



PREMIO PROGETTI INNOVATIVI - BANDO OPEN

Anno 2018

Abstract Proposta progettuale

TITOLO:	ATTIVAZIONE DELL'HELP LINE TELEFONICA NEI PERCORSI DI CASE MANAGEMENT PER I PAZIENTI AFFETTI DA SLA E MALATTIE INFIAMMATORIE CRONICHE INTESTINALI		
Area tematica: (barrare)		Sanità e liste d'attesa: "la tempestività non è impossibile"	
	X	Migliorare l'esperienza di cura del paziente con malattia cronica: tanti piccoli cambiamenti, grandi risultati	
		Pronto Soccorso: gestire "attivamente" le attese	
Referente	Dott. Giancarlo Grisolia – infermiere PO sviluppo implementazione e valutazione modelli innovativi in ambito assistenziale – Dip Professioni sanitarie	Email	grisoliag@aou-careggi.toscana.it
Team	Dott.ssa Valentina Tucci (infermiere case manager PDTA SLA) Dip professioni sanitarie, Dott.ssa Silvia Biagini (infermiere case manager PDTA MICI) Dip professioni sanitarie, Dott. Luca Ermini PO sviluppo implementazione e valutazione modelli innovativi in ambito assistenziale Dip professioni sanitarie, Prof Laura Rasero, UOC Ricerca e sviluppo della clinical practice Dip Professioni sanitarie, AOUC		
Soggetti coinvolti	Persone inserite nei percorsi clinico assistenziali SLA e MICI		

I percorsi dei pazienti affetti da malattie croniche presentano ancora ostacoli e numerose opportunità di miglioramento per le aziende sanitarie. Dal punto di vista assistenziale gli ostacoli sono in parte attribuiti all'assenza di un professionista di riferimento, in grado di garantire un adeguato supporto per problematiche urgenti causate da una carente educazione per l'autogestione dei presidi e della terapia. Nell'Azienda Ospedaliera Universitaria di Careggi, a partire dal 2016 è stato implementato il modello di case management sui percorsi dei pazienti affetti da sclerosi laterale amiotrofica (SLA) e malattie infiammatorie croniche intestinali, affidando all'infermiere case manager la presa in carico del paziente e della famiglia, il supporto nel coordinamento del percorso di cura e la realizzazione di un piano assistenziale personalizzato. Nel 2017 è stato avviato un monitoraggio delle richieste di supporto formulate dai pazienti (o dai rispettivi caregiver) e una loro classificazione. Principalmente i pazienti richiedono interventi di coordinamento di percorso per accedere ai servizi aziendali e/o a visite specialistiche, interventi per problematiche riconducibili ad una scarsa capacità di utilizzare il dispositivo (PEG, TRACHEO, NIV) o per l'autosomministrare della terapia farmacologica. Considerato il volume e le caratteristiche delle richieste, il progetto ha come obiettivo quello di attivare un servizio di help line telefonica per compensare i bisogni educativi, informativi e di orientamento ai servizi per la risoluzione di problematiche urgenti riconducibili alla patologia di base. La finalità è quella di garantire un accompagnamento continuo del paziente nel percorso di cura assolvendo al bisogno di continuità. Il progetto prevede in prima fase l'assegnazione di una linea telefonica dedicata, assegnata al case manager dei percorsi SLA e MICI, fruibile dal paziente in una fascia oraria predefinita. Successivamente, definizione di un

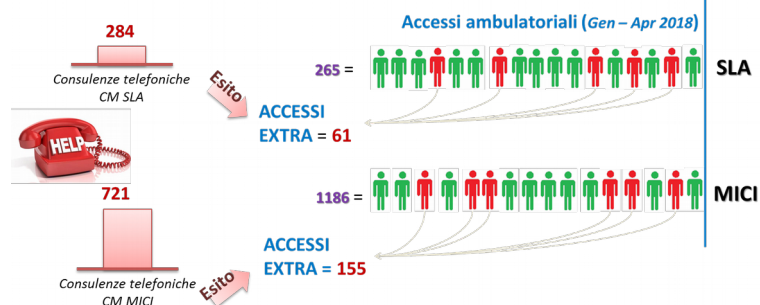
sistema di codifica che permetta di classificare la richiesta per tipologia (procedurale, informativa, di coordinamento) e di quantificarne il volume. Definizione di un algoritmo decisionale per orientare i professionisti a fornire risposte appropriate alle richieste dei pazienti. Valutazione continua delle richieste al fine di intercettare e proattivamente i bisogni al fine di pianificare interventi educativi e assistenziali adeguati. Infine l'analisi sistematica dei dati raccolti permetterà un periodico riesame con identificazione di ambiti di miglioramento del percorso al fine di potenziare la centralità del paziente.

