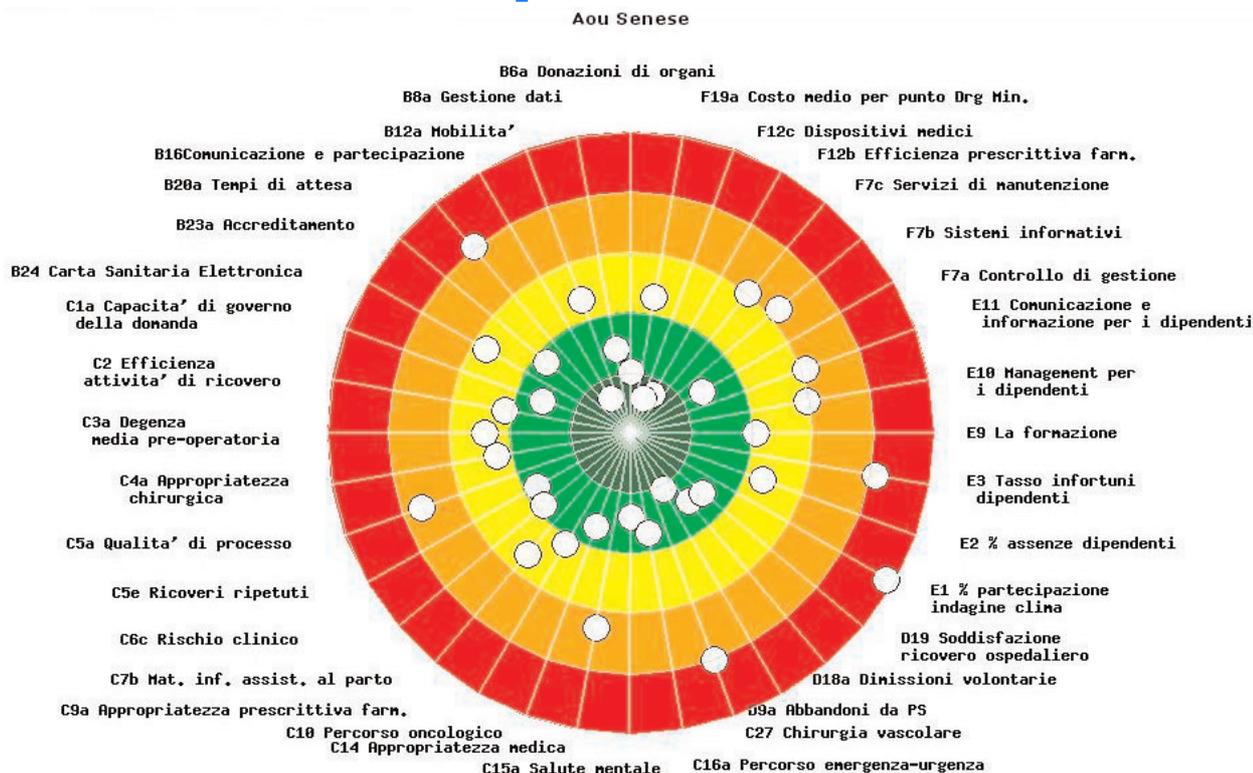


Dati Mes: miglior performance sanitaria per l'AOU Senese



L'AOU Senese è l'azienda ospedaliera universitaria con la miglior performance sanitaria della Toscana, insieme all'ospedale pediatrico Meyer. E' quanto emerge dai dati del Laboratorio MeS - Management e Sanità, della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa che ha pubblicato i risultati regionali delle performance raggiunte dalle aziende sanitarie nell'anno 2014, nell'ambito del Sistema di Valutazione delle Strutture Sanitarie della Regione Toscana. I risultati sono stati presentati da Pierluigi Tosi, direttore generale, insieme a Ranuccio Nuti, direttore del Dipartimento di Scienze Mediche, Chirurgiche e Neuroscienze dell'Università di Siena, Silvia Briani, direttore sanitario e Tiziano Salerno, direttore UOC Controllo di Gestione.

