

GESTORE DEL COORDINAMENTO DI STRUTTURA OSPEDALE DEL PONTE

IMPLEMENTAZIONE DELL' ICM (INFERMIERE CASE MANAGER) ALL'OSPEDALE DEL PONTE

Il Polo materno infantile è caratterizzato da una complessità assistenziale particolarmente elevata. I pazienti che vi afferiscono presentano in molti casi fragilità e difficoltà uniche nel loro genere e che richiedono un approccio multidisciplinare che coinvolge medici, infermieri, ostetriche, assistenti sociali, mediatori culturali e gli stakeholder insistenti sul territorio per garantire una presa in carico continua anche al domicilio.

La recente pandemia da SARS-CoV-2 ha testato la resistenza del sistema organizzativo, mettendo in luce alcune criticità e richiedendo un ripensamento dei modelli assistenziali.

La velocità dell'evoluzione della situazione ha richiesto un ripensamento delle strategie organizzative nell'immediato sulla scorta dei vari D.P.C.M. e delle Ordinanze di Regione Lombardia.

Tra le esigenze emerse come cogenti, ha avuto particolare risalto la necessità di garantire dei flussi rapidi nella gestione dei ricoveri dei pazienti sia COVID positivi che COVID negativi: lo scopo ultimo dell'organizzazione consiste quindi nella riduzione dei tempi di permanenza in ospedale da un lato e nell'esigenza di organizzare in modo snello ed efficace le dimissioni protette degli assistiti a domicilio.

L'organizzazione attuale all'Ospedale F. Del Ponte prevede che la presa in carico della gestione dei flussi (ricoveri e dimissioni) e delle dimissioni protette sia in carico ai Coordinatori delle U.O.: sono queste figure a interfacciarsi non solo con i pazienti e le loro famiglie, ma anche con i propri collaboratori, con l'équipe medica, infermieristica, con assistenti sociali, mediatori culturali, psicologi, psichiatri e strutture di dimissione protetta (RSA, Hospice, SER.D, Comunità alloggio, Case Rifugio).

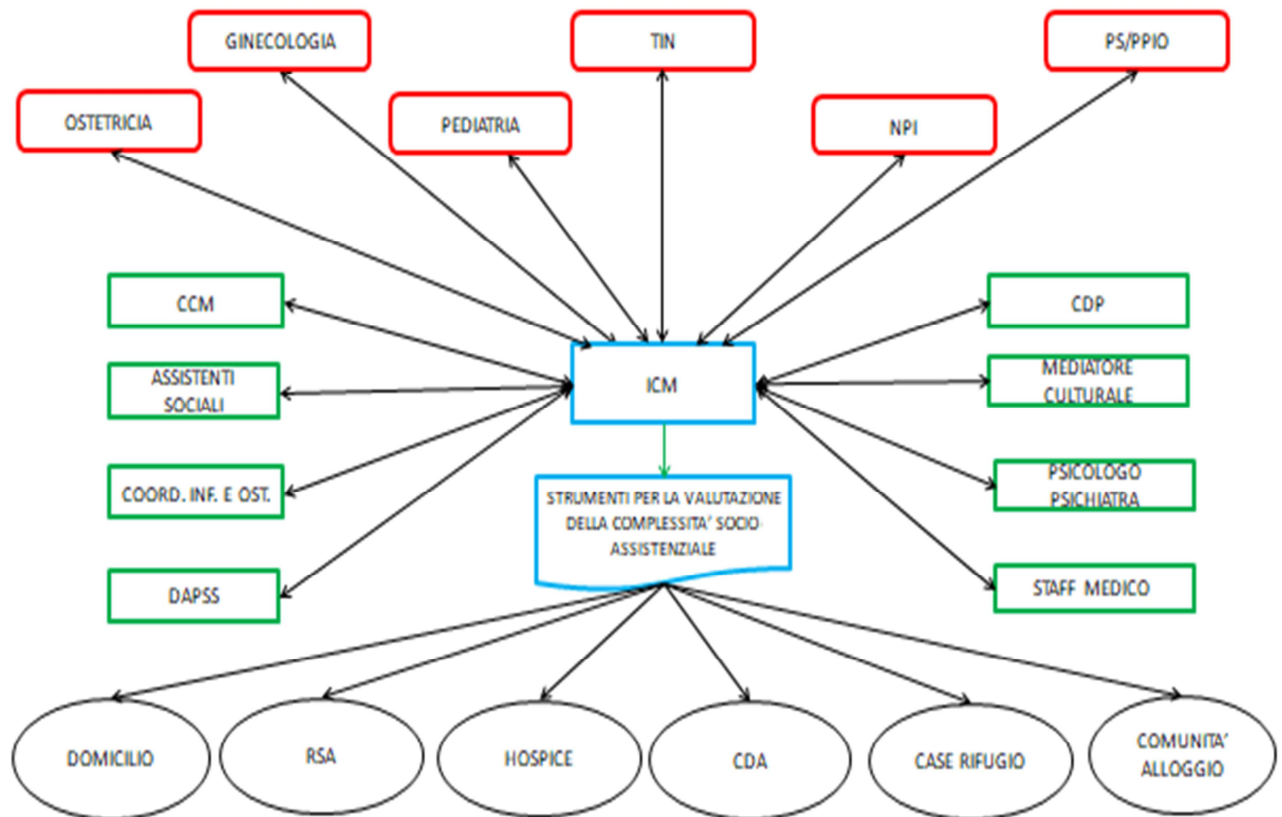
Il panorama che si presenta è quindi quello di una ridondanza di percorsi e di interlocutori: ogni Coordinatore ha i propri percorsi e le proprie modalità di comunicare e di interfacciarsi con le varie figure coinvolte. Questo genera inevitabilmente una frammentazione del percorso assistenziale che potrebbe avere conseguenze sia a livello assistenziale che a livello organizzativo/economico.

