

FORMAZIONE FORMATORI

Corso Progettisti 2018

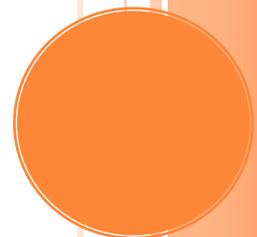
Project work

Una check-list per le dimissioni protette

Gruppo di lavoro:

Ferrari Giulia – AUSL Parma

Roccalberti Luciana – AOU Parma



UNA CHECK-LIST PER LE DIMISSIONI PROTETTE

Negli ultimi anni si è osservato un forte incremento di pazienti polipatologici, anziani, fragili, caratterizzati da riacutizzazioni, malattie croniche, riospedalizzazioni ripetute e difficoltà alla dimissione. La causa principale di dimissione ritardata, non sicura e di precoce riospedalizzazione è data dalla complessità della gestione dell'integrazione ospedale-territorio. Per gestire il tema della polipatologia e fragilità sono state sviluppate varie strategie tra le quali lo strumento per garantire la continuità assistenziale check-list "Dimissione del paziente".

Si tratta di un elenco di domande, anche molto semplici, che aiutano a non dimenticare i passaggi fondamentali del processo assistenziale nella fase della dimissione. È una valida integrazione della procedura in uso che mette in rilievo anche gli aspetti comunicativo-relazionali, fondamentali nella relazione con il paziente, i suoi familiari/caregivers e fra i professionisti, al fine di accrescere la sinergia fra tutti gli attori coinvolti.

La check-list è stata presentata dal direttore del dipartimento geriatrico, dove è in uso già da un anno, ai direttori degli altri dipartimenti dell'AOU di Parma; questa presentazione ha suscitato un forte interesse, in particolar modo da parte dei direttori di tre dipartimenti (materno-infantile, chirurgico e di emergenza-urgenza), che hanno manifestato la volontà di adottare questo strumento anche nei loro dipartimenti, con lo scopo di uniformare e migliorare le procedure utilizzate in fase di dimissione dei pazienti.

La scelta dell'argomento è quindi stata motivata da un obiettivo aziendale dell'AOU di Parma, spingendoci a costruire un progetto formativo che fosse utile a far conoscere agli altri dipartimenti lo strumento, e a creare dei momenti di incontro tra i professionisti con lo scopo di esaminare la check-list e renderla adeguata al proprio ambiente lavorativo.

OBIETTIVO GENERALE

Migliorare il processo di dimissione del paziente.

OBIETTIVI INTERMEDI

- Creazione di una check-list contestualizzate per ogni dipartimento;
- Adozione della check-list nei dipartimenti che oggi non la utilizzano (materno–infantile, chirurgico, emergenza-urgenza).

OBIETTIVO SPECIFICO

Compilazione corretta della check-list da parte dei professionisti.

LE FASI DEL PROGETTO

1. FASE PREPARATORIA/ANALISI ORGANIZZATIVA

Attualmente la check-list “Dimissione del paziente” è utilizzata solo nel dipartimento geriatrico; l’obiettivo è implementarne l’utilizzo in tutti i dipartimenti dell’AOU di Parma in modo da migliorare il processo di dimissione del paziente e rendere le procedure quanto più possibile uniformi.

L’azione formativa ha un’alta rilevanza in quanto volta a garantire un processo più puntuale e attento in fase di dimissione del paziente.

Attori coinvolti:

- Direttori di dipartimento, coordinatori e RAD (verranno coinvolti nella prima fase di progettazione della formazione e di presentazione della check-list);
- Destinatari della formazione: infermieri, medici e OSS dei tre dipartimenti sopra citati;
- Un campione di professionisti del dipartimento geriatrico che presenteranno lo strumento e favoriranno un confronto tra pari.

