

Progetto di revisione ed efficientamento dei processi di Pronto Soccorso

Pronto Soccorso – ASST Mantova

Presidio Carlo Poma



Carlo Poma

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

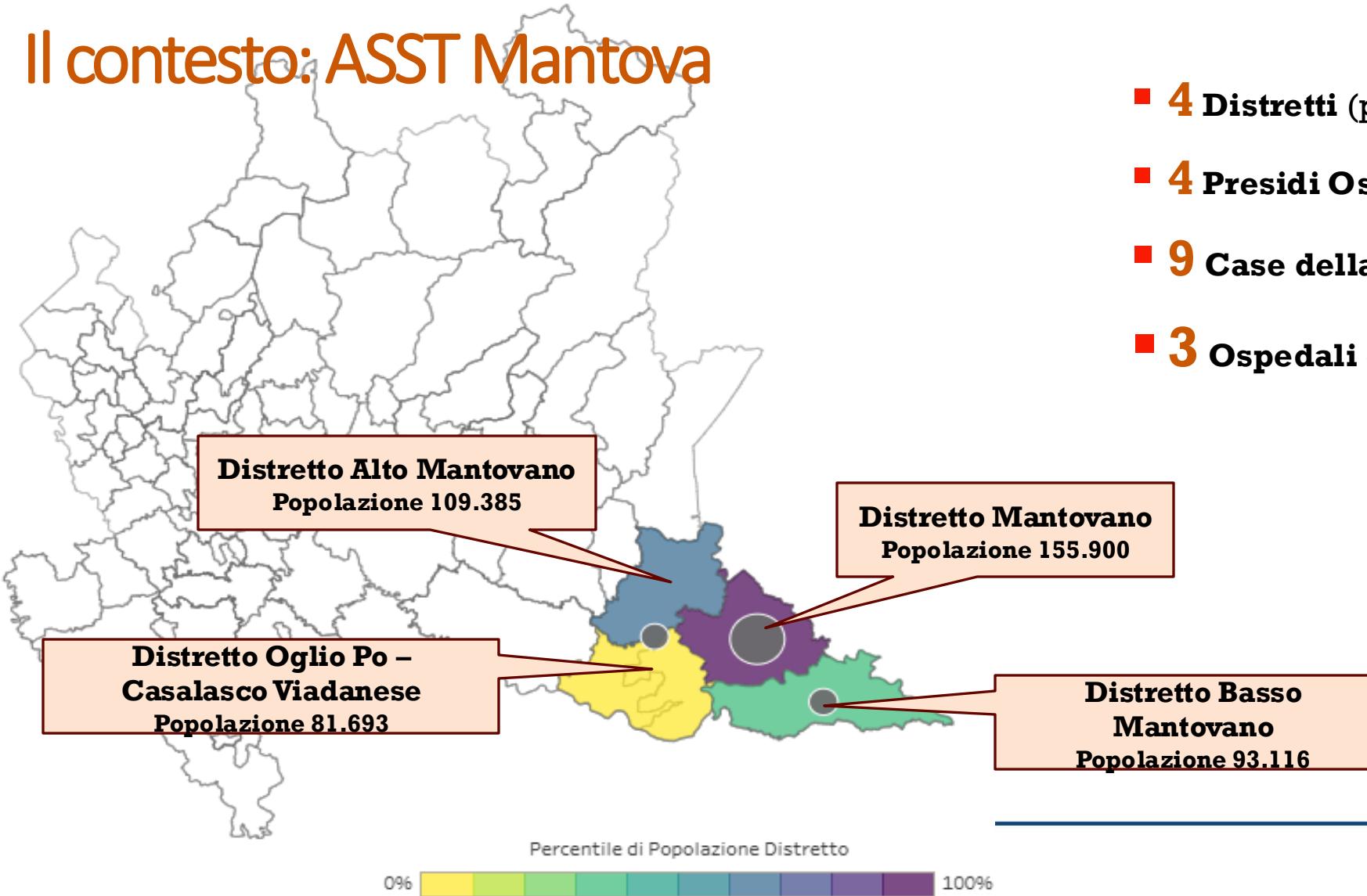
ASST Mantova

Ing. Andrea Grioni
SS Gestione Operativa – Next
GenerationEU



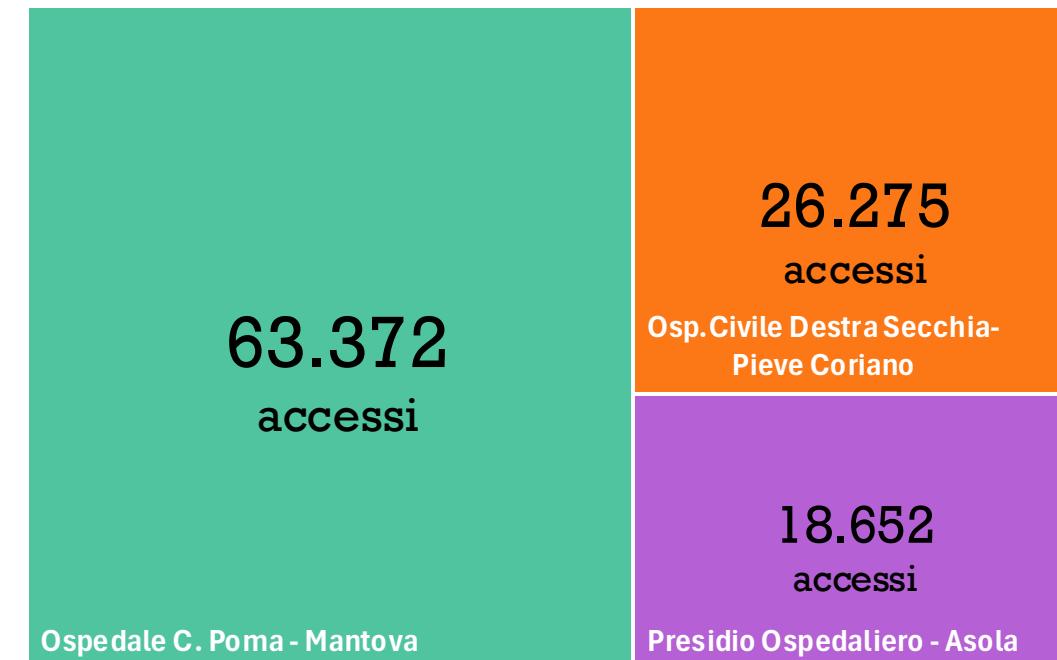
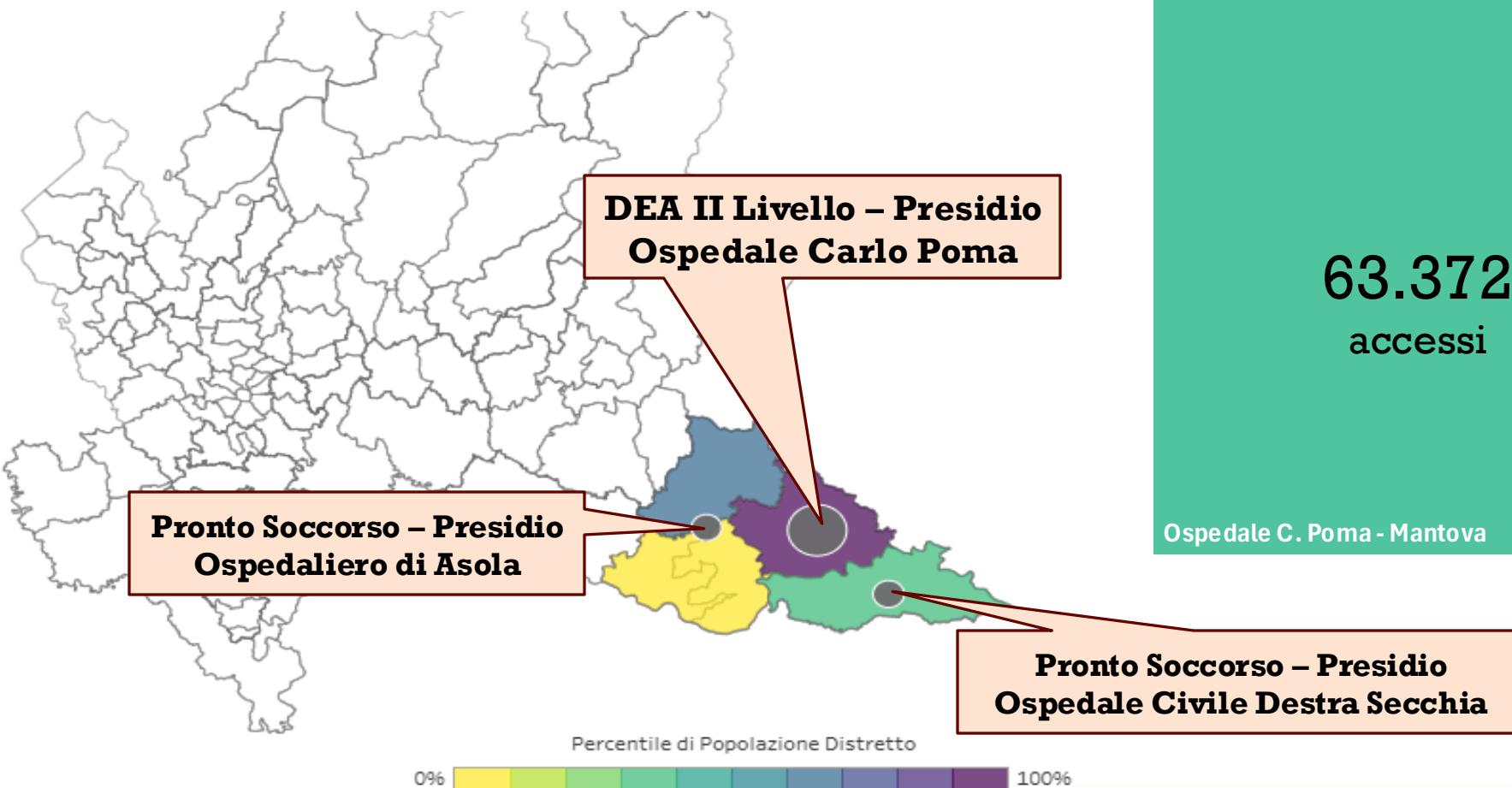
IN.GE.SAN