In accordo con quanto postulato nel modello organizzativo della Lean Theory, che prevede tra i suoi principi ispiratori l'eliminazione degli sprechi (Muda), delle inconsistenze (Mura) e del sovraccarico delle persone (Muri) al fine di promuovere il miglioramento continuo della qualità (Kaizen 改善), l'introduzione della figura di un infermiere Case Manager all'interno dell'organizzazione permetterebbe di eliminare sprechi, ridondanze, creare un flusso continuo di informazioni e aumentare il valore percepito dal servizio garantito alle persone assistite.

La gestione della presa in carico e della dimissione protetta spetterebbe a una sola figura con una prospettiva più ampia su tutto il processo e una specificità maggiore. Si definirebbe una figura di riferimento a cui tutti i Coordinatori potrebbero affidarsi e potrebbero essere definiti dei percorsi/procedure comuni.

OBIETTIVO GENERALE

Obiettivo generale : implementazione della figura di un Infermiere *Case Manager* dedicato all'Area Materno Infantile all'interno dell'Ospedale F. del Ponte trasversalmente a tutte le specialità in esso presenti.



ATTIVITA' DELL'ICM

- Accoglie le richieste di intervento e presa in carico per i pazienti provenienti dalle varie UUOO,
- si interfaccia con le varie figure professionali coinvolte nei piani di cura dei pazienti,
- si avvale del supporto della CCM e CDP,
- analizza le varie situazioni attraverso strumenti di Valutazione della Complessità Socio Assistenziale,
- trova la soluzione più appropriata per la riammissione a domicilio o verso la struttura più indicata per il paziente.

PROJECT WORK

- 1- Introdurre il modello organizzativo di Case Management all'Ospedale F. del Ponte
- 2- Identificare un infermiere C.M.
- 3- Analisi del contesto
- 4- Presa in carico dei pazienti dell'Ospedale F. del Ponte
- 5- Raccolta dati (n. assistiti presi incarico)
- 6- Analisi e condivisione dei dati con CCM aziendale
- 7- Ampliamento del progetto con la Centrale di Bed Management

Matrice di Swont

	ELEMENTI DI VANTAGGIO	ELEMENTI DI SVANTAGGIO
DI ORIGINE INTERNA	- Riduzione tempi di ospedalizzazione, pianificando le transizioni tra le fasi e coinvolgendo gli altri professionisti e/o strutture - Riduzione dei carichi di lavoro per i Coordinatori Inf./Ost - Miglioramento della continuità assistenziale (ospedale – territorio)	- Problematiche legate al reclutamento di una figura infermieristica/ostetrica in un momento di carenza di personale - Rigidità da parte delle varie figure professionali coinvolte al cambiamento
DI ORIGINE ESTERNA	Maggior soddisfazione per l'assistito/famiglia	Territorio non ancora organizzato

L'esperienza maturata in quest'anno di pandemia ha portato inevitabilmente ogni professionista a riflessioni legate all'essersi cimentato in attività probabilmente non routinarie.

Ha portato chi scrive a riflettere su tutto il percorso professionale pluriventennale al Del Ponte, all'affiliazione percepita rispetto a un contesto che crede di conoscere molto bene (ambito ostetrico/ginecologico) e che durante la pandemia le ha permesso di avvicinarsi ancora di più ai vari Professionisti con cui ha collaborato.

“Se le formiche si mettono d'accordo possono spostare un elefante” recita un proverbio del Burkina Faso ed è ciò che la sottoscritta ha percepito durante lo stravolgimento dei vari reparti nei mesi scorsi, dove il gruppo di Professionisti coinvolti, è riuscito ad affrontare una sfida importante e completamente nuova.

Citando Mintzberg *“i manager devono sapere molte cose, soprattutto sul contesto in cui operano e devono prendere decisioni sulla base di queste conoscenze. Ma soprattutto nelle grandi organizzazioni e nei settori “ad alto tasso di conoscenza”, il manager deve tirare fuori il meglio dalle altre persone, così che loro possano saperla lunga, decidere e agire per il meglio* (Il lavoro manageriale, Franco Angeli).

Questo progetto ha permesso a chi scrive di riflettere sull'utilità di un cambiamento di filosofia nell'affrontare il quotidiano, nell'ottica di un miglioramento (Kaizen 改善) percepito innanzitutto dagli assistiti, ma anche da chi affronta la quotidianità senza spreco di risorse (Muda).

Bibliografia

Barbieri G. , Pennini A. (2017). *Le responsabilità del coordinatore delle professioni sanitarie*. Mc Graw Hill 2 edizione

Chiari P., Santullo A. (2011). *L'infermiere case manager dalla teoria alla prassi* . Mc Graw Hill 2 edizione

Pennini A. (2013). *Strumenti di management per i coordinatori delle professioni sanitarie* . Mc Graw Hill

Womack J.P., Jones D.T.(2000) *Lean thinking* . Gurenini Next 2 edizione

Progetto presentato da Katia Ballo, Coordinatore Infermieristico – Ginecologia e Ostetricia Ospedale F. del Ponte – ASST dei Settelaghi Varese