In particolare il Bersaglio MeS, ovvero la rappresentazione grafica della totalità degli indicatori che compongono il Sistema di Valutazione, ha evidenziato come tra le tre Aziende Ospedaliere Universitarie Toscane, Firenze, Pisa e Siena, i migliori risultati perseguiti nell'anno 2014, oltre a quello dell'ospedale pediatrico Meyer (che ha dei parametri di valutazione parzialmente diversi per la propria specificità), siano stati quelli dell'AOU Senese, pari a 2.74 punti. In molte dimensioni misurate, i migliori livelli di performance raggiunti sono quelli dell'AOU Senese, che presenta un progressivo trend in miglioramento dal punto di vista organizzativo e gestionale che dura ormai da alcuni anni.

“Abbiamo ottenuto i migliori risultati – spiega **Pierluigi Tosi**, direttore generale - nelle attività di tipo sanitario, ovvero quelle che rappresenta maggiormente il cuore aziendale. E' un risultato importante frutto dell'impegno di tutti i nostri professionisti e della grande collaborazione tra AOU Senese, Università di Siena e aziende sanitarie dell'Area Vasta”. Tra gli indicatori molto positivi dell'AOU Senese nell'anno 2014 c'è ad esempio, il tasso di ospedalizzazione pari a 130,76 per mille abitanti, su un obiettivo regionale di 120 per mille. “Questo valore – commenta Tosi - misura quanto si ricovera in base alla popolazione residente sul territorio ed esprime quindi l'appropriatazza dei ricoveri: si ricovera meno ma in maniera più appropriata perchè si lavora in sinergia con il territorio.

Abbiamo inoltre registrato un aumento degli interventi chirurgici per alta specialità e la diminuzione dei ricoveri per problematiche minori che possono essere distribuite sul territorio”. Tra gli altri dati di rilievo emerge che, mediamente, la durata della degenza ospedaliera risulta appropriata rispetto alle varie casistiche aziendali, con il vantaggio per il paziente di rimanere in ospedale per un tempo ottimale in relazione alla propria patologia. “Abbiamo una degenza media preoperatoria per ricoveri pari a 1,06 giorni – aggiunge Tosi - dato in costante flessione ed ormai

prossimo all'obiettivo regionale inferiore ad un giorno. Questo dato indica un netto miglioramento organizzativo rispetto agli anni passati perchè il paziente viene operato in tempi rapidi dal momento del suo arrivo in ospedale, per le attività programmate". Importante anche sottolineare i miglioramenti registrati in Pronto Soccorso, anche come capacità di saper indirizzare i pazienti verso il corretto percorso medico o chirurgico. "Un altro dato da sottolineare – aggiunge Tosi - effetto della recente riorganizzazione chirurgica, è la percentuale di casistica medica dimessa dai reparti chirurgici, pari a solo il 10,65%, dato che indica una maggior appropriatezza perchè la casistica medica che va in chirurgia è sempre più bassa".

In estrema sintesi ed in relazione ai risultati perseguiti fino ad oggi l'AOU Senese sta procedendo nella giusta direzione della corretta gestione e della riorganizzazione dei percorsi assistenziali. "Molti dei dati aziendali in miglioramento – conclude Tosi - derivano infatti dal cambiamento di processi organizzativi aziendali, già attuati ed ancora in corso, volti al perseguimento di obiettivi strategici aziendali, quali ad esempio la deospedalizzazione, il potenziamento delle attività di elevata specializzazione e delle eccellenze aziendali, il corretto utilizzo delle risorse disponibili, la separazione dei percorsi assistenziali urgenti rispetto a quelli in elezione, la riorganizzazione e lo sviluppo delle attività chirurgiche, l'innalzamento della qualità assistenziale e dell'efficacia delle cure, la valorizzazione delle professionalità aziendali. Un valido aiuto, in termini di miglioramento assistenziale e organizzativo, è stato fornito dall'introduzione della metodica Lean".

