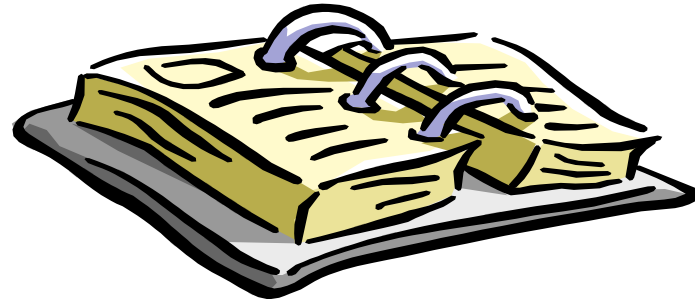


SUPPORTO AD AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI
GESTIONE QUALITA' DI SERT E STRUTTURE ACCREDITATE PER
SOGGETTI DIPENDENTI DA SOSTANZE D'ABUSO

**LA PROCEDURA COME
STRUMENTO PER DOCUMENTARE
I PERCORSI ASSISTENZIALI E I
PROCESSI DI LAVORO**



Angela Parma e Laura Biagetti

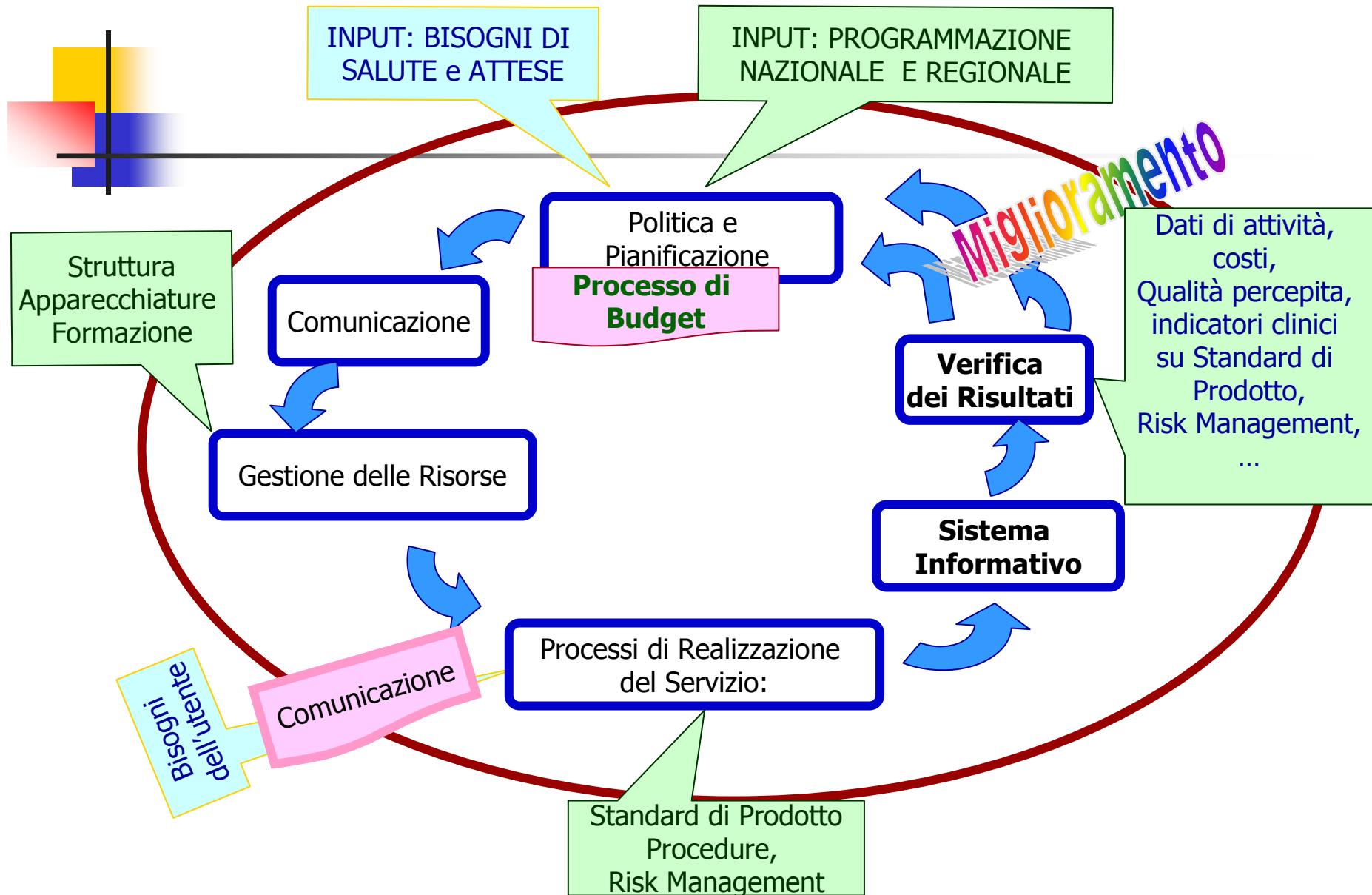
UO Qualità – Azienda USL di Bologna

Bologna, 5 novembre 2008

Obiettivi dell'incontro

- ❖ Definire il significato di "procedura"
- ❖ Chiarire il contenuto di una procedura
- ❖ Identificare le strategie per costruire procedure utili
- ❖ Motivare l'esigenza dell'elaborazione delle procedure
- ❖ Fornire strumenti per individuare quali procedure sono necessarie

Un MODELLO di SISTEMA





Definizione

Procedura:

Strumenti con cui le strutture sanitarie rendono il più possibile oggettivo, sistematico e verificabile lo svolgimento delle attività, soprattutto quando la complessità delle strutture lo richiedono

Agenzia Sanitaria RER

Definizione (segue)

Procedura:

Insieme di azioni professionali finalizzate ad un obiettivo

DPR 14.1.97

Modo specificato per svolgere un'attività o un processo

UNI EN ISO 9000:2000 Cap. 3.4.5

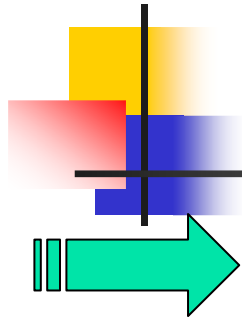
Nota 1:

Le procedure possono essere documentate, oppure no.

