **inadeguate**  
strutture **danneggiate**  
**grande** pericolo personale



# SCHWERPUNKT del'ospedale

## Pronto Soccorso



il Pronto Soccorso  
ha un ruolo centrale  
per la gestione dell'emergenza

necessaria la  
**collaborazione coordinata e  
formalizzata**

delle diverse componenti  
di tutto l'ospedale (e tra ospedali)

**partiamo da  
quello che già conosciamo  
le nostre conoscenze ed abilità ad  
affrontare le diverse problematiche del  
nostro lavoro quotidiano possono essere  
adattate** nell'affrontare eventi catastrofici  
che coinvolgono  
il Pronto Soccorso e l'ospedale

## HICS

- consente un approccio strutturato, coordinato di **hospital disaster management**
- permette a diversi reparti di **collaborare per un obiettivo comune**
- fornisce **istruzioni** per mansioni *diverse* da quelle abituali
- un **piano d'emergenza ospedaliera** deve essere  
basato sull'organigramma HICS e includere SOP e JAS specifici

come si può gestire  
il caos?

**coordinazione**



La collaborazione tra  
gli elementi di un  
**sistema complesso**  
**e sensibile** è  
necessaria affinché il  
sistema possa  
compiere la sua  
mission



per affrontare al meglio  
una catastrofe  
serve sinergia tra

- gestione delle risorse
- coordinazione
- teamworking





# SI VIS PACEM, PARA BELLUM

Publius Flavius Vegetius Renatus  
"Epitoma Rei Militaris"

Thanks!

A simple line drawing of a smiling face with a hand raised, positioned below the word 'Thanks!'. The face has two dots for eyes and a curved line for a smile. The hand is raised with fingers spread. The drawing is done in a simple, sketchy style.

Steve



**domande?**

[stevephotiou@yahoo.com](mailto:stevephotiou@yahoo.com)   [dr.st.ph@gmail.com](mailto:dr.st.ph@gmail.com)