Il contesto: ASST Mantova



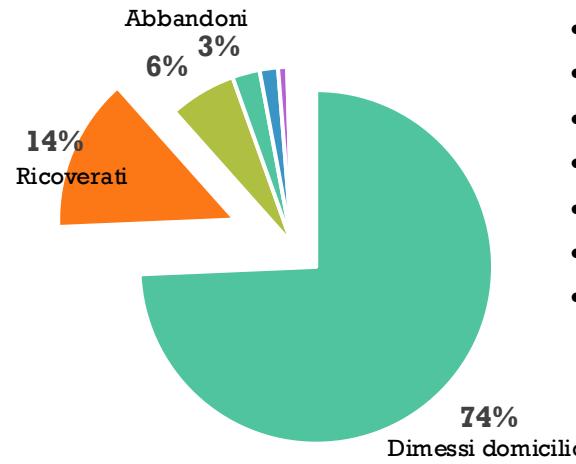
- **4 Distretti** (pop. Totale 440.094)
- **4 Presidi Ospedalieri**
- **9 Case della Comunità**
- **3 Ospedali della Comunità**

Il contesto: ASST Mantova – Emergenza Urgenza

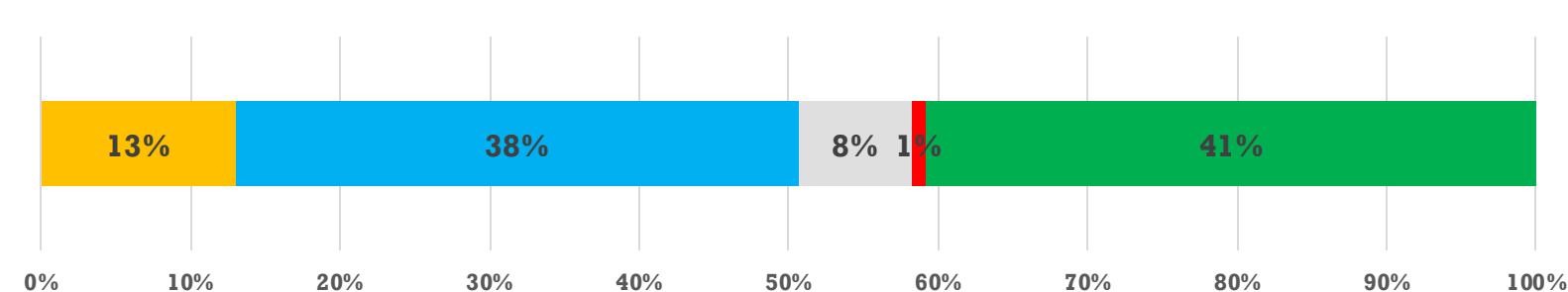


Focus: DEA II livello – Ospedale Carlo Poma

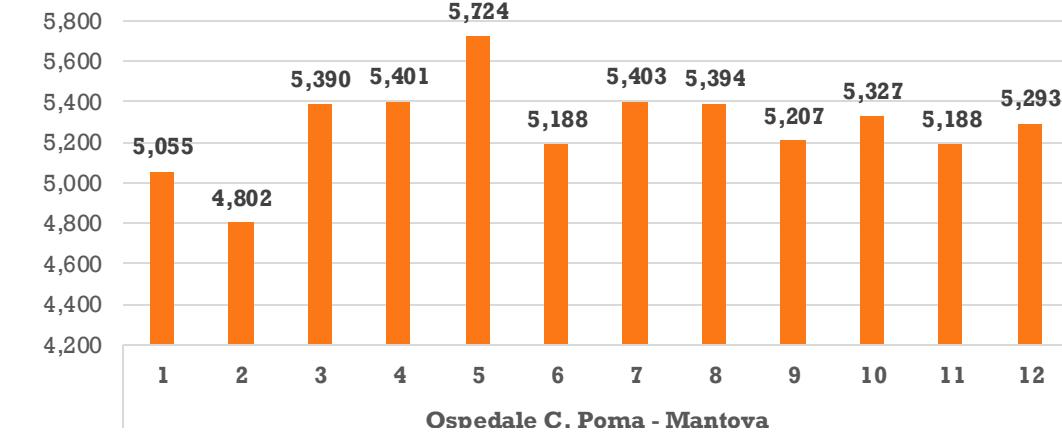
■ Dettaglio accessi anno 2024



- Triage avanzato
- Diverse aree per complessità/urgenza
- Area di boarding
- Area per isolamento
- Dimissioni protette verso il territorio
- Percorsi dedicati e specialistici (fast track)
- OBI



