

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.