ELEMENTI DI CONTESTO

Facilitanti:

- La check-list è già stata costruita ed è già in utilizzo da un anno nel dipartimento geriatrico, questo dà il vantaggio ai professionisti che la utilizzeranno per la prima volta di avere uno strumento già in parte

perfezionato e “tarato” sulle esigenze che si presentano in fase di dimissione;

- Il gruppo di professionisti che già la utilizza potrà essere d’aiuto attraverso confronti tra pari e suggerendo criticità emerse nel primo anno di sperimentazione;
- Il progetto è stato richiesto dai direttori che quindi daranno il loro sostegno alla realizzazione del progetto.

Ostacolanti:

- Resistenza da parte dei professionisti nell’adozione del nuovo strumento;
- Poca motivazione dovuta alla percezione della check-list come un ulteriore carico di lavoro;
- Necessità di formare un gran numero di professionisti;
- Tempistiche.

2. FASE MICRO PROGETTAZIONE

Comportamenti attesi

- Sapere: conoscenza dello strumento;
- Saper fare: compilazione corretta della scheda e verifica delle azioni dei collaboratori;
- Saper essere: collaborazione tra i tre (o più) professionisti che compileranno la scheda.

I destinatari del percorso formativo sono: medici, infermieri e oss dei tre dipartimenti sopra elencati. Il corso sarà articolato in più edizioni, in modo da garantire un adeguata formazione agli operatori di tutti e tre i dipartimenti.

Una prima giornata di presentazione del progetto coinvolgerà anche i direttori dei dipartimenti e alcuni professionisti del dipartimento geriatrico che presenteranno la check-list e racconteranno la loro esperienza nel primo anno di utilizzo. Successivamente verranno formati dei gruppi di lavoro (ciascuno di circa 20 professionisti), che approfondiranno la conoscenza dello strumento utilizzando simulazioni, studi di casi, e proporranno

eventuali modifiche/integrazioni alla scheda; in seguito i gruppi avranno l'obiettivo di costruire un vademecum ad uso dei colleghi che non parteciperanno ai gruppi di lavoro, utile come guida per chi approccia per la prima volta lo strumento.

3. fase di accompagnamento

Le strategie di supporto al trasferimento degli apprendimenti saranno principalmente tre:

- gruppi di miglioramento con i destinatari della formazione per valutare ostacoli nell'utilizzo della check-list ed eventuali proposte risolutive, necessità di ulteriori momenti formativi, riadattamento della check-list rispetto a nuove esigenze emerse nei dipartimenti dopo una prima sperimentazione;
- distribuzione della guida costruita dai gruppi di lavoro;
- affiancamento sul campo (peer education).

VINCOLI/RISORSE AL TRASFERIMENTO:

Vincoli:

- Resistenze da parte dei professionisti che dovranno utilizzare il nuovo strumento;
- Elevato numero di professionisti da formare e affiancare sul campo;
- Criticità dei vari dipartimenti che emergeranno durante il percorso (es. necessità di modificare la check-list aggiungendo item o sezioni a cura di altri professionisti);

Risorse:

- Presenza di professionisti che partecipando ai gruppi di miglioramento, hanno avuto modo di lavorare sulla check-list e potranno ricoprire il ruolo di facilitatori/tutor;
- Il vademecum costruito dagli stessi che aiuterà tutti i professionisti che hanno partecipato solo alla giornata di presentazione della check-list;
- Supporto della Direzione di dipartimento.

4. FASE DI VERIFICA DEI RISULTATI

La verifica dei risultati avverrà su due piani:

- valutazione del rispetto delle procedure aziendali, volte a garantire la continuità assistenziale e la sicurezza del paziente; nello specifico è necessario verificare che lo strumento venga utilizzato e compilato correttamente da medici, infermieri e OSS che si occupano della dimissione del paziente; l'indicatore che utilizzeremo è la presenza nelle cartelle cliniche della check-list, compilata in ogni sua parte (L3);
- una seconda valutazione verrà fatta sull'impatto che la check-list ha avuto sul processo di dimissione, andando a verificare, a un anno di distanza dalla sua introduzione, se i reclami che riguardano questa fase sono diminuiti; questo è un elemento fondamentale per capire se il processo organizzativo in questione è migliorato (L4).