Nota 2:

Quando una procedura è documentata, si adotta spesso l'espressione "procedura scritta" o "procedura documentata"

gestione della documentazione e delle registrazioni



gestione, controllo e conservazione della documentazione utilizzata nell'ambito del SGQ e relative modifiche della stessa

- La gestione della documentazione deve garantire che ogni operatore **abbia a disposizione**, nella **versione aggiornata**, tutte le informazioni necessarie per lo svolgimento delle attività; in questo senso la gestione documentale può configurarsi come strumento di comunicazione interna, che, oltre a fornire la mappa completa dei documenti in uso nell'organizzazione garantisce uniformi e condivise modalità di **validazione, emissione, distribuzione, revisione, approvazione, rintracciabilità, conservazione ed eliminazione** dei documenti.

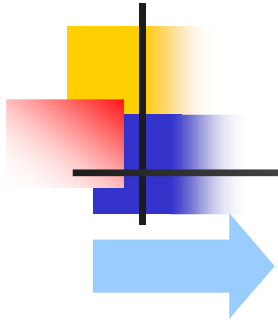
....perché documentare le procedure?



➤ **Chiarezza del sistema di responsabilità** relativo al processo

- **Trasparenza dei ruoli degli attori** a monte e a valle del processo
- **Ridurre la personalizzazione** delle modalità operative degli attori che intervengono nel processo
- Permettere a tutti di **conoscere le modalità operative del processo** (non più persone "indispensabili", ma **azioni** "indispensabili")
- **Efficienza:** conoscere come avvengono le cose permette di migliorare i processi
- **Facilità di apprendimento** dei nuovi assunti

quindi ...

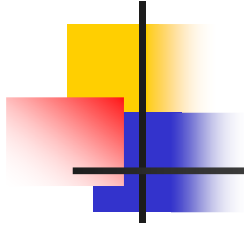


in genere una procedure tende a standardizzare un preciso processo che mira a garantire uno specifico output



solo se si ha chiaro quale sia l'output del processo da normare si riuscirà a costruire una procedure utile, chiara ed efficace

Non solo ...



**può ridurre il
RISCHIO nelle
ATTIVITA' ad
elevata complessità**



PROCEDURA E PIANIFICAZIONE

Nell'attività di pianificazione occorre specificare "come intendiamo fare le cose" per tenere sotto controllo i nostri processi



PROCEDURE

Pianificazione di un processo e strumento procedura

La Pianificazione si può definire come il processo con il quale si stabiliscono gli obiettivi e si determina quale sia il modo migliore per conseguirli.

Pianificare è

scegliere una
linea di condotta

decidere in anticipo:

cosa va fatto

chi lo fa

come

quando

in che ordine temporale

Si può documentare
un processo
standardizzabile
attraverso
una procedura

REGNO DELLE DUE SICILIE
COLLEZIONE DE' REGOLAMENTI
DELLA REAL MARINA

Anno 1841

N° 266

(N° 6975) **REGOLAMENTO** da impiegare a bordo
dei legni e dei bastimenti della real Marina.

Napoli 20 settembre 1841

CAPITOLO XIX

Art. 27 - FACITE AMMUINA - All'ordine "Facite Ammuina": tutti chilli che stanno a prora, vann' a poppa e chilli ca stann' a poppa vann' a prora; chilli ca stann' a dritta vann' a sinistra e chilli che stanno a sinistra vann' a dritta; tutti chilli che stanno abbascio vann' 'ncoppo e chilli che stanno 'ncoppa vann' abbascio, passann' tutti p'ò stesso pertuso; chi nun tiene nient' a fla, s'aremeni a 'cca e a 'lla.

Ordine: "FACITE AMMUINA"!!!

N.B.: Da usare in occasione di visite a bordo delle Alte Autorità del Regno.

Il Maresciallo di Campo
Direttore del Ministero e della
Segreteria di Stato
delle Due Sicilie



Procedure e istruzioni devono precisare condizioni, modalità e responsabilità con cui eseguire le varie attività.

Prima procedura documentata di cui si ha traccia !!!!



QUANTE PROCEDURE?

- Il numero di procedure documentate
- Il tipo di informazioni
- Il grado di dettaglio

DIPENDE

- Dal modello organizzativo
- Dalla complessità delle attività,
processo



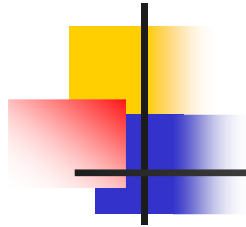
Capitolo 8 – PROCEDURE

Procedure per la realizzazione del servizio	8.1	Sono state redatte procedure per l'accesso alla struttura (eleggibilità, liste di attesa, accesso in urgenza/emergenza) N.B. Continuità della erogazione del servizio in caso di urgenze ed imprevisti organizzativi e tecnologici, e continuità delle funzioni assistenziali (routine e urgenze o imprevisti clinici) e procedure per attività di supporto, sono requisiti autorizzativi
	8.2	Sono state redatte procedure per le attività/prestazioni fondamentali erogate (riferimento a catalogo e standard di prodotto, gestione del dolore)
	8.3	Sono state redatte procedure per la garanzia dei diritti degli utenti (informazione, consenso, reclami, privacy)



Capitolo 8 – PROCEDURE

Procedure per l'approvvigionamento	8.4	Sono state redatte procedure per la selezione e valutazione dei fornitori (servizi esternalizzati)
Procedure per la sicurezza	8.5	Sono state redatte procedure per la sicurezza e la gestione del rischio sui pazienti e sugli addetti N.B. Il piano dell'organizzazione e le procedure per il controllo delle infezioni è un requisito autorizzativo
	8.6	Si dispone di evidenza di diffusione e conoscenza del personale delle procedure applicabili.



QUINDI ...

NON ESISTE UN
NUMERO
PREDEFINITO
DI PROCEDURE!!





Criteri generali

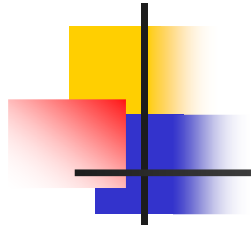
- Formulate secondo i principi dell'EBM - EBN
- Secondo il DPR 14 gennaio 97 : vanno selezionate per rischio, frequenza, costo ed aggiornate o confermate ogni 3 anni
- Coerenti con la realtà operativa

PROCESSO: successione strutturata di attività finalizzate a produrre un risultato (prodotto, servizio) che ha valore per il cliente finale

PROCEDURA: insieme di azioni professionali finalizzate ad un obiettivo (DPR 14/1/97). In generale: modo specificato per svolgere un'attività o un processo (ISO9000:2000). Strumento utilizzato dalle organizzazioni per dare visibilità a quanto è stato pianificato (obiettivi, responsabilità, modalità operative, verifica) per realizzare i processi che la caratterizzano.

