

# **Gestione Operativa in Pronto Soccorso: modelli organizzativi e il caso dell'ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda**

## Agenda presentazione



1. Il Grande Ospedale Metropolitano Niguarda



2. Gestione Operativa: ruolo e monitoraggi mensili nel PS



3. Pronto Soccorso di Niguarda: AS-IS e criticità



4. Obiettivi progettuali



5. Planning

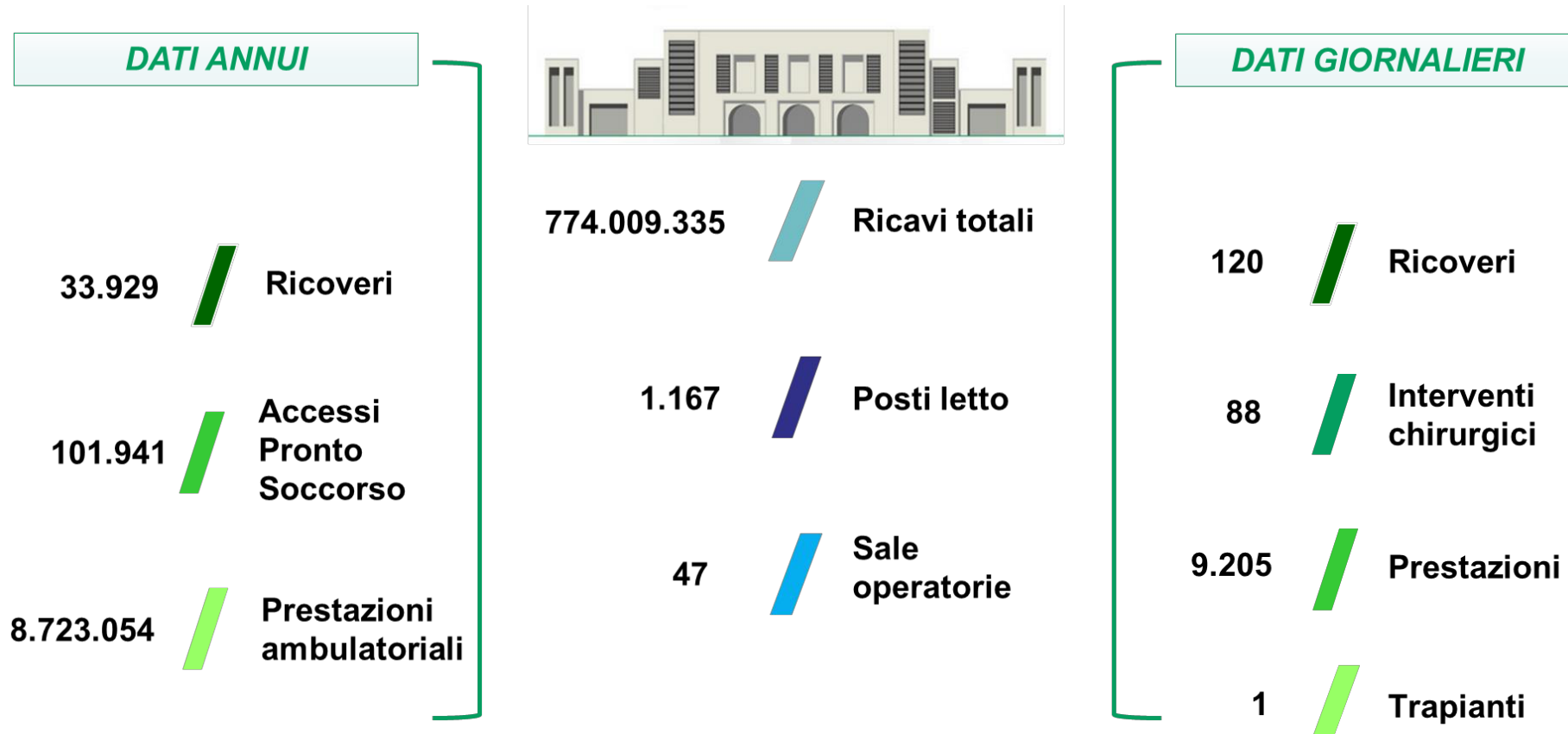


6. Procedura e risultati Monitoraggi



7. Conclusioni

## 1. Il Grande Ospedale Metropolitano Niguarda



## 2. Gestione Operativa - RUOLO



### ORGANIZZAZIONE

- GO Niguarda*  
*(in staff alla Direzione Generale)*
- Ambulatoriale
  - Sale Operatorie e liste d'attesa
  - PS e Bed Management
  - Operations



