



**UNA  
NUOVA  
ORGANIZZAZIONE  
AMBULATORIALE**

**IL PROGETTO DI MODERNIZZAZIONE  
DELL'AZIENDA USL DI FERRARA**

*Ferrara, 8 Ottobre 2009*

# Contesto di riferimento

DCP CENTRO NORD 10 NCP

DCP OVEST 4 NCP



**AZIENDA USL di FERRARA**  
**3 DISTRETTI**  
**6 PRESIDI OSPEDALIERI**  
**3400 DIPENDENTI**  
**POPOLAZIONE 353.304**

DCP SUD EST 5 NCP

# Le 7 realtà poliambulatoriali dell'Azienda USL di Ferrara

Ogni Poliambulatorio ha una disponibilità

- di 25/35 ambulatori
- 700 /800 ore settimanali di attività medica
- 20/25 Infermieri ed altri professionisti sanitari
- 75.000/90.000 prestazioni in un anno
- 200/300 pazienti presenti ogni giorno

# il NOA discende .....

## Analisi della situazione esistente

### **Gennaio 2008 MANDATO DELLA DIREZIONE GENERALE**

*Benchmarking interno delle Strutture organizzative territoriali*  
Valutazione della organizzazione degli ambulatori dell'azienda USL con particolare attenzione all'organizzazione del lavoro infermieristico

## Rilevazione delle criticità emerse

### **Luglio 2008 SI EVIDENZIANO**

- *incongruenze organizzative*
- *eccessiva frammentazione del lavoro infermieristico non sempre coerente con l'organizzazione del lavoro medico,*
- *ridondanze e o duplicazioni di attività*
- *difficoltà nel precisare responsabilità e priorità nei piani di lavoro per l'appartenenza a macroarticolazioni diverse*

## Progetto di riorganizzazione dell'attività ambulatoriale

### **Ottobre 2008**

Elaborazione del *progetto di riorganizzazione che si propone di trasformare l'attività ambulatoriale in un*

**MODERNO SETTING ASSISTENZIALE adeguato alle esigenze delle PERSONE**

Validazione del Collegio di Direzione

**FORMULAZIONE  
DELLA STRATEGIA**

Il cambio di paradigma **richiede un percorso formativo di innovazione e ricerca** che approfondisca i principi teorici e supporti le fasi operative, articolato con diversi gruppi di lavoro (comunità professionali) con ruoli e responsabilità differenti

**COORDINATORE  
Di PROGETTO**

**Gruppo TECNICO di  
PROGETTO**

**Gruppo di Professionisti  
su base Aziendale**

**SPERIMENTAZIONE  
sul CAMPO**  
Copparo Cento  
Delta Argenta

**FORMAZIONE sul  
CAMPO**

**FOCUS**  
•Gestionale  
•Organizzativo  
•Governo clinico

**FOCUS**  
•Accoglienza  
accessibilità  
•I nuovi ruoli e le  
relazioni  
professioni  
•Governo clinico  
e percorsi di cura  
•Continuità  
assistenziale

**IMPLEMENTAZIONE  
DELLA STRATEGIA**

l'obiettivo é **valorizzare l'esperienza e la competenza** dei partecipanti (medici specialisti, medici di medicina generale, infermieri, audiometrista, dietista, amministrativi) per **massimizzare** le possibili **ricadute** applicative attraverso una **rivisitazione critica dell'organizzazione**