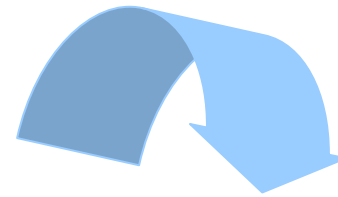
ISTRUZIONE OPERATIVA: documento che descrive un'attività in modo puntuale.

- **Linea guida clinica:** Si tratta di raccomandazioni di comportamento clinico, elaborate attraverso un formale percorso metodologico che include una revisione sistematica delle informazioni scientifiche disponibili e la interpretazione multidisciplinare e multiprofessionale di queste ultime. Il loro obiettivo è indirizzare le decisioni cliniche in modo da favorire l'impiego di interventi di documentata efficacia nelle circostanze cliniche e nei contesti organizzativi appropriati. (*Glossario ASSR*)

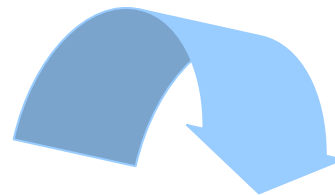


DA EVITARE

Procedure voluminose




Stabilire gerarchia dei documenti

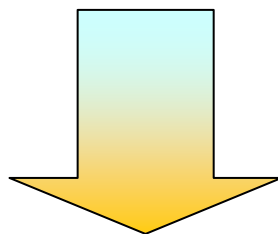


Istruzioni operative allegate

Governare i processi

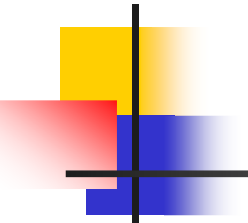


DIRE (quello che si fa)
FARE (quello che si è detto)
DOCUMENTARE (quello che si è fatto)
MIGLIORARE (ciò che si fa)



Procedure
Istruzioni operative
Documenti di Registrazione

Come si assicura che quello che viene scritto viene poi fatto?

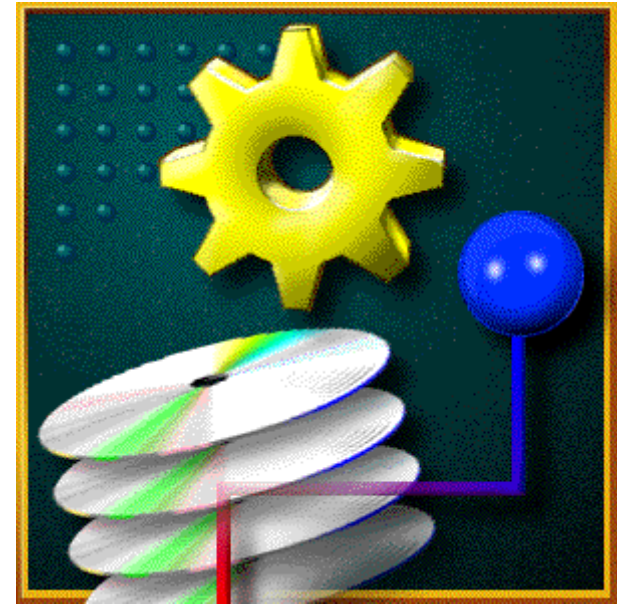


Scrivere una procedura non significa mettersi a tavolino e decidere come, dall'indomani, dovranno comportarsi tutti i colleghi, ma **rappresenta un momento di colloquio e condivisione tra gli operatori, per trovare insieme modalità di comportamento che saranno documentate ed adottate da tutti.**

Nessuno si sente "fregato" da regole e modalità di comportamento che ha contribuito ad elaborare e che ritiene buone e valide.

OVVIO CHE

Il riferimento ad
evidenze scientifiche
condivise tra i
professionisti
rappresentano una
valida premessa
all'efficace e reale
utilizzo della procedura





Come si assicura che quello che viene scritto viene poi fatto?

In realtà non dovremo mettere tutto per iscritto, ma metteremo per iscritto la parte che si ritiene **più critica del nostro lavoro, per evitare di trovarsi in difficoltà nel momento del bisogno**

E' necessario trovare il giusto equilibrio tra il rispetto delle procedure e la **capacità di metterle in discussione in funzione della **creatività** e dell'**innovazione****



PERCHE' UN FORMAT

- “costringe” ad un percorso metodologico corretto e quindi evita di far dimenticare l’analisi di elementi fondamentali
- facilita la ricerca di informazioni specifiche
- anche “l’occhio vuole la sua parte”!



Il format delle Procedure

- Identificabilità e Rintracciabilità di un documento
- ❖ Nell'intestazione logo dell' Ente / Azienda e/o articolazione organizzativa che lo emette
- ❖ Titolo della procedura
- ❖ Codifica
- ❖ Data di emissione/revisione
- ❖ N° di revisione
- ❖ N° pagina

Il format delle Procedure



REDAZIONE

VERIFICA

APPROVAZIONE

ELENCO ALLEGATI

SOMMARIO

Il format delle Procedure



Redazione

Vengono indicati, in questa sezione, **i nomi e i cognomi** di coloro che hanno partecipato alla **formulazione della procedura**, apportando le necessarie **competenze** (o un contributo all'elaborazione come interfacce del processo) relativamente alle attività o al processo oggetto del documento

Il format delle Procedure



Verifica

Viene riportato il **nome e cognome** e la relativa **firma** della funzione che verifica la procedura. Per verifica si intende **l'attività di controllo ai fini dell'adeguatezza metodologica** del documento rispetto alle **regole di qualità** prestabilite per la corretta gestione e stesura della documentazione

In genere è a cura del:

- Referente Qualità

Il format delle Procedure

Approvazione

Per approvazione si intende l'attività volta a controllare **l'adeguatezza dei contenuti** dal punto di vista professionale ed organizzativo

Vengono riportati i **nomi, cognomi** e le relative **firme** dei responsabili organizzativi dell'attività/processo che quindi ne dispongono l'applicazione.

Inoltre si riportano in questa sezione coloro che hanno visionato il documento per competenza specifica (es. farmacia, medico del lavoro, preposto 626....)