"Gli esiti positivi conseguiti nella performance sanitaria – sottolinea il **professor Nuti** – sono anche il risultato della costante e fattiva attività della componente universitaria il cui impegno, anche in termini formativi e di ricerca, è stato recentemente gratificato da eccellenti valutazioni in campo nazionale".

E' quindi necessario consolidare nel tempo gli ottimi livelli di performance già raggiunti in alcune aree ed attività aziendali, e adottare ulteriori misure organizzative necessarie a migliorare alcuni aspetti, processi o dinamiche dove ancora risultano esservi ampi margini di miglioramento.

"La Direzione Aziendale – ha concluso **Silvia Briani, direttore sanitario** – sta già lavorando per migliorare quelle aree che, in base ai dati MeS, risultano ancora non in linea con gli standard regionali. Un ulteriore commento riguarda infine gli aspetti della partecipazione e comunicazione: i risultati dell'anno 2014 evidenziano come l'AOU Senese abbia raggiunto livelli di performance molto elevati in termini di informazione e comunicazione verso i cittadini e verso l'esterno dell'Azienda. L'obiettivo è quello di raggiungere gli stessi livelli anche nel settore della comunicazione e partecipazione interna, adottando iniziative volte al sempre maggior coinvolgimento degli operatori nei processi di cambiamento aziendali ed alla maggiore diffusione delle informazioni all'interno dell'Azienda".

Focus sui dati MES

Analizzando nel dettaglio in modo particolare le attività dell'Area Valutazione Sanitaria, ovvero quella che rappresenta maggiormente il "core-business" aziendale, è importante mettere in evidenza alcuni indicatori molto positivi dell'AOU Senese nell'anno 2014 quali ad esempio:

Tasso Ospedalizzazione Popolazione Senese = 130,76 x 1.000 ab. (dato in progressivo calo ed in costante avvicinamento all'obiettivo regionale inferiore al 120 x 1.000 ab.). Questo valore misura quanto si ricovera in base alla popolazione residente sul territorio ed esprime quindi l'appropriatezza dei ricoveri: si ricovera meno ma in maniera più appropriata perchè si lavora in sinergia con il territorio;

Peso Medio DRG Chirurgici Ordinari Programmati = 2,25 (il dato più elevato di tutte le Aziende Sanitarie ed Ospedaliere Toscane). Questo dato misura l'aumento degli interventi chirurgici per alta specialità e la diminuzione dei ricoveri per problematiche minori che possono essere distribuite sul territorio;

Indice di Performance Degenza Media Ricoveri Programmati = -0,27 gg rispetto a Degenza Media attesa (il dato migliore tra le Aziende Ospedaliere Toscane). Questo dato indica che mediamente la durata della degenza ospedaliera risulta appropriata rispetto alle varie casistiche aziendali, con il vantaggio per il paziente di permanere in ospedale per un tempo ottimale in relazione alla propria patologia;

Degenza Media Preoperatoria per Ricoveri maggiori di 1 giornata = 1,06 gg (dato in costante flessione ed ormai prossimo all'obiettivo regionale inferiore ad 1,00 gg). Questo dato indica un netto miglioramento organizzativo rispetto agli anni passati perchè il paziente viene operato in tempi rapidi dal momento del suo arrivo in ospedale per le attività programmate;

% DRG Medici Ordinari dimessi da Reparti Chirurgici = 10,65% (dato in sensibile calo per effetto della riorganizzazione chirurgica aziendale e voce che ha raggiunto il livello massimo di performance regionale). Questo dato indica una maggior appropriatezza perchè la casistica medica che va in chirurgia è sempre più bassa;

% Standard raggiunti Day Surgery per DRG LEA Chirurgici = 71,02% (dato in continua crescita e valore più elevato tra le Aziende Ospedaliere Toscane);

% Standard regionali raggiunti per DRG LEA Medici = 85,51% (dato in costante crescita);

% Ricoveri da Pronto Soccorso in Reparti Chirurgici con DRG Chirurgico alla dimissione = 69,90% (dato in sensibile incremento per effetto della riorganizzazione chirurgica). Questo dato indica la capacità del primo intervento del pronto soccorso di indirizzare il paziente verso il giusto percorso chirurgico (due anni fa eravamo al 55%).