## Metodologia della sperimentazione sul campo alcuni esempi

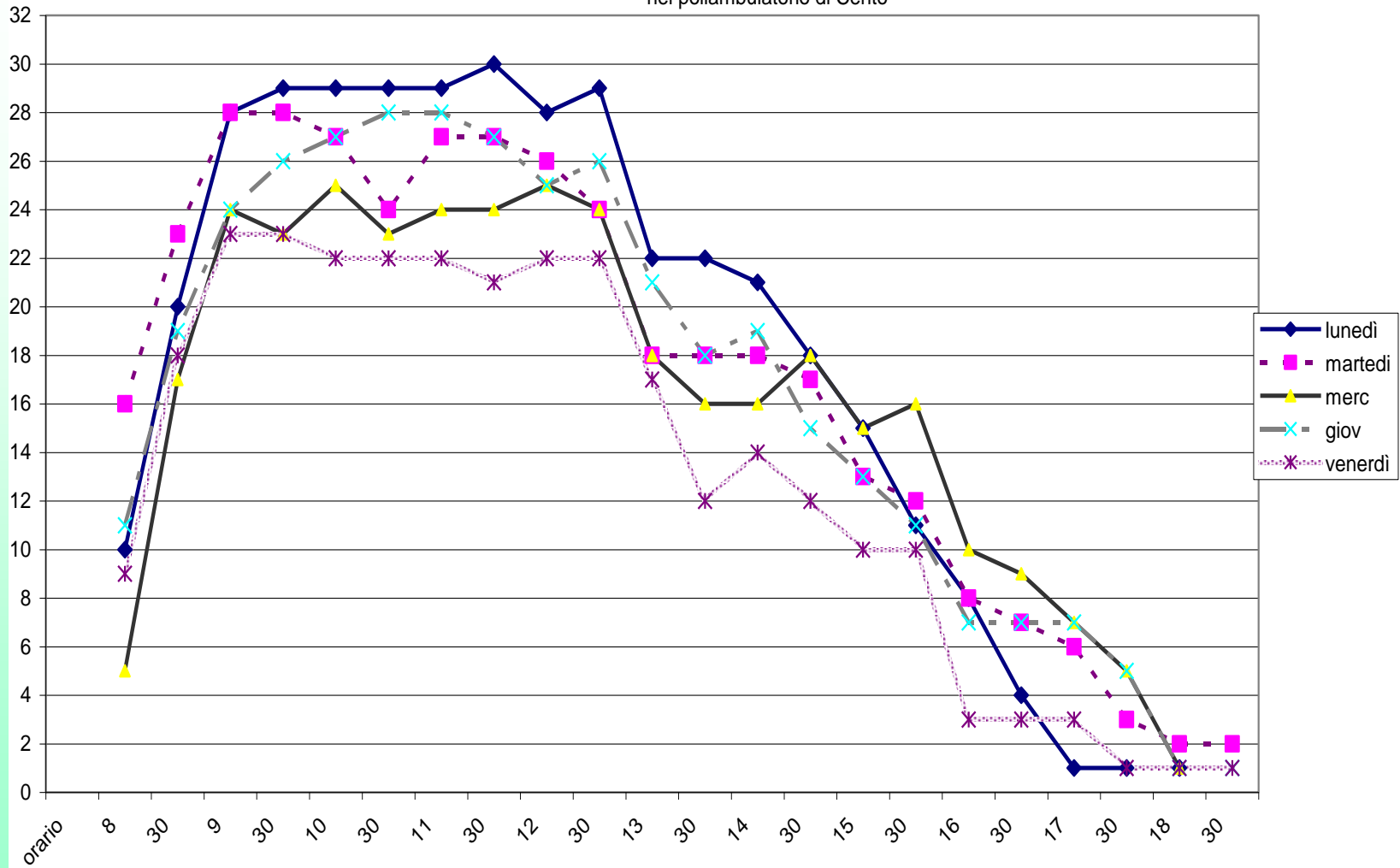
- Schema di analisi dell'impegno settimanale degli ambulatori
- Analisi dell'attività erogata e definizione dei percorsi possibili nell'ambito del poliambulatorio
- Ruolo del responsabile del PDA
- Analisi degli strumenti informatici di comunicazione e relazione fra il sistema delle prenotazioni e dell'erogazione delle prestazioni
- Confronto fra risorse umane e volume di prestazioni erogato

E. Mazzini

Azienda USL di Ferrara

# ambulatori attivi

nel poliambulatorio di Cento



E. Mazzini  
Azienda USL di Ferrara

## Le sperimentazioni del 2009 a Cento ed a Copparo

- Implementazione del **Punto Di Accoglienza** con un **infermiere** che assume il ruolo di care manager perchè la **funzione di accoglienza è indispensabile nella semplificazione dei percorsi e nella presa in carico per le problematiche complesse**



..... ALCUNI  
RISULTATI  
RAGGIUNTI

# ISORISORSE

- la definizione un catalogo Aziendale omogeneo dei Percorsi Ambulatoriali Complessi (PAC), dei Percorsi ambulatoriali Facilitati (PAF) e Day Service
- Completamento della informatizzazione degli ambulatori specialistici (GESI), trasmissione informatica del referto al MMG
- (Sanità On Line - SOLE).
- Attivazione, in 2 poliambulatori del PDA a gestione infermieristica
- la definizione di un catalogo dei possibili assetti ambulatoriali innovativi in cui sia possibile in sicurezza valorizzare le professioni sanitarie
  - a) Ambulatori a gestione autonoma del medico
  - b) Ambulatori a gestione autonoma del infermiere, ostetrica, tecnico di neurofisiopatologia
  - c) Ambulatori a gestione collaborativa
- Unificazione e armonizzazione delle procedure amministrative