Il format delle Procedure



REDAZIONE

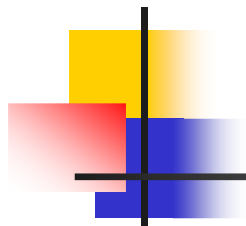
VERIFICA

APPROVAZIONE

ELENCO ALLEGATI

SOMMARIO

Il format delle Procedure



ELENCO ALLEGATI

Allegato N°	Codice	Titolo dell'Allegato

SOMMARIO



Il format delle Procedure

OBIETTIVI In questo paragrafo vengono descritti scopi/obiettivi della procedura in oggetto: **perché è stata sviluppata** la procedura, cosa si prefigge, quali sono gli **obiettivi specifici del processo** da perseguire

CAMPO DI APPLICAZIONE Si individua a quali **attività/situazione o contesto clinico** la procedura viene applicata

LUOGO DI APPLICAZIONE Si individuano i **luoghi fisici** in cui la procedura si applica

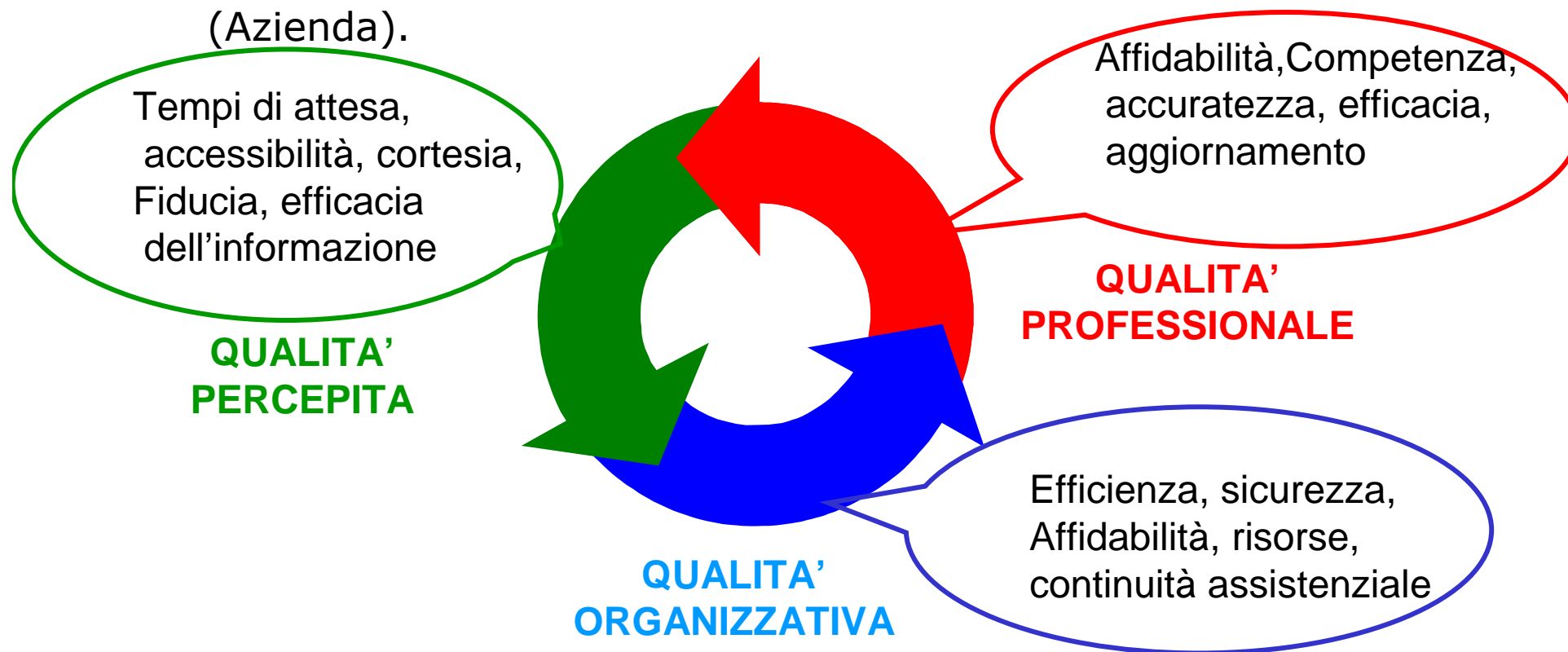


Caratteristiche degli obiettivi

- S* SPECIFICO: il più preciso possibile
- M* MISURABILE: non è migliorabile ciò che non è misurabile
- A* ACCETTABILE: condiviso, realistico, ma fidante
- R* RISULTATO: deve condurre ad risultato evidente
- T* TEMPIFICATO: programmato rispetto a traguardi parziali e/o finali

COERENZA DEGLI OBIETTIVI CON IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO

Per poter rappresentare quantitativamente i prodotti/servizi è necessario individuare le **caratteristiche di qualità significative**, cioè in grado di influenzare il livello di soddisfazione dell'utente, dell'operatore e dell'amministratore (Azienda).



Esempio:

Procedura:

Gestione attivazione, disattivazione o riattivazione dei servizi informatici

SCOPO/OBIETTIVO

Garantire una corretta gestione dell'accesso e dell'utilizzo dei servizi di

- Posta elettronica
- Rete internet
- Sistemi informativi aziendali

Nel rispetto della legislazione vigente

CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica in tutte le situazioni in cui un dipendente necessita di uno o più servizi informatici per l'esercizio della propria funzione, per i quali l'accesso viene creato da Servizio informatico.

LUOGO DI APPLICAZIONE

Tutte le sedi dell'Azienda

Esempio:

Procedura:

Attivazione manutenzione riparativa edilizia e impianti

SCOPO/OBIETTIVO

La presente procedura ha come obiettivo di rendere evidente le modalità di attivazione delle manutenzioni riparative per garantire ai vari Servizi/Unità operative il ripristino del guasto e/o malfunzionamento nei modi e tempi adeguati alle singole situazioni.

CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica ogni qualvolta si presenti la necessità di effettuare manutenzioni degli organismi edilizi, compresi gli impianti idrotermosanitari, elettrici e affini, gas medicali, condizionamento

LUOGO DI APPLICAZIONE

Tutte le sedi dell'Azienda

Esempio:

Procedura:

PROCESSO CHIRURGICO

SCOPO/OBIETTIVO

Garantire all'utente l'effettuazione dell'intervento chirurgico secondo i tempi dettati dai criteri clinici che regolano le liste d'attesa.

Garantire l'efficacia del percorso chirurgico attraverso il rispetto delle modalità e tempi previsti.

Garantire un approccio interdisciplinare clinico-assistenziale, informativo, organizzativo ed educativo, nel rispetto delle specificità dei bisogni degli utenti.

Supportare il periodo di inserimento/affiancamento e addestramento del personale neoassunto e/o neoinserto.

CAMPO DI APPLICAZIONE

Pazienti adulti con indicazione di intervento chirurgico in regime di ricovero programmato con modalità urgente, prioritario e ordinario.