Certificazione ISO per la Banca del Latte

La Banca del Latte Umano Donato della UOC Pediatria Neonatale, diretta dal professor **Giuseppe Buonocore** e avente come responsabile del sistema qualità la dottoressa **Olinda Gasparre**, ha ottenuto la certificazione ISO 9001, con il pieno coinvolgimento e l'attiva partecipazione di tutti gli operatori della struttura.

Presso tale struttura lavorano gli infermieri professionali **Carolina Chiarucci, Nicoletta Avelardi, Fabio Pacini e la puericultrice Angela Polese**.

La certificazione è stata conferita a seguito di approfondite verifiche da parte degli ispettori dall'organismo accreditato Bureau Veritas sulla conformità alla norma ISO in materia di sistemi di gestione della qualità. La certificazione riguarda l'erogazione dei seguenti servizi: Banca del Latte Umano con raccolta, trattamento e distribuzione del latte umano donato; Sostegno promozione e protezione dell'allattamento al seno e donazione di latte umano; Lattario con allestimento di preparazione di latte artificiale e di diete latte.

Tale importante traguardo è connesso alla strategia aziendale di promuovere il miglioramento dei servizi erogati anche attraverso l'implementazione di sistemi di gestione della qualità, con particolare riferimento alla certificazione ISO (International Organization for Standardization). I soggetti indipendenti che possono rilasciare la certificazione ISO sono accreditati nell'ambito del sistema IAF che permette al certificato rilasciato di avere una validità internazionale.

La Banca del Latte Umano Donato, costituita nel 1996 secondo le Linee Guida della Società Italiana di Neonatologia e con successiva adesione alle linee guida di indirizzo nazionale, fornisce principalmente il latte umano donato ai pazienti prematuri ricoverati nel nostro ospedale e ai pazienti ricoverati nelle altre strutture ospedaliere della AUSL7.

La qualità del prodotto offerto dalla Banca del Latte è garantita dall'accurata esecuzione delle procedure consolidate relative allo screening delle donatrici, alle modalità di raccolta e conservazione del latte, ai controlli chimici e batteriologici, alla pastorizzazione, alla tracciabilità degli atti medici e amministrativi.

L'applicazione di una gestione appropriata e corretta dei processi della Banca del Latte Umano donato nasce dalla necessità di assicurare il latte umano a chi ne ha bisogno secondo una distribuzione etica e assolutamente gratuita.

Gli obiettivi primari di struttura sono:

- assicurare e garantire, attraverso i vantaggi della somministrazione del latte umano, la crescita ed il normale sviluppo del neonato;
- favorire le donazioni da parte delle mamme nutrici;
- incrementare l'uso del latte umano donato in alcune patologie quando non c'è quello della propria madre;
- promuovere l'allattamento materno;
- centralizzazione delle preparazioni delle diete latte e della fortificazione del latte umano.

La promozione dell'allattamento al seno avviene attraverso una specifica attività di counseling alle neomamme nei locali della struttura ed anche nel Nido e Rooming-in.

E' inoltre attivo il numero verde **SOS LATTE 800 144 111** per consigli inerenti l'allattamento.

La struttura è collocata nella Rete della Banche del Latte Umano Donato istituita dalla Regione Toscana con delibera n. 315/2008. A tale rete aderiscono gli altri ospedali toscani dotati di banca del latte (Arezzo, Firenze-Meyer, Grosseto, Lucca, Siena e Viareggio).

Inoltre la Banca del Latte della nostra Azienda è associata all'A.I.B.L.U.D. ONLUS (Associazione Italiana Banca del Latte Umano Donato) che è un'associazione di utilità sociale e senza fini di lucro ispirata alla Convenzione Internazionale dei Diritti dei Minori.