# 8 Marzo 2010

## Apertura Poliambulatorio Villa Verde



il trasferimento nella nuova struttura è' stata una opportunita' per studiare i percorsi logistici, organizzativi, amministrativi che rispondano ai requisiti di qualità dell'accoglienza e di efficienza organizzativa

E. Mazzini  
Azienda USL di Ferrara

# PROGETTO DI MODERNIZZAZIONE NOA

ATTIVITA' 2010	MAG	GIU	LUG	A G O	S E T	OTT	NOV	DIC
COMITATO TECNICO SCIENTIFICO DI AREA VASTA	COSTITUZIONE					INCONTRO DI MONITIRAGGIO		
INDAGINE DI FIDUCIA	IDEAZIONE STRUMENTO	CONDIVISIONE STRUMENTO FASE PILOTA	INDAGINE FIDUCIA Punto 0					
FORMAZIONE CARE MANAGER		ELABORAZIONE PIANO FORMAZIONE CARE MANAGER	CONVIDISIONE PIANO FORMAZIONE CON ALTRE AZIENDE			8/10 LANCIO DELLA FORMAZIONE	PBL	PBL
STUDIO GOVERNO CLINICO SCOMPENSO CARDIACO E DIABETE		ANALISI PERCORSI DIAGNOSTICO TERAPEUTICI ESISTENTI				CONDIVISIONE DEL PERCORSO CON I DIVERSI INTERLOCUTORI		

# IL PROGETTO DI MODERNIZZAZIONE

Le prime sperimentazioni di gestione integrata di  
patologia cronica

Diabete mellito e Scompenso cardiaco  
sul modello delle reti cliniche e organizzative  
si realizza

nel NCP Copparo (diabete)

nel NCP di Portomaggiore-Ostellato nella (Casa della  
Salute di Portomaggiore)

# L'infermiere **CARE MANAGER**

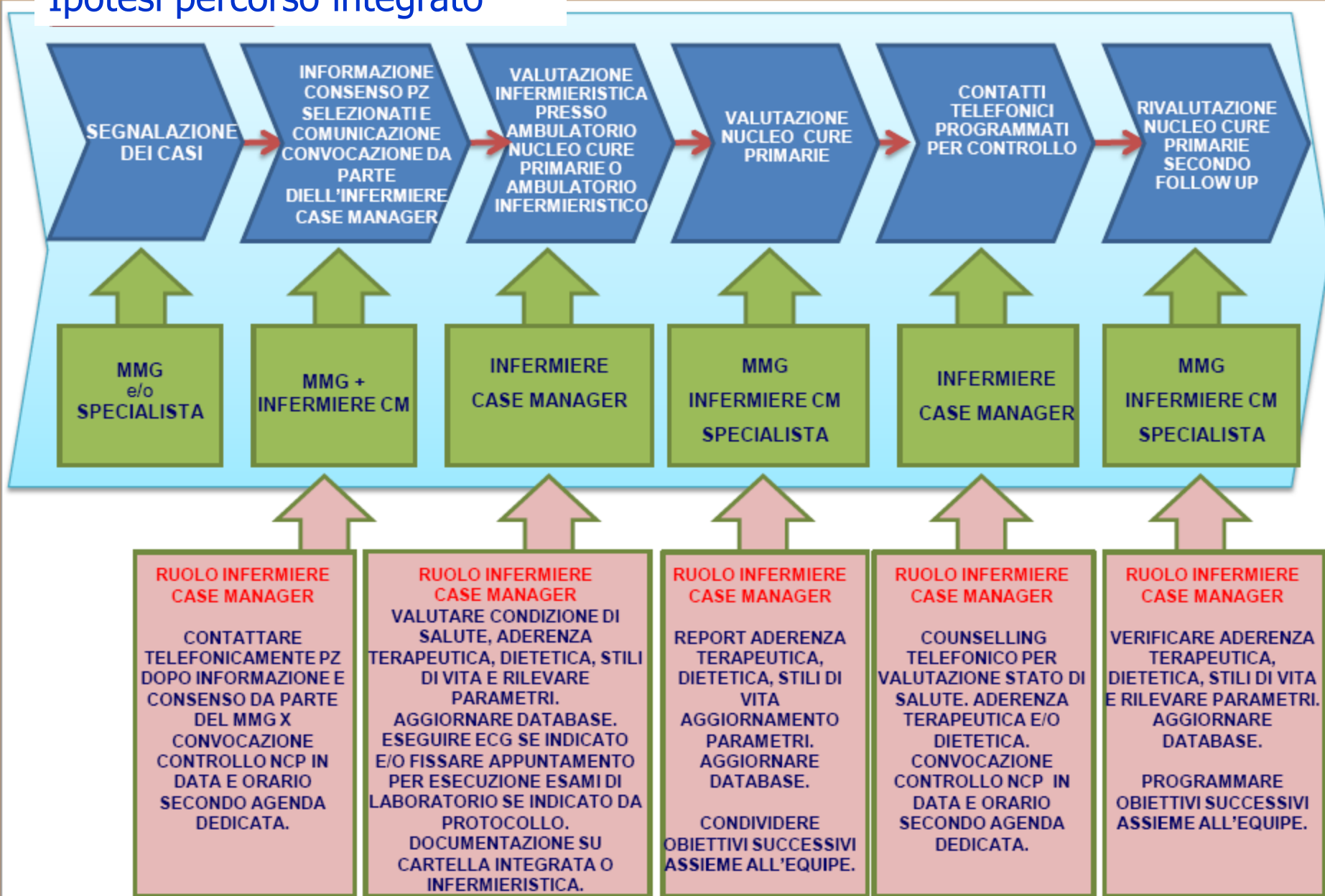
- Linee di Attività
  1. Accoglienza e orientamento dei cittadini all'utilizzo dei servizi socio-sanitari
  2. Erogazione delle prestazioni infermieristiche presso l'ambulatorio infermieristico
  3. Attivazione della presa in carico per approfondimento diagnostico( PAC, PAF, DSA) e/o per follow up.
  4. Attivazione di progetti specifici di presa in carico del cittadino con patologia cronica
  5. Attivazione di progetti specifici di presa in carico del cittadino con patologia "fragile", a rischio di perdita dell'autonomia, in collaborazione con i MMG, i PLS, le strutture del Distretto, i Servizi Sociali ,DSM ,DSP