ACCESSI - 2024



5.281
media
acc/mese

160
media
acc/gg

Sistema Socio Sanitario



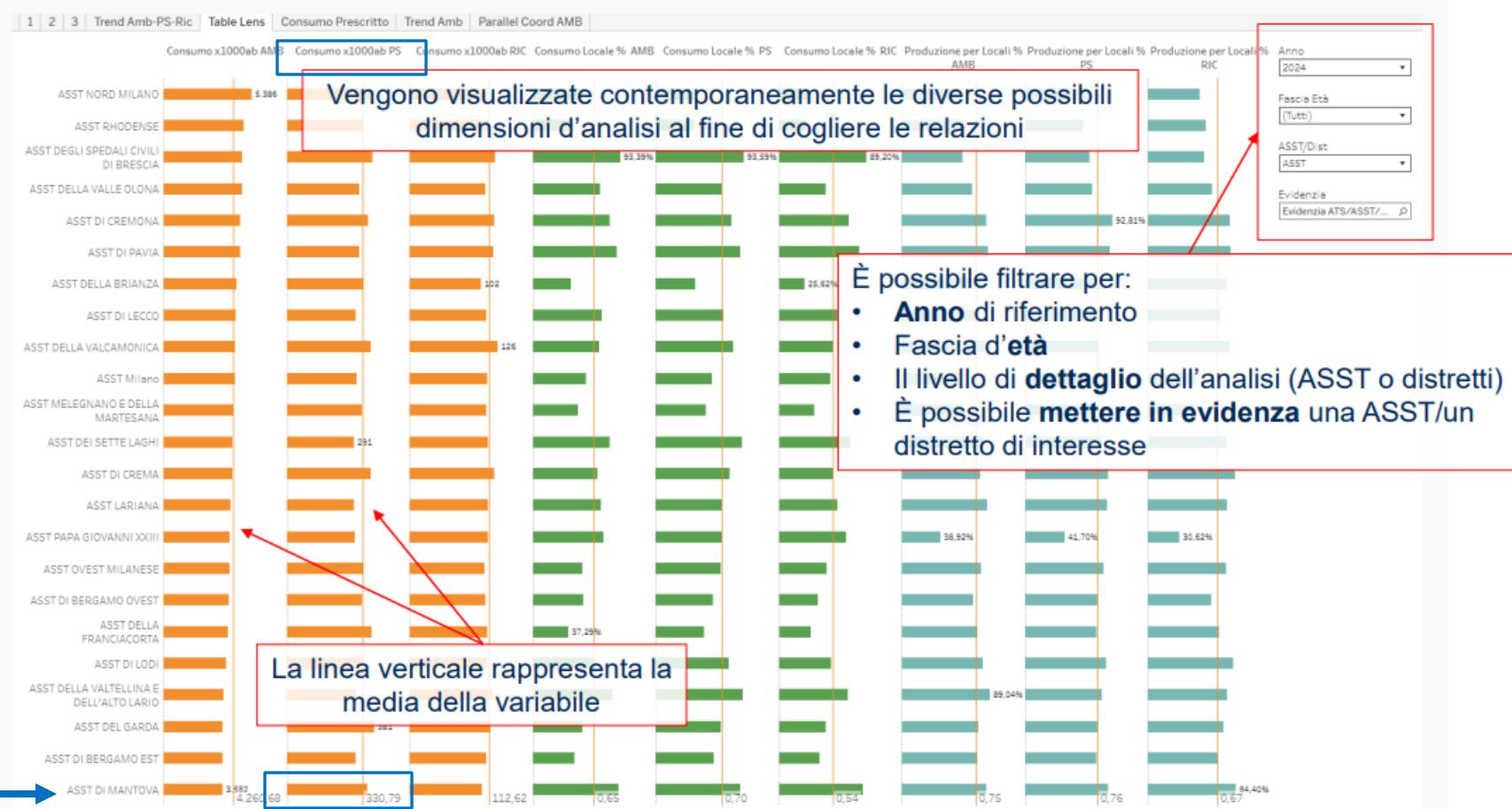
Carlo Poma



Regione
Lombardia

ASST Mantova

RELAZIONE TRA AMBULATORIO, PS E RICOVERI VISUALIZZAZIONE TABLE LENS



Consumo x1000 ab PS
superiore alla media regionale

Sistema Socio Sanitario



Carlo Poma



Regione
Lombardia

ASST Mantova

Il progetto: Revisione e efficientamento dei processi

OBIETTIVI

- Revisione completa dei percorsi
 - ASSISTENZIALI
 - ORGANIZZATIVI
- Ciclo di miglioramento continuo, con ricadute dirette e indirette sulla
 - riduzione del rischio clinico,
 - sull'ottimizzazione dei tempi di presa in carico
 - sul benessere organizzativo degli operatori
 - Riduzione del rischio di aggressioni
 - Miglioramento della comunicazione

