



PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI SEGNALAZIONI AL CRO DI AVIANO



L.Bolidi (1), M.Calderan (2), L.Da Pieve (3), M.Masutti (3), R.Collazzo (3)
 SOC Medicina Nucleare (1), Dip. Alte Tecnologie (2), UGRCA (3), IRCCS-CRO Aviano (PN)

INTRODUZIONE E INQUADRAMENTO:

Il sistema di segnalazioni prevede la notifica, l'analisi, la gestione e la valutazione di eventi quali non conformità, eventi avversi, quasi eventi ed eventi riguardanti la sicurezza dell'operatore e rappresenta uno strumento fondamentale nel miglioramento continuo. Al CRO di Aviano coesistono diversi sistemi di segnalazione di non conformità ed eventi avversi; vengono inoltre utilizzati supporti diversi per la registrazione delle segnalazioni: in alcune strutture si utilizzano schede cartacee, in altre il processo è stato informatizzato attraverso l'utilizzo di un applicativo di Business Process Modelling (BPM). Inoltre, l'intero processo non risulta essere sempre efficace.

OBIETTIVO:

Progettare un piano di miglioramento del sistema di segnalazioni cercando di armonizzarne il funzionamento a livello di istituto, migliorando il processo di segnalazioni informatizzate ed estendere tali azioni all'intero istituto consentendo una gestione efficace, integrata, condivisa e univoca degli eventi avversi e non conformità.

MATERIALI & METODI:

Il progetto è stato gestito seguendo il Ciclo di Deming (PDCA) e la Work Breakdown Structure (WBS) per la fase di pianificazione. Per individuare i punti di miglioramento, sono state condotte 16 interviste a diversi Responsabili Gestione Qualità (RGQ) d'istituto e con le risposte ottenute sono stati determinati i punti fondamentali del modello "SWOT" per il sistema di segnalazione cartaceo e per quello informatico. Sono stati evidenziati i punti sui quali si ritiene opportuno intervenire per rendere più efficace il sistema attualmente in uso, sono state elaborate alcune strategie e successivamente ordinate secondo una scala di priorità che rifletteva le necessità degli intervistati.

CONCLUSIONI:

Questa nuova gestione del sistema di segnalazione a livello aziendale permetterebbe di:

- Gestire in maniera univoca le segnalazioni di non conformità e incident reporting
- Semplificare il processo di segnalazione per l'operatore
- Rendere più efficace il processo di segnalazione
- Dare supporto al lavoro del RGQ
- Migliorare il feedback dato al segnalatore
- Ottenere in tempo reale reportistica e statistica delle segnalazioni
- Diffondere la cultura della segnalazione come intervento di risk-based thinking

Azioni di miglioramento: scala delle priorità

| | |
|--|----|
| Definizione di un team a supporto RGQ | 87 |
| Definizione di percorsi semplificati nel framework BPM | 75 |
| Implementazione framework BPM in istituto | 69 |
| Miglioramento feedback e reportistica | 60 |
| Definizione dei campi dati più efficaci e snelli | 57 |
| Formazione su uso framework BPM | 54 |
| Formazione su segnalazioni e miglioramento | 54 |
| Definizione di scala comune di analisi | 44 |
| Predisposizione tutorial nel framework BPM | 40 |

Fig.2: nuovo modulo elettronico delle NC (Visualizzazione RGQ)

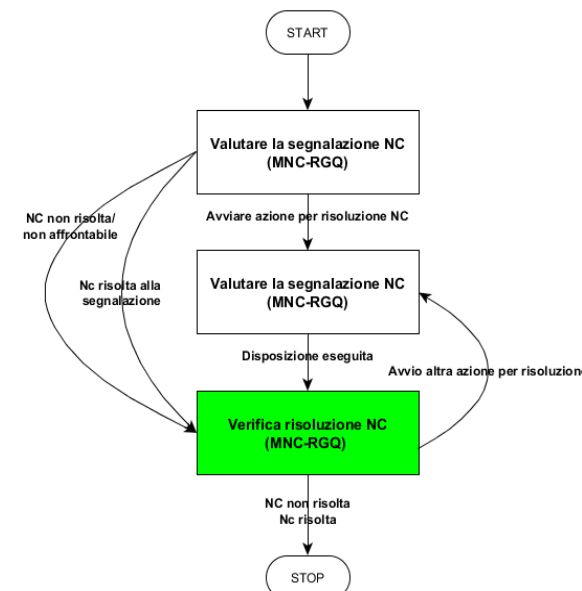


Fig.1: Work-flow della segnalazione di NC attualmente in uso

RISULTATI:

- 1) In una versione pilota, sono stati ridefiniti i percorsi di segnalazione informatizzata creando una stratificazione che prevede la ridefinizione delle classi (tipi di segnalazione), ambiti (dipartimenti e/o Strutture operative) e tipologie (sottocategorie di segnalazioni).
- 2) È stato revisionato il percorso della segnalazione informatizzata, dalla registrazione alla valutazione, predisponendo un nuovo work-flow che ora prevede la possibilità di 'elevare' la segnalazione a livello di RGQ aziendale e nuovi esiti in fase di chiusura degli eventi.
- 3) Alla valutazione di RGQ può essere associato un nominativo specifico (il responsabile qualità) o una funzione che può essere ricoperta da più utenti con visibilità dei dati legata al ruolo di questi. Utile quando si decide di definire un team di supporto al RGQ interno alla singola struttura a garanzia dello svolgimento dell'attività di analisi delle segnalazioni.
- 4) Sono stati definiti i campi da compilare (per ogni classe divisi per ogni ambito a seconda delle diverse necessità): il modulo elettronico di segnalazione prevede di inserire la descrizione della NC e l'intervento correttivo eventualmente attuato. Nei dati personalizzati verrà data la possibilità, in integrazione, di indicare: numero di eventi analoghi nell'arco temporale di riferimento, percezione di gravità, cause e descrizioni più dettagliate (specifiche per ogni dipartimento/struttura).
- 5) Sono stati poi ridefiniti i campi per analisi da parte di RGQ e dell'Unità Gestione Rischio Clinico e Accreditamento (UGRCA). RGQ potrà chiedere l'intervento di UGRCA per NC di difficile analisi, inoltre dovrà inserire obbligatoriamente analisi della NC, scala di gravità ed eventuale comunicazione al segnalatore.

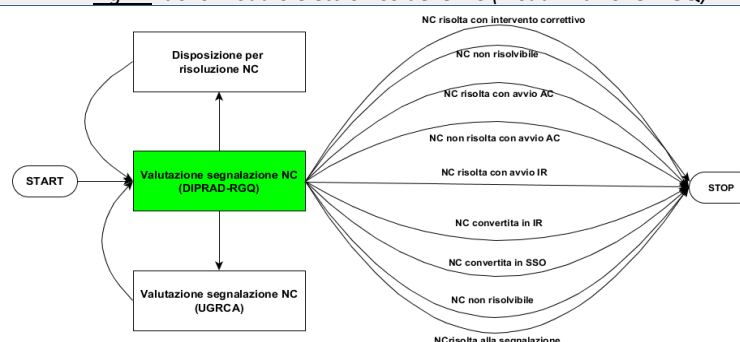


Fig.3: nuovo work-flow della segnalazione di NC