LUOGO DI APPLICAZIONE

Tutte le U.O. di chirurgia e Sale operatorie

Esempio: Procedura:

PROCESSO DI ACCOGLIENZA, TRASFERIMENTO E DIMISSIONE RICOVERI ORDINARI

SCOPO/OBIETTIVO

La finalità di questa procedura è di rendere standardizzate ed uniformi compatibilmente con le peculiarità in termini di bisogni e aspettative degli utenti, le modalità organizzativo-gestionali del processo diagnostico-terapeutico-assistenziale relativamente alle fasi di accoglienza, trasferimento e dimissione del paziente-utente.

Gli obiettivi sono:

Garantire trasparenza ed equità nella presa in carico dell'utente/paziente durante le varie fasi del processo di cura

Garantire la continuità assistenziale nei trasferimenti e dimissione dell'utente/paziente

Garantire un percorso chiaro e univoco

CAMPO DI APPLICAZIONE

Utenti ricoverati al momento dell'accoglienza, trasferimento e dimissione

LUOGO DI APPLICAZIONE

U.O di della struttura.....

Esempio: Procedura:

INSERIMENTO DEL PERSONALE

SCOPO/OBIETTIVO

Scopo della presente procedura è garantire al personale neo – inserito la definizione di un percorso personalizzato e delle responsabilità dei diversi attori coinvolti nel percorso di inserimento nelle Unità Operative/Servizi ed ha i seguenti obiettivi:

garantire l'acquisizione graduale e progressiva di tutte le conoscenze, competenze e abilità necessarie per operare in modo autonomo rispetto ai bisogni assistenziali ed organizzativi specifici dell'Unità Operativa/Servizio di assegnazione

garantire che la valutazione del raggiungimento degli obiettivi di inserimento sia basata su dati oggettivi.

CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutto il personale medico, sanitario non-medico, sanitario e tecnico dell'area comparto di nuovo inserimento nelle Unità operative/Servizi afferenti alla Direzione Medica e Servizio Assistenziale, Tecnico-Sanitario e Riabilitativo.

LUOGO DI APPLICAZIONE

Tutte le strutture sanitarie dell'Azienda USL di Bologna



Il format delle Procedure

RIFERIMENTI NORMATIVI, BIBLIOGRAFICI E DOCUMENTALI

Si elencano i documenti che contengono le **norme di riferimento** in conformità delle quali la procedura in oggetto viene redatta

ABBREVIAZIONI e DEFINIZIONI

Per la corretta lettura della procedura, si esplicitano in questo paragrafo le abbreviazioni usate, gli acronimi, i termini di non immediata comprensione utilizzati dei quali vengono fornite definizioni utili ad uniformarne l'interpretazione.

Esercitazione:

Rispetto ai processi scelti definire:



TITOLO DELLA PROCEDURA

SCOPO/OBIETTIVO

CAMPO DI APPLICAZIONE

LUOGO DI APPLICAZIONE

Il format delle Procedure



MATRICE DELLE RESPONSABILITA'

PROCESSO

DESCRIZIONE

DIAGRAMMA DI FLUSSO

rappresentazione grafica della sequenza delle attività

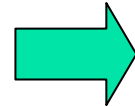


INDICATORI E STANDARD

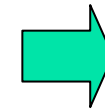


Processo

Elementi
in ingresso
(input)
*Requisiti del cliente
(bisogni, aspettative)
*Include le risorse
(umane, materiali)



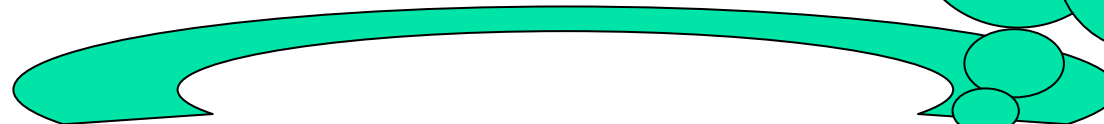
Attività correlate o
interagenti che
creano valore
aggiunto e
Metodi di controllo



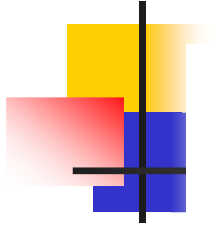
Elementi in uscita:
prodotto (output)
Requisiti soddisfatti
Risultato del processo

Efficacia
Capacità di
raggiungere i
risultati
desiderati

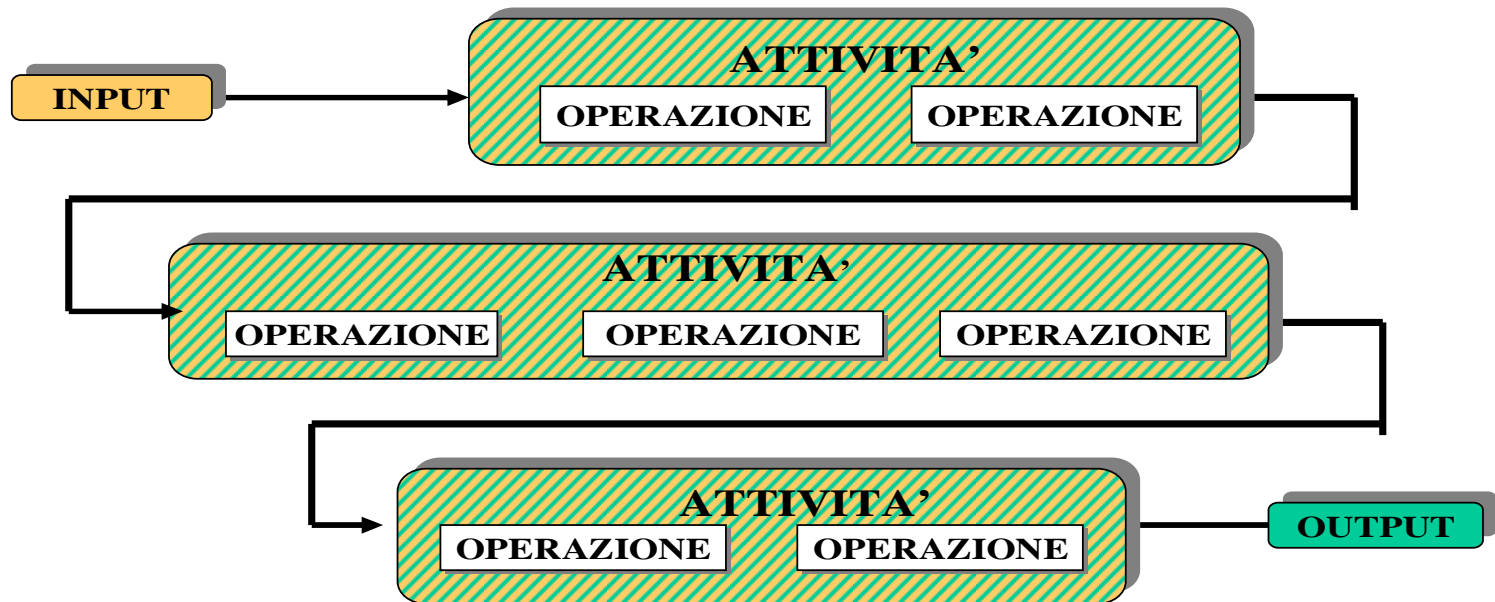
Efficienza
Risultati
raggiunti rispetto
alle risorse
utilizzate