### OBIETTIVI

- Supporto alle attività cruciali di PS
- Allocazione risorse
- Coordinamento con le Strutture Complesse



### ATTIVITÀ

- Ottimizzare i flussi
- Ridurre le inefficienze
- Garantire qualità delle cure bilanciando risorse limitate e domanda variabile

## 2. Gestione Operativa – PS MONITORAGGI MENSILI



### TEMPI SBARELLAMENTO MEZZI 118 (COLLABORAZIONE/AREU)

- ✓ Riduzione discrepanze nr mezzi valorizzati OMN / AREU.
- ✓ Riduzione tempo medio blocco: da 16' (nov.2024) vs 13' (ago.2025).

### MONITORAGGI



### TRASPORTI INTERNI DA PRONTO SOCCORSO

- ✓ Riduzione durata media trasporto: da 29' (dic.2024) vs 24' (ago.2025).
- ✓ Riduzione tempo medio orario di trasporto previsto/effettivo di inizio: 33' vs 16'.



### ANALISI FLAG BOARDING

- ✓ Criticità nell'attribuzione a pazienti senza successivo esito di ricovero.
- ✓ Carico operativo aggiuntivo per servizio Bed Management.



### 3. PRONTO SOCCORSO: AS-IS e CRITICITA'

*«Il Pronto Soccorso è un ambiente dinamico e spesso caotico,  
dove la gestione in tempo reale rende complessa la standardizzazione dei processi»*

*« tempi di risposta  
eccessivamente elevati  
per alcune prestazioni cliniche »*

Tipologia	Qta	Tempi
Consulto Neurochirurgico	606	02:02:00
Consulto Cardiologico	1.700	01:55:00
Consulto Ortopedico	817	01:23:00
Consulto Neurologico	2.546	01:29:00
Esami Laboratorio	60.000	03:17:00
Esami Radiologici	8.000	01:13:00
Diagnostica TC	625	01:37:00

Prestazioni cliniche	Media di minuti	Max di minuti	Conteggio Codice Accesso	media ore	media minuti	max ore	max minuti
LABORATORIO	89,320	715	65224	1	29	11	55
MICRO	245,120	717	427	4	5	11	57
MICRO2	107,250	702	1434	1	47	11	42
CARDIOLOGIE-VISITE PARERE DEA	118,311	663	267	1	58	11	3
NEUROCHIRURGIA-VISITE PARERE	97,970	348	100	1	37	5	48
NEUROLOGIA-VISITE PARERE	96,960	668	398	1	36	11	8
ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA-VISITE PARERE	97,814	583	137	1	23	9	43
NRD RM DEA	222,026	593	39	3	42	9	53
NRD TC DEA SIEMENS 1	107,157	645	1242	1	47	10	45
RAD ECOGRAFIA PS	67,610	463	341	1	7	4	44
RAD RM DEA	212,500	356	6	3	32	5	56
RAD RX PS	70,361	433	4469	1	10	7	13
RAD TC DEA SIEMENS 2	97,628	394	544	1	37	6	34
<b>Totale complessivo</b>	<b>1630</b>	<b>7280</b>	<b>74628</b>	<b>1,538</b>	<b>31,538</b>	<b>8,462</b>	<b>38,538</b>

- CRITICITÀ** ✓ Mancanza procedure uniformi per gestione/chiusura atti clinici.  
**RILEVATE** ✓ Elevati tempi medi di refertazione/consulenze (> 2.5h).  
 ✓ Aumento permanenza media in PS (> 7h).