Gruppo di lavoro Multidisciplinare

- Direttore Pronto Soccorso e Medicina D'Urgenza
- Coordinatrice Pronto Soccorso
- Dirigente Medico Pronto Soccorso Mantova
- Ufficio Tecnico
- Direzione Medica di Presidio
- Gestione Operativa
- Psicologa del lavoro

Il progetto: Revisione e efficientamento dei processi

Primo Work Package

Processi e
Tempi

Secondo Work Package

Accogliere
Informando



Carlo Poma

Sistema Socio Sanitario

Regione Lombardia
ASST Mantova

Il progetto: Revisione e efficientamento dei processi

Primo Work Package: Processi e tempi

- Analisi di processo e individuazione delle criticità
- Analisi e interventi sui tempi di attraversamento del paziente
 - Focus **Tempi di Laboratorio**
 - Focus **Tempi delle Consulenze**
 - Focus sui **Tempi della Radiologia**
 - Focus sui **Tempi di Presa in Carico Medica e Infermieristica**

**Primo Work
Package**

**Processi e
Tempi**



Il progetto: Revisione e efficientamento dei processi

- Focus **Tempi di Laboratorio**

PS		TRASPORTI	LAB				PS - REFERTO COMPLETO	
T1- RICHIESTA PS (ETICHETTA)	T2- PRELIEVO	T3 -POSIZ. USCITA	T4 - TRASPORTO	T5- ATTESA CHECK-IN	T6- CHECK - IN	T7-ANALISI	T8- VALID.CLINICA	T9 - FIRMA REFERTO

Fase Pre-analitica

1. *Preparazione del paziente*
2. *Richiesta dell'esame*
3. *Raccolta del campione biologico*
4. *Etichettatura*
5. *Conservazione e trasporto*
6. *Accettazione in laboratorio*

Criticità riscontrate

- *Mancanza di una tracciabilità*
- *Tempi di trasporto variabili*
- *Fasce prelievo provette (notte ogni 2 ore)*

**Primo Work
Package**

**Processi e
Tempi**

Sistema Socio Sanitario



Carlo Poma

Regione
Lombardia
ASST Mantova

Il progetto: Revisione e efficientamento dei processi

- Focus **Tempi di Laboratorio**

PS		TRASPORTI	LAB				PS - REFERTO COMPLETO	
T1- RICHIEDA PS (ETICHETTA)	T2- PRELIEVO	T3 -POSIZ. USCITA	T4 - TRASPORTO	T5- ATTESA CHECK-IN	T6- CHECK - IN	T7-ANALISI	T8- VALID.CLINICA	T9 - FIRMA REFERTO

Fase Analitica

1. *Preparazione del campione*
2. *Esecuzione dell'analisi*
3. *Controllo di qualità interno*
4. *Validazione del risultato*

Criticità riscontrate

- *Identificazione campioni provenienti dal PS*
- *Tempi macchina centrifugazione migliorabili*
- *Riduzione dei tempi tra check-in e validazione*

Primo Work Package

Processi e Tempi

Sistema Socio Sanitario



Carlo Poma



Regione
Lombardia

ASST Mantova

Il progetto: Revisione e efficientamento dei processi

- Focus **Tempi di Laboratorio**

PS		TRASPORTI	LAB				PS - REFERTO COMPLETO	
T1- RICHIEDA PS (ETICHETTA)	T2- PRELIEVO	T3 -POSIZ. USCITA	T4 - TRASPORTO	T5- ATTESA CHECK-IN	T6- CHECK - IN	T7-ANALISI	T8- VALID.CLINICA	T9 - FIRMA REFERTO

Fase Post-Analitica

1. *Refertazione (firma referto)*
2. *Comunicazione del risultato*
3. *Archiviazione*

Criticità riscontrate

- *Riduzione dei tempi per la firma del referto*

**Primo Work
Package**

**Processi e
Tempi**

Sistema Socio Sanitario



Carlo Poma



Regione
Lombardia



ASST Mantova

Il progetto: Revisione e efficientamento dei processi

- Focus **Tempi di Laboratorio**

PS			TRASPORTI	LAB				PS - REFERTO COMPLETO
T1- RICHIEDA PS (ETICHETTA)	T2- PRELIEVO	T3 -POSIZ. USCITA	T4 - TRASPORTO	T5- ATTESA CHECK-IN	T6- CHECK - IN	T7-ANALISI	T8- VALID.CLINICA	T9 - FIRMA REFERTO