Monitoraggio e misurazione



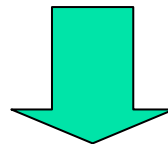
PROCESSO



Attività e operazioni

Le **attività** sono l'insieme di operazioni organizzate e finalizzate

- Nel linguaggio organizzativo le **operazioni** sono gli elementi più parcellizzati che sono parte delle attività.

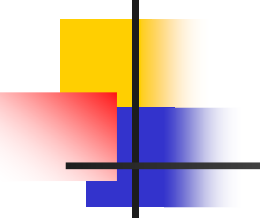


E' l'insieme delle attività che caratterizza il processo



Procedura – processo – percorso

Il Percorso Assistenziale rappresenta l'iter clinico ed organizzativo definito dalla sequenza temporale e spaziale delle attività ritenute necessarie per risolvere il problema di salute sulla base delle conoscenze tecnico-scientifiche e delle risorse a disposizione



I percorsi sono una modalità di rappresentazione e gestione dei processi sanitari.

I percorsi si fondano su un modello partecipativo e comunicativo interprofessionale volto ad orientare unità operative con profili funzionali e gestionali differenziati verso un medesimo obiettivo per fornire una risposta efficace ed efficiente alla domanda di salute formulata.

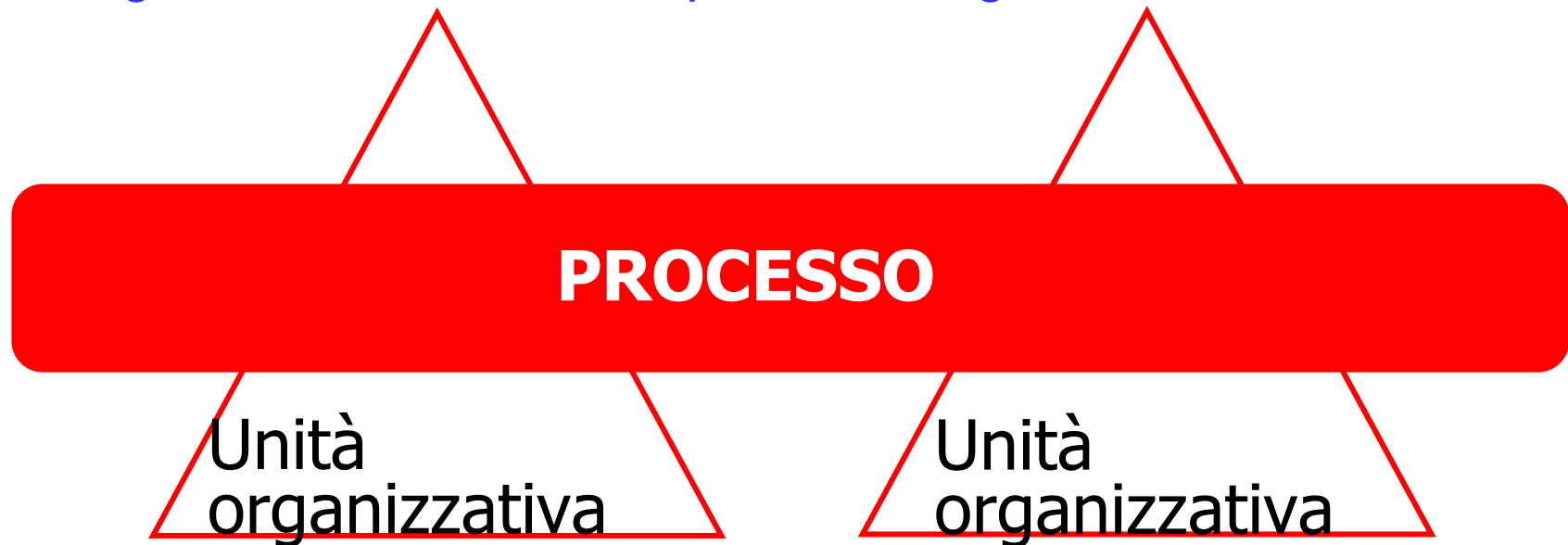
■ **L'IDENTIFICAZIONE DEGLI INPUT E DEGLI OUTPUT E' NECESSARIO PER DEFINIRE I CONFINI DEL PROCESSO**



Processi di pianificazione, comunicazione, gestione risorse, monitoraggio, verifica dei risultati, miglioramento