IPOTESI DI PROGRAMMAZIONE DELLA FORMAZIONE:

TIPOLOGIA FORMATIVA-DURATA		PROGRAMMA/TEMATICHE	DESTINATARI
RES - Convegno (4h)		Presentazione della check-list da parte degli utilizzatori	Direttori di dipartimento, coordinatori, Rad, medici, infermieri, oss
FORMAZIONE BLENDED	RES - 1 giorno (8h)	Simulazioni e studi di casi	Un gruppo di 20 professionisti selezionati dai coordinatori (medici, infermieri, oss)
	RES - 1 giorno (8h)	Analisi di criticità e proposte di modifica	
	RES - 2 giorni (16h)	Costruzione vademecum	
	FSC (4h - dopo 1 mese di utilizzo della check-list)	Gruppo di miglioramento per valutare ostacoli ed eventuali proposte di cambiamento	
FOLLOW-UP	RES (4h - dopo 1 anno di utilizzo della check-list)	Giornata d'aula (Come sta andando? La check-list viene compilata? I reclami sono diminuiti?)	Gli stessi professionisti che hanno partecipato alla formazione blended

ESITI DEL PROJECT WORK

Lavorare al project work è stato stimolante in quanto ne è emerso un interessante scambio di esperienze e pareri tra colleghi di aziende diverse.

Le attività proposte e gli argomenti trattati sono stati prioritariamente condivisi con docenti e tutor, poi illustrati al responsabile della nostra struttura, in modo da individuare un tema adeguato al progetto.

In alcune fasi del lavoro sono emersi punti critici e problematiche (mancanza di tempo, diversa organizzazione del lavoro, coordinamento con altre attività, ...), ciò nonostante il lavoro di squadra e la forte volontà di condivisione ci ha permesso di strutturare un project work mirato e con obiettivi realistici.

Il nostro obiettivo ora è quello di avviare la formazione degli operatori entro la metà del 2018, in modo da arrivare alla fine del prossimo anno con un buon numero di professionisti formati e dipartimenti attivi nell'utilizzo della check-list.

GLOSSARIO

 <p>SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA Azienda Ospedaliero - Universitaria di Parma</p>	<p>Check-List "DIMISSIONE DEL PAZIENTE"</p> <p>PER GARANTIRE LA CONTINUITA' ASSISTENZIALE</p>
---	--

Cognome _____	Nome _____	N° nosologico
Unità Operativa _____	Dipartimento _____	
Dimissione prevista per il ____/____/____		alle ore ____:____
Concordata con il familiare: <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SÌ (Se sì, specificare con chi è stato concordato) _____		
Sarà presente un familiare: <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SÌ		
Il trasporto è stato organizzato da: _____ e viene effettuato da: <input type="checkbox"/> Familiare/mezzo proprio <input type="checkbox"/> Ambulanza/trasporti esterni <input type="checkbox"/> Altro _____		

Data ____/____/____ Ora ____:____ Firma infermiere _____

Medico
I controlli da effettuare prima della dimissione
<input type="checkbox"/> Ultima valutazione clinica del Paziente prima dell'uscita dalla U.O.
<input type="checkbox"/> Presenza della lettera di dimissione, completa dei dati previsti dalla normativa vigente e consegna la documentazione sanitaria personale.
<input type="checkbox"/> Consegna dei farmaci prescritti al Familiare o Caregiver e informazione circa la terapia effettuata. <input type="checkbox"/> Non applicabile
<input type="checkbox"/> Accertarsi che il Servizio del Centro Nutrizionale sia stato attivato, quando necessario. <input type="checkbox"/> Non applicabile
<input type="checkbox"/> Accertarsi con il Familiare o Caregiver che siano stati attivati i servizi territoriali e che questi abbiano già preso contatti con la Famiglia per la presa in carico del paziente (con consegna al domicilio dei presidi necessari). <input type="checkbox"/> Non applicabile
<input type="checkbox"/> Accertarsi che il MMG sia stato informato della dimissione e che i servizi infermieristici domiciliari siano stati informati, quando necessario. <input type="checkbox"/> Non applicabile
<input type="checkbox"/> Informazione del Familiare o Caregiver su eventuali problemi clinici che si potrebbero presentare.
<input type="checkbox"/> Informazione al Familiare sulla disponibilità del Medico dell'U.O. in caso di necessità al numero telefonico del Reparto.
<input type="checkbox"/> Salutare il Paziente e il suo Familiare o Caregiver.
Data ____/____/____ Ora ____:____
Firma Medico _____

