

## SERVIZI DI EMERGENZA URGENZA

**L'analisi permette di introdurre modifiche organizzative con l'obiettivo di ridurre** il tempo che trascorre tra la decisione del medico in Pronto soccorso di disporre il ricovero in un reparto ospedaliero e l'arrivo effettivo del paziente al letto di degenza. Tutto ha inizio quando il **medico in Pronto soccorso decide che si rende necessario il ricovero**, per iniziare un percorso di cura, in vista di un'operazione urgente oppure per un approfondimento diagnostico. Al Papa Giovanni è presente un **ruolo di coordinamento tra i servizi di emergenza-urgenza ed i reparti** di tutto l'Ospedale. Si tratta del **'bed management'**.

Attualmente questa funzione è ricoperta da un team, costituito da un medico ed un coordinatore infermieristico, che svolge un ruolo cruciale per permettere di ridurre i tempi di attesa di ricovero, quello che in gergo tecnico si chiama 'boarding'. Come in una partita a scacchi, **il bed manager**, supportato dai coordinatori infermieristici e dai medici individuati come riferimento per i ricoveri in ogni reparto dell'Ospedale, **deve aver chiaro il quadro completo** in ogni momento ed **in tempo reale**: quali letti si liberano in ciascun reparto, quali rimarranno occupati, quali le possibilità per ottimizzare e sincronizzare i ricoveri, per ridurre i tempi morti e i letti vuoti. Il tutto deve girare come un **meccanismo sincronizzato**, all'insegna dell'efficienza, che in sanità non è mai solo un abbattimento dei costi.

È anche e soprattutto sinonimo di **sicurezza per il paziente** e di possibilità di **migliorare la prognosi**.

Fondamentale per l'elaborazione del progetto è stato il ricorso all'approccio del **Lean management**. A partire dall'analisi dei dati di ricovero, grazie a un **confronto multidisciplinare** tra le diverse figure coinvolte nel processo, sono state **messe in luce le zone grigie e le criticità**, che sono state aggredite e superate studiando le idonee contromisure organizzative che possono agevolare il percorso di ospedalizzazione del paziente.

In particolare è stato affrontato con forza il tema delle dimissioni protette, dell'ordine e dell'organizzazione in pronto soccorso. Da un'ottica 'verticale', concentrata cioè sul trasferimento del paziente verso i singoli reparti interni dell'Ospedale, si passa a una visione 'orizzontale', che mette al centro il paziente e il suo percorso di diagnosi e cura. Sono le diverse strutture a dialogare tra loro per favorire un flusso il più possibile fluido e lineare.