Confini del processo

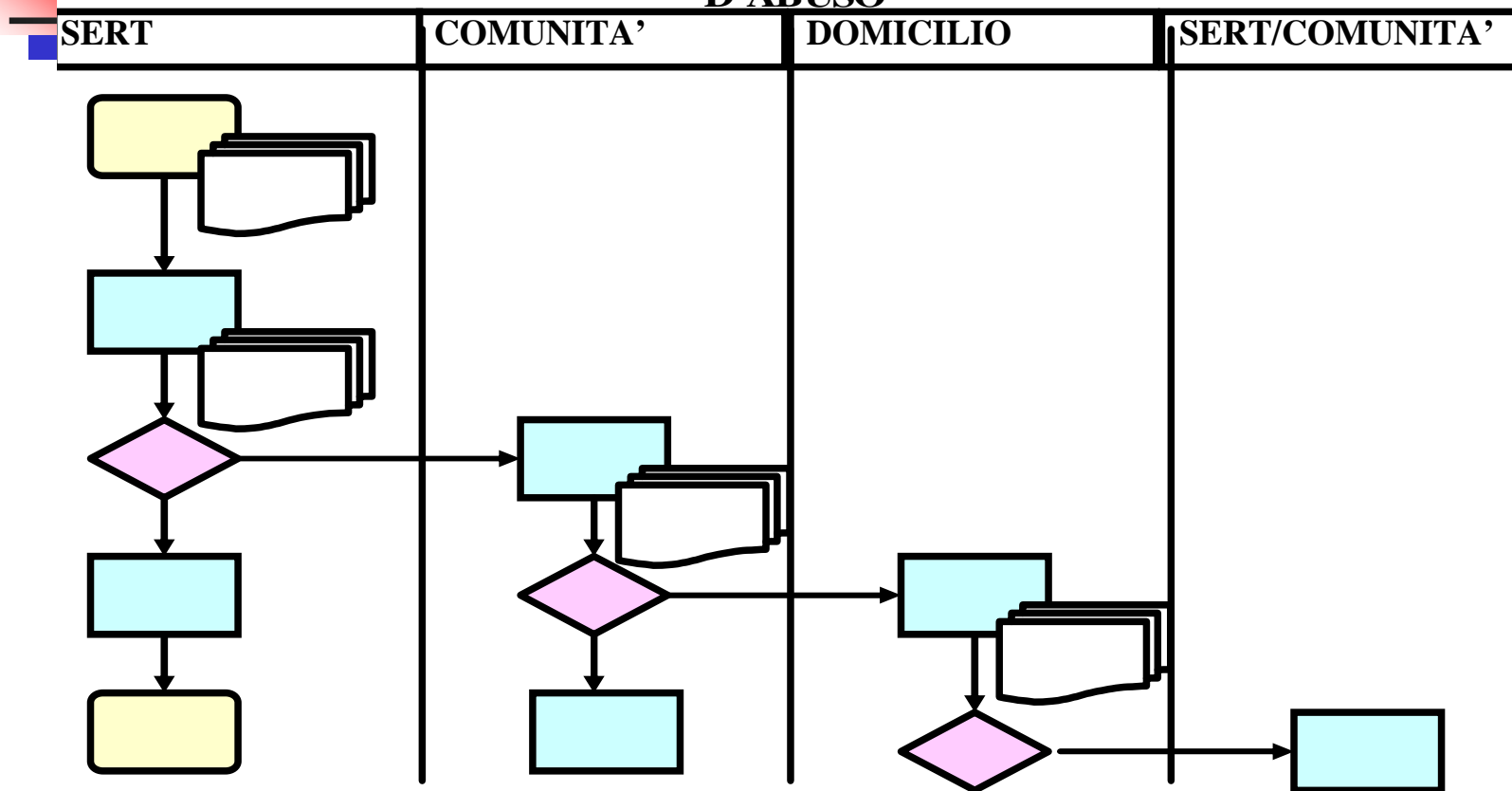
Generalmente i processi “significativi” di un sistema organizzato attraversano più “unità organizzative”



I “confini del processo” non si identificano necessariamente con i “confini delle unità organizzative”

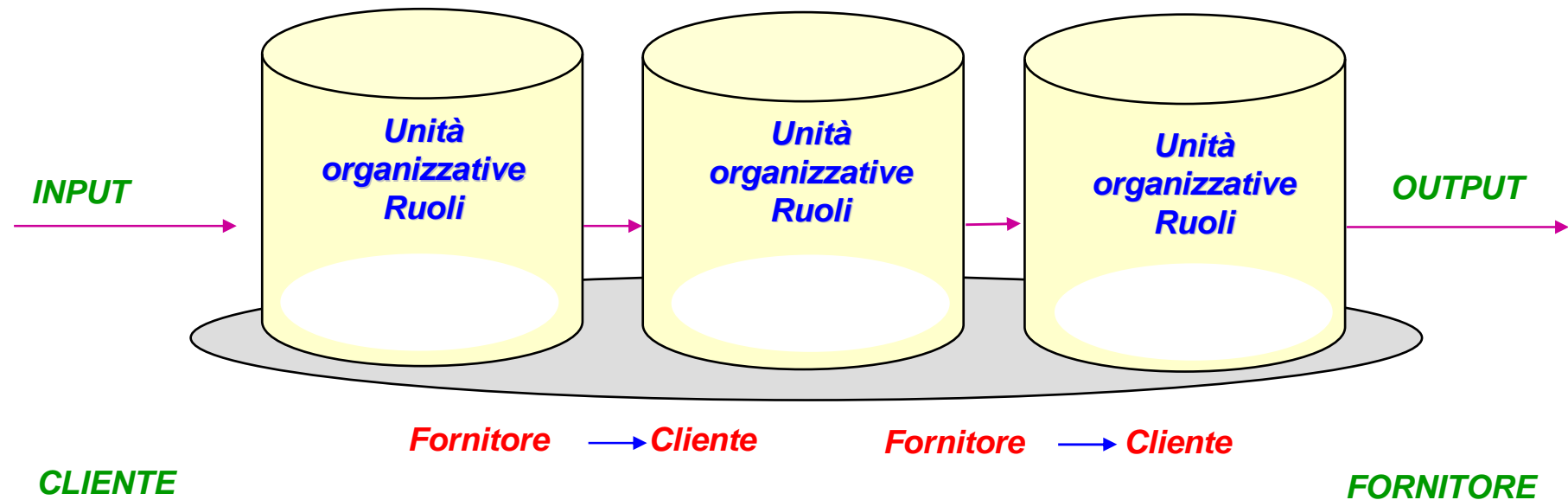
PROCESSO (segue)

GESTIONE DEL PAZIENTE CONDIPENDENZA DA SOSTANZE D'ABUSO

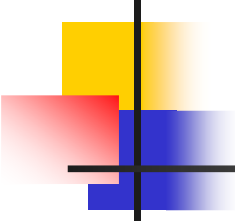


La catena cliente-fornitore

Le relazioni tra unità organizzative e/o tra ruoli organizzativi impegnati nella realizzazione del processo identificano relazioni tipo cliente-fornitore