I principali utenti sono: bambini prematuri e patologici; madri nutrici (conservazione del latte per uso proprio); madri donatrici; pazienti pediatrici non degenti e domiciliati nel territorio regionale, che necessitano di latte umano su indicazione del pediatra; utenze ospedaliere esterne.

Da luglio 2014 sono stati introdotti, avvalendosi della collaborazione della UOC Soddifazione Utenza, i questionari di soddisfazione dell'utenza indirizzati a: donatrici, mamme nutrici, utenti esterni (rete ospedaliere del territorio o privati), utenti interni (strutture dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Senese).

Particolare attenzione è stata rivolta alla comunicazione e alla promozione dell'allattamento con coinvolgimento di entrambi i genitori e alla mediazione culturale rivolta ai nostri utenti di lingua straniera anche con la redazione e distribuzione di materiale informativo nelle lingue Arabo, Inglese, Francese, Tedesco, Albanese e Cinese.

Vincenzo Di Luca

UOC Percorsi e Procedure Certificazioni di Qualità



Riceviamo e pubblichiamo ANDATA E RITORNO... A CASA

In un periodo dove girano pochi soldi, dove i problemi sono tanti ed a più livelli, dove il malcontento è ovunque, dove è quasi impossibile realizzare sogni... credere che qualcosa funzioni è davvero difficile. Negli ultimi mesi ci siamo dovuti ricredere.

Abbiamo toccato con mano l'esperienza di Filippo, un carissimo amico, che trovato in grave difficoltà e lontano dalla sua città, necessitava di una assistenza cardio-respiratoria tecnologicamente avanzata (ECMO) che solo pochi centri in Toscana sono in grado di offrire. Grazie ad una efficiente rete organizzativa regionale è riuscito in poche ore a tornare in Elisoccorso nel "suo ospedale" per poter ricevere quell'assistenza avanzata che qui alle Scotte possiamo mettere in atto.

Era la domenica dell'8 febbraio; la degenza di Filippo in Rianimazione e Medicina Critica è durata fino al 21 aprile. Un lungo periodo trascorso in assistenza cardio-respiratoria con tanti momenti di criticità per la sopravvivenza e superati grazie alla caparbiazza delle molteplici figure professionali che lo hanno assistito.

Oggi Filippo, dopo circa un mese di riabilitazione presso l'Istituto Don Gnocchi di Firenze, è tornato alla sua vita senza nessuna complicità legata a questa incredibile esperienza.

Un GRAZIE SINCERO a tutti coloro che hanno collaborato per aver restituito un giovane paziente alla vita e per aver restituito a noi un caro amico.

Federica e Giacomo Carlucci

Concorso fotografico per i dipendenti "Creativi con cura" Le migliori foto saranno scelte per abbellire il tunnel d'ingresso dell'ospedale

Nuove idee per abbellire l'ospedale Santa Maria alle Scotte grazie al contributo artistico dei dipendenti. Dopo il primo concorso "Impara l'arte e mettila alle Scotte", realizzato tra il 2013 e il 2014 e che avrà una seconda edizione entro il 2015, a cui hanno partecipato tanti dipendenti con la realizzazione di meravigliose opere d'arte collocate all'interno dell'ospedale, parte ora un'iniziativa per abbellire il tunnel d'ingresso. Si tratta del concorso fotografico "Creativi con cura", articolato in diversi temi che varieranno ogni due mesi per abbellire, con un tocco di colore e creatività, uno spazio dell'ospedale sino ad ora non particolarmente gradevole e che invece può diventare un bel biglietto da visita. Tutti i dipendenti interessati possono mandare le proprie foto per email all'Ufficio Stampa dell'AOU Senese (uffstampa@ao-siena.toscana.it) entro il 30 settembre. Sarà selezionata una giuria, tra i dipendenti che vorranno farne parte, che sceglierà le 8 foto più belle per ogni tema proposto e che saranno riprodotte su pannelli che saranno allestiti nel tunnel d'ingresso. Le foto saranno donate gratuitamente all'ospedale ma riporteranno il titolo dell'opera e il nome dell'autore.