Tecnologia
per trasporto
e tracciabilità

Visual
Management

Modifiche
organizzative

**Primo Work
Package**

**Processi e
Tempi**

Sistema Socio Sanitario



Carlo Poma



Regione
Lombardia

ASST Mantova

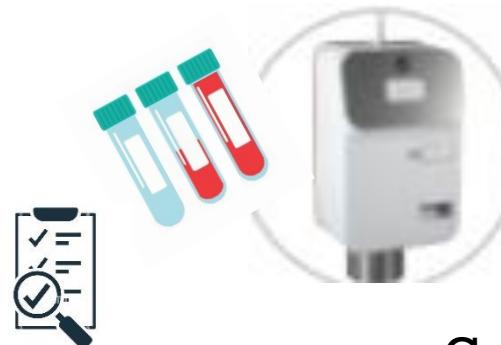
Il progetto: Revisione e efficientamento dei processi

- Focus **Tempi di Laboratorio**

As-Is



To-Be



TRACEABILITY

Consegna in pochi minuti al Laboratorio !

■ PS → ■ **Laboratorio**



Tecnologia
per trasporto
e tracciabilità

**Primo Work
Package**

**Processi e
Tempi**



Carlo Poma



Sistema Socio Sanitario
Regione
Lombardia
ASST Mantova

Il progetto: Revisione e efficientamento dei processi

- Focus **Tempi di Laboratorio**

Tempi medi Accettazione – Validazione clinica

ALCUNI PRIMI RISULTATI

GEN – SETT 2025

ESAMI ANALIZZATI	1	2	3	4	5	6	7	8	9 Totale complessivo
1-CREA-5 - CREATININA	96,5	97,2	96,3	96,9	88,6	82,1	80,0	84,2	83,5
1-K-1 - POTASSIO	96,5	97,3	96,5	96,8	87,4	80,8	78,6	82,4	82,6
1-PT-1 - PT	89,0	87,8	90,8	89,5	89,7	84,9	82,2	88,2	82,7
1-TROPA-1 - TROPONINA I	91,7	95,4	96,1	95,1	94,9	89,2	85,0	88,5	87,7
Totale complessivo	94,1	94,7	94,9	94,7	89,1	83,0	80,5	85,1	83,4
									88,8

GEN – SETT 2024

ESAMI ANALIZZATI	1	2	3	4	5	6	7	8	9 Totale complessivo
1-CREA-5 - CREATININA	96,7	94,0	95,1	96,5	91,8	92,2	93,2	97,2	95,3
1-K-1 - POTASSIO	96,8	94,1	95,2	96,5	91,8	89,9	93,2	97,3	95,4
1-PT-1 - PT	89,8	87,4	88,0	88,3	84,6	84,4	86,6	91,1	87,0
1-TROPA-1 - TROPONINA I	94,4	91,1	91,7	93,8	89,5	87,7	89,5	95,2	93,0
Totale complessivo	94,8	92,0	93,0	94,1	89,8	89,1	91,2	95,5	93,0
									92,5

DIFFERENZA 2025 - 2024 [MIN]	-0,6	2,7	2,0	0,6	-0,7	-6,1	-10,7	-10,4	-9,6	-3,7
------------------------------	------	-----	-----	-----	------	------	-------	-------	------	------

Primo Work Package

Processi e Tempi

Sistema Socio Sanitario



Regione Lombardia
ASST Mantova

Il progetto: Revisione e efficientamento dei processi

■ Focus Tempi delle Consulenze

Specialità chirurgiche (gen-lug 2025)	T_Medio	N. cons.
ORTOPEDIA Ortopedia Ordinario	01:04:31	1.858
OTORINO Otorino Ordinario	00:57:00	1.123
CHIRURGIA GENERALE Chirurgia generale Mantova	01:28:32	672
NEUROCHIRURGIA Neurochirurgia Mantova	00:58:19	589
UROLOGIA Urologia Mantova	01:58:35	495
CHIRURGIA VASCOLARE Chirurgia Vascolare Mantova	01:35:56	268
CHIRURGIA MAXILLO-FACCIALE	01:27:47	257
CHIRURGIA TORACICA Chirurgia Toracica Mantova	02:19:30	147
Chirurgia Senologica Chirurgia Senologica Ordinario	01:02:59	10
CARDIOCHIRURGIA Ambulatori Cardiochirurgia MN	01:28:29	8
Totale	01:26:10	5.427

Tempi medi Richiesta – Validazione

Specialità mediche (gen-lug 2025)	T_Medio	N. cons.
NEUROLOGIA Ordinario	01:32:08	1.762
CARDIOLOGIA Mantova	01:28:32	1.020
MEDICINA GENERALE Medicina Generale Ordinario	00:59:13	761
MALATTIE INFETTIVE Mal. Infettive Mantova	01:50:29	577
PNEUMOLOGIA Pneumologia Mantova	01:50:04	439
ONCOLOGIA Oncologia Mantova	02:05:41	222
DERMATOLOGIA Dermatologia Mantova	01:08:29	209
NEFROLOGIA Mantova	02:09:35	197
IMMUNOEMATOLOGIA - Ematologia Mantova	01:56:28	82
MEDICINA GENERALE Diabetologia e Malattie Metabol.	03:15:57	23
ALLERGOLOGIA ALLERG. IMM. CLINICA E REUMAT.	01:40:34	19
Totale	01:48:50	5.311