CLIENTE

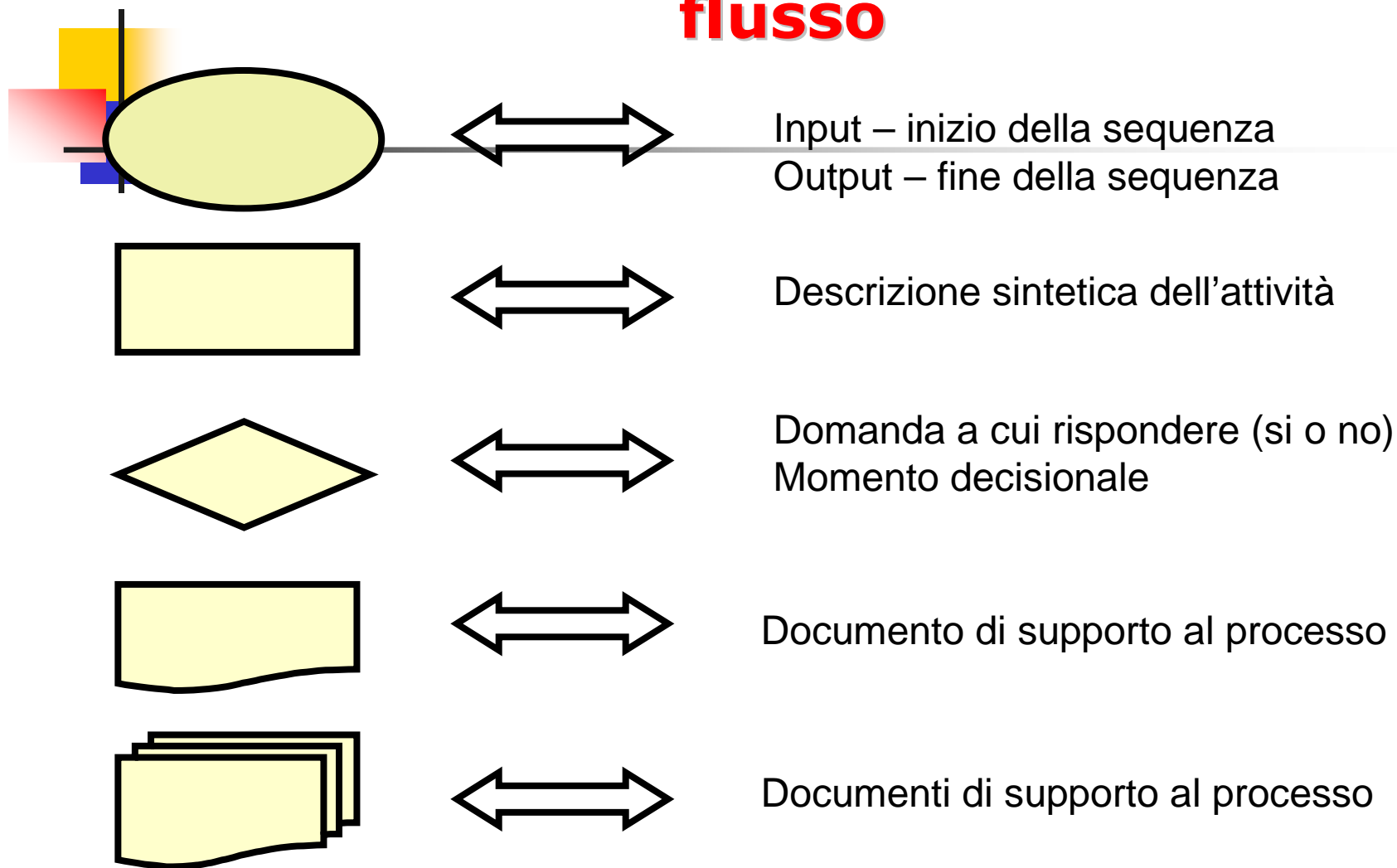


~~PERSONE, ORGANIZZAZIONI O PARTI DI ESSE~~ che fruiscono dei risultati prodotti e che a questo attribuiscono valore

TIPOLOGIE

- INTERNO all'azienda/ente (altre unità operative)
- ESTERNO all'azienda/ente (comunità locale, enti, ecc...)
- FINALE : **UTENTE**

Rappresentazione dei processi: Simboli principali del Diagramma di flusso



Il format delle Procedure

MATRICE DELLE RESPONSABILITA'

Per ciascuna delle **attività** descritte in procedura, vengono in questo paragrafo riassunte le **funzioni coinvolte** e le **relative responsabilità**. Sarà esplicitato se ciascuna delle funzioni richiamate in procedura ha, nei confronti delle attività descritte, responsabilità primaria, o responsabilità di supporto, cioè è coinvolto nell'attività)

Funzione	Medico	Educatore	Infermiere	psicologo	Amm
Attività					
.....					
.....					

R= responsabile, C= coinvolto

Esempio: Programmazione attività Radiologia

Funzione	Personale Amministrativo	Dirigente Medico	Personale Tsm	Personale Inf.	cpsTsm
Attività Prenotazione	R	-	-	-	C
Accettazione	R	-	C	C	-
Verifica amministrativa richieste	R	C	C	-	-
Verifica richiesta	C	R	C	-	-
Inserimento RIS	R	C	C	-	-
Trasferimento dati da CUP	R	-	-	-	-
Programma di lavoro (stampa)	R	-	C	-	-
Assegnazione carichi di lavoro	-	R	-	-	C

Il format delle Procedure

DESCRIZIONE

Principi da rispettare

Prima di iniziare a scrivere chiedetevi:

- Chi deve utilizzare la procedura?
- Quali sono le caratteristiche e la preparazione sull'argomento dei fruitori della procedura?
- Cosa hanno bisogno di sapere?
- Quali informazioni sono essenziali, quali sono superflue?

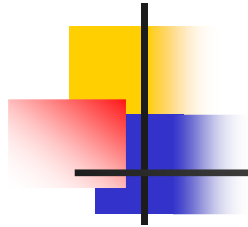
Come organizzare il testo:

- Procedere per capitoli e sottocapitoli
- Mantenere un dettaglio adeguato (descrivere solo le informazioni necessarie)
- Rispettare la sequenza logica
- Evidenziare le parole chiave, linguaggio semplice, evitare sigle
- Seguire l'impostazione del diagramma di flusso e della matrice delle responsabilità
- Descrivere i criteri da adottare nelle fasi decisionali



INDICATORI

*N° di utenti che hanno concluso il programma **positivamente***
————— X 100
N° totale di utenti accolti nella struttura



INDICATORI

$$\frac{\text{N° di utenti che dalla struttura mobile passano alla rete dei servizi}}{\text{N° totale di utenti contattati}} \times 100$$

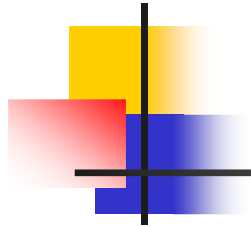


INDICATORI

*N° di utenti che avendo iniziato il trattamento sono ancora in
cura dopo 6 mesi*

X 100

N° totale di utenti presi in carico



Distribuzione controllata dei documenti

LISTA DI DISTRIBUZIONE



Nome documento/i:

Data:

Destinatario (1)	Data di consegna / invio	Modalità di consegna / invio	Consegnato/i nviato a (2)	Firma per ricevuta (3)	Data lettura (4)

- 1) Ruolo ricoperto e struttura organizzativa
- 2) Se diverso dal destinatario
- 3) Nel caso di distribuzione cartacea
- 4) Nel caso di distribuzione per e-mail