Infermiere
I controlli da effettuare prima della dimissione
<input type="checkbox"/> Verifica che l'OSS abbia effettuato le attività di sua competenza.
<input type="checkbox"/> Ultima valutazione di eventuali bisogni assistenziali (compreso il controllo del dolore).
<input type="checkbox"/> Segnalazione nella scheda di dimissione infermieristica della terapia effettuata (compreso l'orario dell'ultima somministrazione).
<input type="checkbox"/> In presenza di catetere vescicale: verifica della avvenuta la sostituzione della sacca di raccolta urine. <input type="checkbox"/> Non applicabile
<input type="checkbox"/> Controllo di tutti gli eventuali presidi presenti (pompe infusive, PEG, elastomeri, CVC, tracheotomia, ecc.). <input type="checkbox"/> Non applicabile
<input type="checkbox"/> Educazione Sanitaria del Familiare/Care giver (modalità di somministrazione farmaci, sostituzione sacca urine, criticità legate ai bisogni assistenziali). <input type="checkbox"/> Non applicabile
<input type="checkbox"/> Rimozione di eventuali cateteri venosi periferici. <input type="checkbox"/> Non applicabile
<input type="checkbox"/> Consegna degli eventuali oggetti di valore (es. orologio, anelli,...) e degli effetti personali. <input type="checkbox"/> Non applicabile
<input type="checkbox"/> Consegna della scheda di dimissione infermieristica al Familiare/Caregiver o al Personale dei Trasporti, quando non presenti i Familiari.
<input type="checkbox"/> Togliere il braccialetto identificativo del Paziente. <input type="checkbox"/> Non applicabile
<input type="checkbox"/> Informazione al Familiare sulla disponibilità del Infermiere dell'U.O. in caso di necessità al numero telefonico del Reparto.
<input type="checkbox"/> Salutare il Paziente e il suo Familiare o Caregiver.
Data ____/____/____ Ora ____:____
Firma Infermiere _____

OSS
I controlli da effettuare prima della dimissione
<input type="checkbox"/> Esecuzione dell'igiene personale del Paziente. <input type="checkbox"/> Non applicabile
<input type="checkbox"/> Sostituzione sacca urine. <input type="checkbox"/> Non applicabile
<input type="checkbox"/> Sostituzione del pannello, se presente. <input type="checkbox"/> Non applicabile
<input type="checkbox"/> Controllo che eventuali protesi siano in sede (protesi dentaria, acustica ...). <input type="checkbox"/> Non applicabile
<input type="checkbox"/> Controllo dell'avvenuta alimentazione (colazione, pranzo, cena). <input type="checkbox"/> Non applicabile
<input type="checkbox"/> Controllo abbigliamento del Paziente (biancheria, pigiama, camicia da notte, ecc. puliti).
<input type="checkbox"/> Raccolta di tutti gli effetti personali presenti nell'unità del Paziente (comodino, armadio, bagno) o controllo della raccolta se effettuata dal Familiare o Caregiver.
<input type="checkbox"/> Salutare il Paziente.
Data ____/____/____ Ora ____:____
Firma OSS _____

BIBLIOGRAFIA

Kirkpatrick D.L., Kirkpatrick J.D. (1996), *Evaluating Training Programs: The Four Levels*, Berrett-Koehler, San Francisco, CA.

Meschi T, (2004), *Analisi del problema “dimissioni difficili” nell’Azienda Ospedaliera-Universitaria di Parma*, *Annali Italiani di Medicina Interna*.

Quaglino G.P. (2005), *Il processo di formazione (scritti di formazione 2. 1981- 2005)*, Angeli, Milano.