Primo Work Package

Processi e Tempi

- **Focus group** con gli specialisti
- Introduzione di un **codice di priorità** per la consulenza
- Definizione di **nuovi percorsi post-dimissione**



Il progetto: Revisione e efficientamento dei processi

- Focus sui **Tempi della Radiologia**

Tempi medi Richiesta – Referto

Diagnostica	T. Medio	N. Richieste
PRONTO SOCCORSO NEURO TC PRESIDIO DI MANTOVA (S)	0:52:49	1.721
PRONTO SOCCORSO RADIOLOGIA PRESIDIO DI MANTOVA (S)	0:54:16	8.301
PRONTO SOCCORSO TAC PRESIDIO DI MANTOVA (S)	1:05:47	1.589
RISONANZA MAGNETICA PRESIDIO DI MANTOVA (S)	2:10:56	28
Totale complessivo	0:55:48	11.639



**Primo Work
Package**

**Processi e
Tempi**



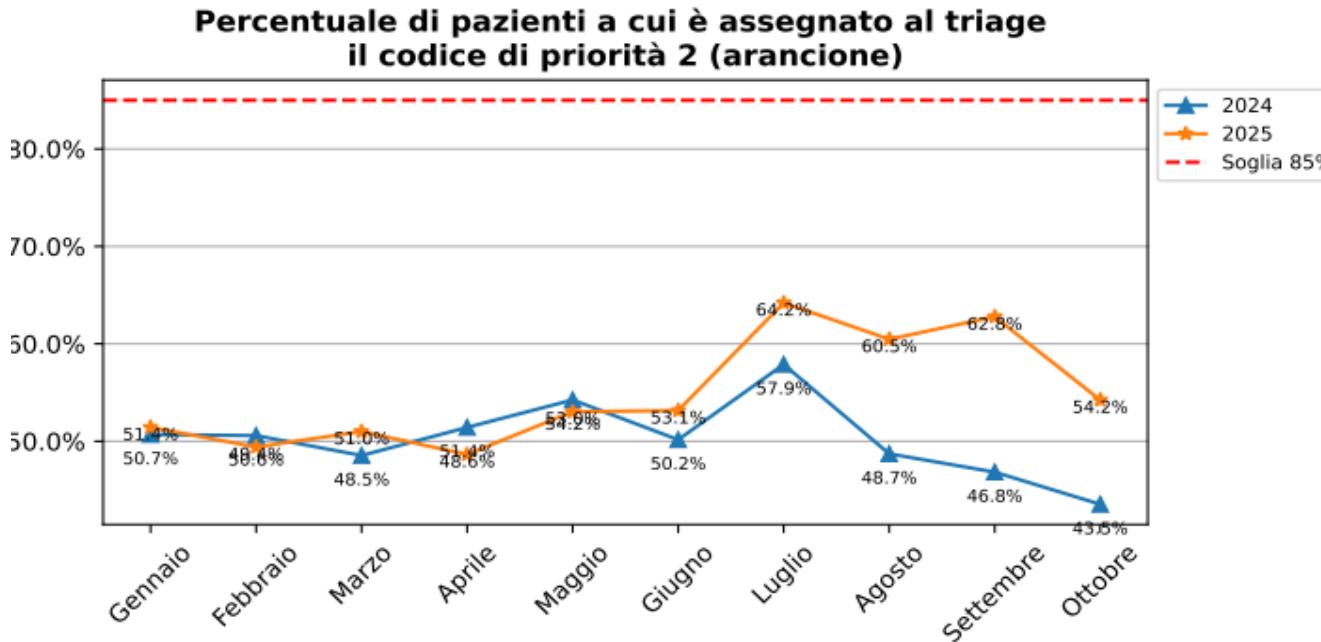
Sistema Socio Sanitario



ASST Mantova

Il progetto: Revisione e efficientamento dei processi

- Focus sui **Tempi di Presa in Carico Medica e Infermieristica**
- **Obiettivo DG** codici arancioni entro 15 minuti



Primo Work Package

Processi e Tempi

Sistema Socio Sanitario



Carlo Poma



Regione Lombardia

ASST Mantova

Il progetto: Revisione e efficientamento dei processi

- Focus sui **Tempi di Presa in Carico Medica e Infermieristica**

Misura della presa in carico

- **Focus group** medici per uniformare le modalità operative (dati presa in carico non omogenei)
- **Focus group** con infermieri favorire la presa in carico (perimetri di responsabilità)
- **Protocolli** per la presa in carico infermieristica del codice arancione

Primo Work Package

Processi e Tempi

Sistema Socio Sanitario



Carlo Poma

Regione Lombardia
ASST Mantova

Il progetto: Revisione e efficientamento dei processi

Secondo Work Package: Accogliere Informando

- Introduzione di un nuovo ruolo: **Mediatore della comunicazione**
- Tecnologia: **APP per guidare paziente e caregiver**
- Miglioramento delle **informazioni presenti sui monitor di PS**

**Secondo Work
Package**

**Accogliere
Informando**

Sistema Socio Sanitario



Carlo Poma



Regione
Lombardia

ASST Mantova

Il progetto: Revisione e efficientamento dei processi

- Introduzione di un nuovo ruolo: **Mediatore della comunicazione**
- **L'OSS mediatore della comunicazione** è un operatore specializzato a cui viene affidato il compito di gestire la sala d'attesa del Triage in Pronto Soccorso.