## Alcune riflessioni sul ruolo dell'infermiere nel NCP

- Accoglienza, valutazione ,orientamento ai servizi
- Attivazione percorsi assistenziali
- Monitoraggio attivo dei pazienti con patologia cronica (care manager)
- Monitoraggio attivo dei pazienti "fragili"
- Coordinamento/ raccordo con ADI,
- raccordo con poliambulatorio (PDA),con ospedale per ricoveri e dimissioni protette
- Educazione sanitaria / terapeutica per singoli pazienti o target di assistiti
- Programmazione e Valutazione delle attività con l'equipe del NCP delle attività e delle risorse

E. Mazzini

# Ipotesi percorso integrato



# PERCORSO FORMATIVO CARE MANAGER

- La figura del Care Manager è centrale per lo sviluppo di questo progetto

MA

la sola formazione dedicata allo sviluppo delle competenze di tale figura non può essere condizione sufficiente per la riuscita del progetto



# PERCORSO FORMATIVO CARE MANAGER

## OBIETTIVI FORMATIVI PER I TEAM

- chiarire l'assetto organizzativo,
- costruire ,ove assenti, i Percorsi necessari,
- condividere le metodologie di lavoro e gli strumenti che saranno utilizzati da tutte le figure professionali coinvolte nella gestione della tipologia di paziente in esame

utilizzo di una metodologia attiva:

PBL

Discussione di casi

Lavoro di gruppo

# PERCORSO FORMATIVO CARE MANAGER

## **OBIETTIVI FORMATIVI PER I CARE MANAGER**

- Identificare ruolo, funzioni, metodi e strumenti: la pianificazione assistenziale e l'educazione terapeutica
- Apprendere gli strumenti dell'integrazione, comunicazione anche telefonica, Empowerment, Counseling

# 6 SETTEMBRE 2010

## Apertura Ambulatorio Cure Primarie

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara



**Il medico di medicina generale  
e l'infermiere a Tua disposizione  
dalle 8 alle 20**

### Nell'**Ambulatorio del Nucleo di Cure Primarie**

è presente un infermiere che offre un servizio complementare a quello del medico e interviene

in tutti quei casi in cui le sue competenze sono d'aiuto: vi accoglie, ascolta i problemi, dà consigli, esegue terapie e medicazioni prescritte dal medico, si raccorda, in caso di necessità, con l'assistente sociale, tiene i collegamenti con gli altri servizi sanitari.

Unione dei Comuni  
**Terre e Fiumi**  
Copparo - Berra - Mondo di Sesto - Tresigallo - Ferrarese - Fo



Comune di  
Copparo

Comune di  
Ro Ferrarese

Comune di  
Formignana

Comune di  
Tresigallo

Comune di  
Jolanda di S.

Comune di  
Berra

E. Mazzini  
Azienda USL di Ferrara