

«ZERO ATTESE» PER IL PRELIEVO EMATICO NEL CENTRO PRELIEVI DEL PRESIDIO OSPEDALIERO PER LA SALUTE DI GEMONA

D. Turello¹, T. Fadin², L. Venier², E. Pascuttini³, A. De Cecco³

¹ SOC Gestione delle Prestazioni Sanitarie A.A.S.3 Alto Friuli-Collinare-Medio Friuli

² Piattaforma Ambulatoriale A.A.S.3 Alto Friuli-Collinare-Medio Friuli

³ Servizio Professionale Assistenziale Infermieristico e Ostetrico A.A.S.3 Alto Friuli-Collinare-Medio Friuli

INTRODUZIONE E INQUADRAMENTO

Uno dei servizi più frequentemente utilizzati dagli out-patient è il prelievo ematico presso i punti prelievi aziendali (circa 500 pazienti/die in AAS3).

Il percorso del paziente prevede:

- 1) attesa pre-accettazione;
- 2) accettazione amministrativa;
- 3) attesa pre-prelievo;
- 4) esecuzione del prelievo.

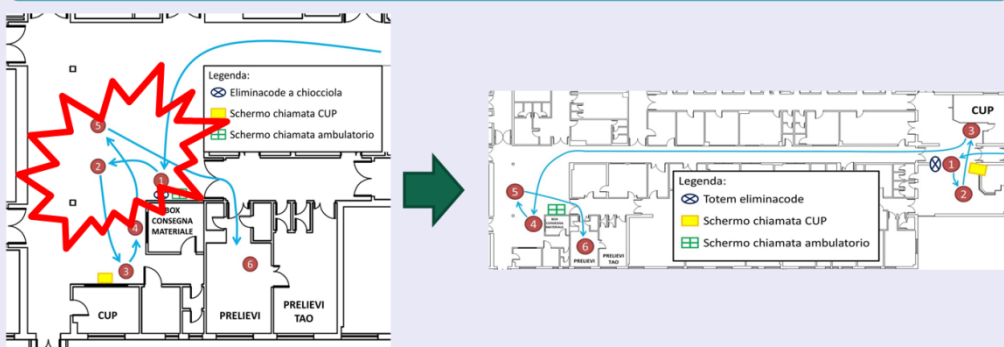
È stata effettuata una mappatura dello stato as-is del sistema nell'ultimo trimestre del 2017 ed è stato rilevato che la parte più consistente del lead time è rappresentata dalle attese. Nel centro prelievi di Gemona l'indice di flusso era 17,56%.

Accanto alle attese, l'operatività prevedeva la presenza di un'ulteriore fase non a valore rappresentata dalla consegna delle provette vuote al paziente per consegnarle all'infermiera all'atto del prelievo. Tale fase impegnava un operatore e rappresentava un elemento di non qualità (rischio di rottura, scambio con altri pazienti, errore, contaminazione)

OBIETTIVO

L'obiettivo del presente progetto è portare sopra la soglia del 30% l'indice di flusso del processo di prelievo ematico nel centro prelievi di Gemona.

SEPARARE I FLUSSI



STANDARDIZZARE



DESCRIZIONE

Il progetto consiste in una riorganizzazione del processo secondo i principi del lean thinking.

Le azioni di miglioramento derivano dall'applicazione della tecnica delle 5S, adattata al particolare contesto:

1. Seiri – separare

Separazione dei flussi di pazienti, che nello stato attuale si incrociano più volte creando confusione e quindi errori durante il processo. Possiamo distinguere i seguenti tipi di flussi che dovranno essere separati:

- pazienti appena arrivati;
- pazienti con ticket in attesa dell'accettazione;
- pazienti in attesa di essere chiamati in ambulatorio;
- pazienti chiamati in ambulatorio.

2. Seiton - riordinare

L'azione di riordino ha riguardato principalmente il percorso delle provette, per le quali il posto più conveniente ed opportuno non è di sicuro all'interno di un bicchiere di plastica nelle mani di un paziente, con il costante rischio di essere rovesciate a terra e rotte. Inoltre, vengono messe assieme provette vuote e provette riempite di materiale organico, le quali non dovrebbero stare a contatto le une con le altre;

3. Seiso - pulire

Eliminare tutte le variabili che creano confusione aumentando la complessità del sistema. nell'ambiente in cui si eroga il servizio serve chiarezza ed è quindi necessario eliminare cartelli ed indicazioni superflui o confusi;

4. Seiketsu - sistematizzare / standardizzare

Uniformare luoghi, orari e metodi di attività degli operatori sia per la fase di accettazione che per la fase di prelievo;

5. Shitsuke - diffondere / sostenere

Solo se risulterà chiaro agli operatori che i cambiamenti applicati al processo non solo migliorano l'esperienza del paziente ma riducono anche lo stress e la complessità del proprio lavoro, diventeranno anch'essi parte del miglioramento e diffonderanno la cultura Lean all'interno dell'organizzazione.

Pertanto, sulla base di ciò sono state impostate le seguenti azioni di miglioramento:

- ridefinizione degli spazi dedicati all'accettazione amministrativa
- separazione dei luoghi di attesa
- eliminazione della fase di consegna provette
- ridefinizione delle attività degli operatori precedentemente adibiti alla consegna delle provette
- ridefinizione degli spazi dedicati al prelievo
- gestione informatizzata del sistema di chiamata
- ridefinizione della cartellonistica
- definizione di una reportistica per il monitoraggio quotidiano dell'efficienza del sistema

RISULTATI

Al termine del progetto l'indice di flusso è stato portato al 31,73%.

DISCUSSIONE E CONCLUSIONI

I principali miglioramenti introdotti dal progetto a livello di processo sono:

1. minori tempi di attesa: il miglioramento dell'indice di flusso ha diminuito le attese a monte delle fasi di lavorazione.
2. semplificazione dell'accesso all'esecuzione del prelievo: al paziente è assegnato un codice che lo accompagna lungo tutto il percorso e che garantisce la tracciabilità e la mappatura di ciascuna fase, nonché la suddivisione dei diversi flussi da gestire in maniera differente.
3. snellimento del processo:
 - eliminazione di una fase non a valore (consegna provette) e della relativa attesa non gestita da un sistema di chiamata;
 - gli operatori di supporto, che precedentemente erano dedicati alla consegna delle provette, ora supportano gli infermieri nell'attività di prelievo, garantendo la stabilizzazione del flusso di lavoro attraverso il ripristino dei materiali ed evitando così inutili spostamenti degli infermieri dalla postazione di lavoro.