## 4. OBIETTIVI PROGETTUALI



Standardizzare la modalità di chiusura di consulenze, referti e verbali del PS



Ridurre i tempi medi refertazione/completamento prestazioni

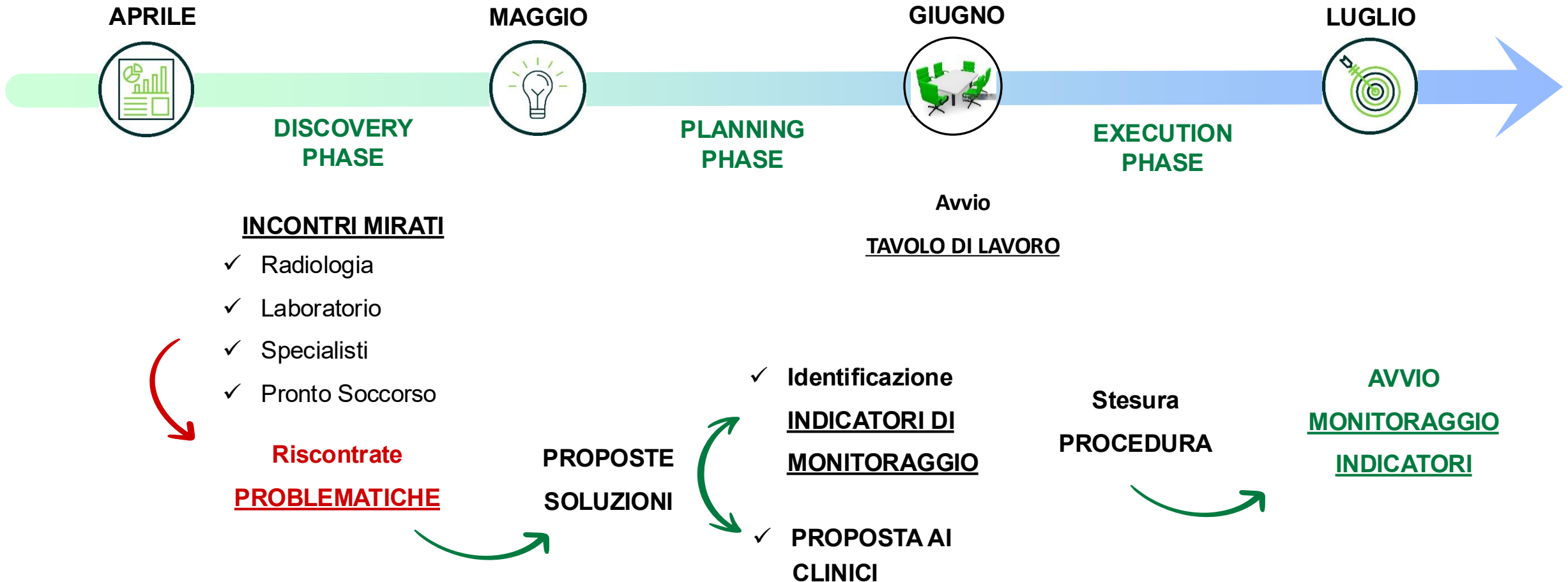


Facilitare il coordinamento tra professionisti clinici, infermieristici e amministrativi



Ottimizzare la gestione flussi per garantire continuità assistenziale /qualità del percorso

## 5. PLANNING





## 6. PROCEDURA E RISULTATI MONITORAGGI

**EVIDENTI  
MIGLIORAMENTI**

**VOLUMI**

MONITORAGGIO VOLUMI		mag-25	giu-25	lug-25	ago-25	set-25
N. consulenze refertate e firmate / Totale consulenze erogate	CUT-OFF: 85% PERIODICITA': mensile	79%	81%	82%	85%	81%
N. esami radiodiagnostica refertati e firmati (Totale) / Totale esami radiodiagnostica erogati	CUT-OFF: 80% PERIODICITA': mensile	38%	46%	39%	51%	75%
N. esami radiodiagnostica refertati e firmati (RX) / Totale esami radiodiagnostica erogati	CUT-OFF: 80% PERIODICITA': mensile	31%	47%	38%	51%	75%
N. esami neuroradio refertati e firmati / Totale esami radiodiagnostica erogati	CUT-OFF: 80% PERIODICITA': mensile	86%	94%	92%	85%	92%
N. verbali di PS NON firmati con carta SISS / Totale Verbali di PS	CUT-OFF: <20% PERIODICITA': settimanale	Analisi non svolta o non completata	29%	29%	28%	38%