I temi proposti sono: "Il prendersi cura"; "Siena e il suo patrimonio artistico"; "Paesaggi senesi: le bellezze della provincia"; "Le stagioni a Siena e i suoi colori"; "Alimentazione e salute"; "Sport e salute".

EXPO 2015: l'AOU Senese vince con un progetto della Dietetica Medica per le donne

L'AOU Senese è uno dei quattro ospedali italiani vincitori del Concorso 'Alimentazione nei cicli vitali della donna' a EXPO 2015. Nell'ambito delle iniziative promosse da ONDA – Osservatorio Nazionale sulla Salute della Donna, l'AOU Senese ha vinto con il progetto strutturato dall'UOSA Dietetica Medica dal titolo "Percorso nutrizionale per donne in gravidanza e allattamento".

All'evento ha partecipato Silvia Briani, direttore sanitario.

"Una corretta alimentazione e il controllo dell'incremento ponderale – spiega Silvia Briani - sono fondamentali durante la gravidanza e l'allattamento. A tal fine, dal 2013, abbiamo attivato alle Scotte un apposito percorso che coinvolge varie figure professionali. I ginecologi del territorio e quelli dell'UOC Ostetricia e Ginecologia dell'AOU Senese inviano le pazienti all'UOSA Dietetica Medica, che ha istituito una fascia ambulatoriale dedicata prioritaria. A tutte le donne che giungono alla nostra osservazione viene effettuata una valutazione e un counselling nutrizionale, elaborando una terapia dietetica personalizzata, rispettando i fabbisogni specifici della gravidanza secondo i LARN cioè i livelli di assunzione raccomandati di energia e nutrienti per la popolazione italiana". Le pazienti vengono valutate mensilmente e lo schema dietetico viene adeguato successivamente durante la fase dell'allattamento. "Tale percorso – aggiunge Barbara Paolini, medico specializzato in scienze dell'alimentazione - ha portato ottimi risultati sia con riduzione delle complicanze in gravidanza, che di soddisfazione e benessere delle pazienti coinvolte, considerando anche che l'aumento di peso in gravidanza o un regime alimentare non corretto possono provocare disagi o problemi di salute". Il 28 settembre, alle ore 10.30 all'interno del Vivaio donna di Padiglione Italia sarà organizzato un incontro con i 4 ospedali del Programma Bollini Rosa, vincitori del concorso promosso da Onda "Alimentazione nei cicli vitali della donna", eccellenze sul territorio italiano per la promozione di una corretta nutrizione per migliorare la qualità di vita femminile: Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi, l'Azienda Ospedaliero Universitaria Integrata di Verona, l'Azienda Ospedaliera Universitaria Senese e l'Ospedale Regionale Umberto Parini.

La Dietetica Medica, inoltre, sarà presente all'EXPO con altre iniziative: il 2 luglio Elisa Pasquini, specializzanda al quarto anno, parteciperà a un incontro sul tema "Sport e alimenti sani"; il 31 luglio, presso il Padiglione Italia, Barbara Paolini parteciperà al "Vivaio Scuola Università telematica" e il 4 agosto sarà presente nello Spazio Donna sul tema "Alimentazione in tempo di crisi. Focus sprechi alimentari". Alle iniziative EXPO per la onlus ONDA partecipa anche Angela Annesanti, responsabile Accoglienza, rispetto della multiculturalità e comfort alberghiero AOU Senese.

L'ospedale senese sarà presente anche all'interno dello stand EXPO di ONDA dal 26 settembre al 1° ottobre 2015.