- Accoglie l'utente e/o il caregiver all'ingresso del triage
- Comunica con il paziente e/o il caregiver
- Fornisce informazioni sui percorsi
- Monitora situazioni di fragilità
- Media tra l'utente e gli operatori del PS
- OSS mediatore sarà presente in PS dal lunedì alla domenica dalle ore 8 alle ore 20

Secondo Work Package

**Accogliere
Informando**

Sistema Socio Sanitario



Carlo Poma



Regione Lombardia

ASST Mantova

Il progetto: Revisione e efficientamento dei processi

- Introduzione di un nuovo ruolo: **Mediatore della comunicazione**
- Deve essere una figura **autonoma** in grado di dare risposte alle richieste degli **utenti e dei caregiver**



- Si prevede un corso di formazione di **22 ore** per acquisire:
 - *Competenze relazionali*
 - *Competenze sulla gestione del rischio aggressioni*
 - *Competenze sui programmi operativi*

**Secondo Work
Package**

**Accogliere
Informando**



Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Mantova

Il progetto: Revisione e efficientamento dei processi

- Introduzione di un nuovo ruolo: **Mediatore della Comunicazione**

Gli obiettivi finali sono:

- **Ridurre le aggressioni** verbali verso gli operatori.
- **Ridurre il senso di abbandono** da parte degli utenti dopo il processo di triage.
- **Ridurre l'ansia** durante l'attesa

Secondo Work Package

**Accogliere
Informando**

Sistema Socio Sanitario



Carlo Poma

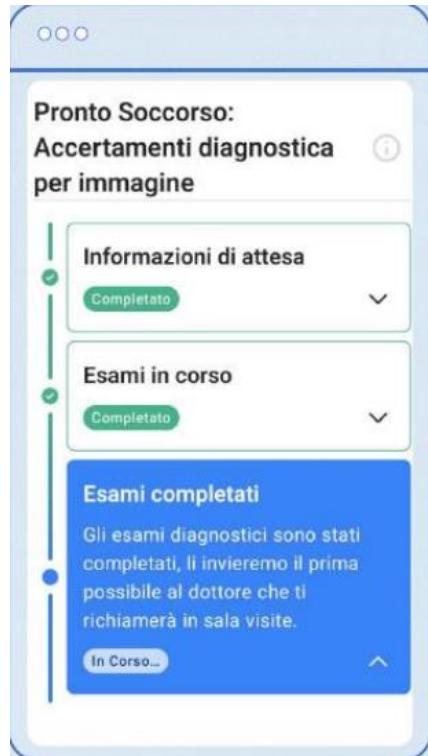


Regione
Lombardia

ASST Mantova

Il progetto: Revisione e efficientamento dei processi

- **Tecnologia: APP per guidare paziente e caregiver**



- Interattività
- Informazioni in tempo reale
- Valorizzazione dell'attesa
- Personalizzazione delle informazioni
- Notifiche push sull'avanzamento del percorso
- Supporto fondamentale al Patient Journey
- Interoperabilità con il SIO

Secondo Work Package

**Accogliere
Informando**

Il progetto: Revisione e efficientamento dei processi

- **Tecnologia: APP per guidare paziente e caregiver**



- + Aumento **dell'engagement** paziente e caregiver
- + Riduzione **dell'incertezza**
- + Riduzione **del senso di frustrazione**
- + Aumento della **consapevolezza**
- + Utenti **accompagnati e coinvolti** nel percorso
- + **Riduzione richieste informazioni** verso gli operatori
- + Aumento complessivo della **qualità percepita**

Secondo Work Package

**Accogliere
Informando**



Carlo Poma

Sistema Socio Sanitario



Regione Lombardia

ASST Mantova

GRAZIE

- Dott. Massimo Amato
- Dott.ssa Lucia Fontana
- Dott. Leonardo Pieramati
- Dott.ssa Cristiana Pozzi
- Dott.ssa Boschetti Arianna
- Dott.ssa Silvia Di Federico
- Dott.ssa Sara Sorsina
- Ing. Bazzan Emiliano

GRAZIE A tutti Voi



IN.GE.SAN



Carlo Poma

Sistema Socio Sanitario

 **Regione
Lombardia**
ASST Mantova