**SINTESI MONITORAGGI** ✓ Consulenze refertate/ firmate: > 80% 4 mesi su 5; picco 85% (agosto) => target raggiunto.

**Maggio - Settembre 2025** ✓ Radiologia: crescita significativa fino al 75% (target 80%).

## 6. PROCEDURA E RISULTATI MONITORAGGI

**NECESSARIO MAGGIORE  
MONITORAGGIO**

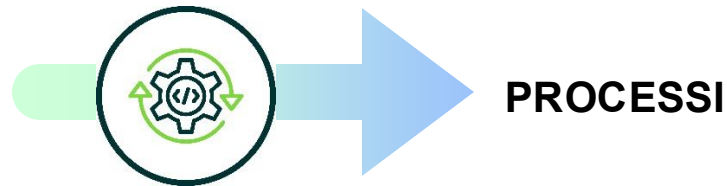
### TEMPISTICHE

MONITORAGGIO TEMPISTICHE		mag-25	giu-25	lug-25	ago-25	set-25
N. esami radiodiagnostica eseguiti entro 45'(tot) / Tot.esami radiodiagnostica erogati	CUT-OFF: 95%	78%	76%	76%	80%	73%
N. esami radiodiagnostica refertati e firmati entro 1,5h da completamento esami (tot) / Tot. esami radiodiagnostica erogati	PERIODICITA': mensile	93%	91%	92%	93%	95%
N. esami radiodiagnostica eseguiti entro 45'(RX) / Tot.esami radiodiagnostica erogati	CUT-OFF: 95%	81%	76%	78%	83%	76%
N. esami radiodiagnostica refertati e firmati entro 1,5h dal completamento esami (RX) / Tot.esami radiodiagnostica erogati	PERIODICITA': mensile	93%	92%	93%	94%	95%
N. esami Neuro-radiodiagnostica refertati e firmati entro 1,5h da completamento esami da h.08:00 a 19:00 ed entro 4h da completamento da h.19.00 alle 8.00 / Tot.esami neuro-radiodiagnostica erogati	CUT-OFF: 95%	82%	85%	84%	83%	84%
	PERIODICITA': mensile					
N. consulenze refertate e firmate entro 1h da richiesta consulenza / Tot. consulenze erogate (chiuse)	CUT-OFF: 95%	57%	45%	47%	49%	45%
	PERIODICITA': mensile					

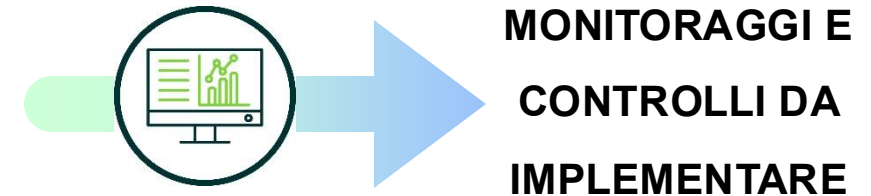
**SINTESI MONITORAGGI**  
**Maggio - Settembre 2025**

- ✓ Consulenze <1h: performance critica, media 49% vs 95% previsto;
- ✓ Refertazione/firma <45': 73% (settembre) rispetto obiettivo del 95%;
- ✓ Costante presenza della GO in PS.

## 7. CONCLUSIONI



- ✓ Mappatura dettagliata PS e suoi flussi
- ✓ Tavolo di Lavoro mensile



- ✓ Modifiche Benchmark indicatori e implementazione di nuovi
- ✓ Sistema di raccolta feedback
- ✓ Continua analisi dati



**Forum Risk Management**

**obiettivo** sanità & salute

**25-28 NOVEMBRE 2025**  
**AREZZO** FIERE E CONGRESSI



# ***Grazie per l'attenzione***

**A cura di: Luca Di Stefano**

**In collaborazione con LIUC – Università Carlo Cattaneo e ASST GOM Niguarda**

**Contatti:    [luca.distefano@ospedaleniguarda.it](mailto:luca.distefano@ospedaleniguarda.it)**