Progetto IENE3: meeting conclusivo

Il 22 e il 23 giugno, si è svolto presso l'AOU Senese il meeting conclusivo del progetto europeo IENE 3 - Strumenti per la formazione interculturale degli infermieri in Europa. Hanno partecipato professionisti esperti provenienti da Gran Bretagna, Turchia, Germania, Romania e Olanda. L'AOU Senese, come gli altri partecipanti, ha raggiunto gli obiettivi generali e specifici del progetto, formando il personale infermieristico sull'importanza delle cure "culturalmente competenti" (su temi quali compassion, courage and intercultural communication). I corsi di formazione organizzati sono stati regolarmente accreditati ECM. Tutti i partners hanno contribuito alla redazione della guida sulle "Good Practices". La partecipazione ai progetti nasce dalla collaborazione con il DIPINT, con il quale sono gestiti e ci auguriamo che rappresenti il primo di una serie di proposte innovative alle quali l'Azienda potrà partecipare.

**Alessandra Mugnaini, Antonella Ciompi,
Rodrigo Lopez, Cristina Masoni,
Claudia Rustici**

Lean Healthcare Lab: nuovo progetto formativo

Nei giorni 10 ed 11 luglio 2015, presso l'AOU Senese, sarà lanciata la prima esperienza di simulazione denominata Lean Healthcare Lab. I partecipanti avranno a disposizione per due giorni quello che a tutti gli effetti si configurerà come un laboratorio di apprendimento finalizzato a riprodurre un percorso ospedaliero "in miniatura".

Organizzato nell'ambito del Master in Lean Healthcare Management e sviluppato in cooperazione dall'Università degli Studi di Siena (nella persona del Prof. Federico Barnabè) e l'Azienda Ospedaliera Universitaria Senese (Ufficio Lean), il Lean Healthcare Lab costituisce una forma innovativa e non convenzionale di apprendimento di tipo esperienziale. Inizialmente rivolto agli allievi della prima edizione del master, il laboratorio sarà successivamente aperto ai dipendenti dell'Azienda ed in seguito a vari professionisti del sistema sanitario.

Si tratta, infatti, di una tipologia specifica di *role playing game*, nella quale ad ogni partecipante viene chiesto di ricoprire a rotazione "ruoli" diversi, con compiti similari a quelli presenti in un "reale" percorso ospedaliero.

In tal senso, elemento cardine del Lean Healthcare Lab è l'idea per cui l'apprendimento si configura come il processo nel quale la conoscenza viene creata attraverso la trasformazione dell'esperienza; in altri termini, l'apprendimento più profondo risulta generato proprio dalla diretta esperienza vissuta nel corso della simulazione.

In questa direzione, la sperimentazione e l'interazione dinamica dei *business games*, compresi quelli del tipo *role playing*, consentono sia di comprendere appieno le conseguenze delle decisioni assunte, sia di affinare le proprie *skills* di comunicazione, *teamworking*, analisi, organizzazione e *problem solving* all'interno di un ambiente di simulazione "protetto".

In questo specifico contesto, la simulazione è peraltro organizzata in base ai fondamentali principi e strumenti del Lean Management, il cui processo di apprendimento potrà essere accelerato proprio dalla loro applicazione diretta da parte dei soggetti coinvolti nel Lean Healthcare Lab.

Per ulteriori approfondimenti è possibile contattare l'Ufficio Lean: lean@ao-siena.toscana.it.

LESCOTTEINFORMA

Anno IV, numero 6/7 - giugno/luglio 2015

Registrazione presso il Tribunale di Siena n. 2 del 17 gennaio 2012

Direttore: Pierluigi Tosi

Direttore responsabile: Ines Ricciato

Editore: AOU Senese

Redazione: uffstamp@ao-siena.toscana.it

<http://www.ao-siena.toscana.it/notizie>

Tel. 0577 585591 - Fax 0577 586137

Progetto grafico e impaginazione: Ines Ricciato

Hanno collaborato: Claudia Barabesi, Stefano Galli

Stampa: Tipografia Torchio srl Litomodulistica

Numero chiuso il: 26 giugno 2015

La newsletter è distribuita all'interno dell'ospedale Santa Maria alle Scotte.

La versione on line è disponibile in formato pdf nella Intranet aziendale, alla voce "newsletter aziendale".

Jacopo Guercini
Ufficio Lean



Servizio
Sanitario
della
Toscana