Keywords: Case management, help line, sla, mici

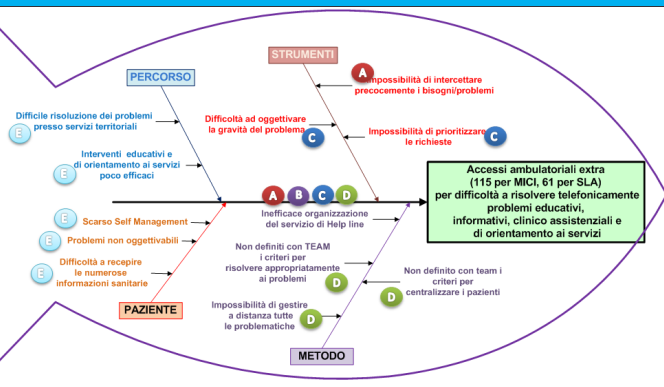
Descrizione del problema

Dalle richieste di consulenza telefonica formulate ai Case Manager (721 MICI e 284 SLA) si evince una scarsa capacità di compensare ai problemi educativi, clinico assistenziali e di orientamento ai servizi, che esita in accessi ambulatoriali extra

Situazione Attuale



Analisi delle Cause radice



Obiettivi

- Assolvere ai bisogni educativi, clinico assistenziali e di orientamento ai servizi per i pazienti SLA e MICI, attraverso l'attivazione di un servizio organizzato di help line telefonica
- Ridurre gli accessi ambulatoriali extra per difficile gestione dei problemi a distanza aumentando il numero di problemi educativi, procedurali e di orientamento risolti, attraverso help line telefonica.
- Ridurre il numero di recall per ogni paziente relativo a problematiche educativo/procedurale

Contromisure Proposte

- A** Creare strumento per gestire e registrare le richieste telefoniche e per oggettivare la natura del problema formulata dal paziente
- B** Stabilire una fascia oraria per l'help line telefonica da destinare alla gestione delle consulenze per i problemi non urgenti.
- C** Definire sistema di codifica per classificare, prioritizzare e quantificare le tipologie di richieste
- D** Definire gli algoritmi decisionali multidisciplinari per la gestione dei problemi formulati tramite help line telefonica
- E** Analisi sistematica dei dati e azioni di miglioramento orientate a garantire una adeguata educazione e formazione del paziente e caregiver

Piano di Implementazione

COSA	CHI	set-18	ott-18	nov-18	dic-18	gen-19	feb-19	mar-19	apr-19	mag-19	giu-19	lug-19	ago-19	set-19	ott-19	nov-19	dic-19	
Creazione della scheda per registrazione delle richieste telefoniche	Innovazione e Sviluppo (DPS)	[Bar chart showing implementation from Sep-18 to Oct-18]																
Monitoraggio e analisi delle richieste (tipologia, volumi, fascia oraria)	Innovazione e Sviluppo (DPS)	[Bar chart showing implementation from Oct-18 to Dec-18]																
Definizione fascia oraria dedicata alle attività di help line	Case Manager	[Bar chart showing implementation from Nov-18 to Dec-18]																
Definire codice di priorità alle richieste e clusterizzazione delle tipologie di richieste	Case Manager + TEAM	[Bar chart showing implementation from Dec-18 to Jan-19]																
Riunioni con TEAM per definire Algoritmi decisionali e interventi appropriati in relazione alle richieste pervenute	Case Manager + TEAM	[Bar chart showing implementation from Dec-18 to Jan-19]																
Implementazione del nuovo modello di help line telefonico	Inn & Svil + Case Manager	[Bar chart showing implementation from Apr-19 to Jun-19]																
Analisi dei risultati dell'implementazione del nuovo modello di help line	Inn & Svil + Case Manager	[Bar chart showing implementation from Jul-19 to Aug-19]																
Analisi sistematica delle richieste pervenute e formulazione di proposte di azioni di miglioramento (es. sviluppo percorso formativo e/o strumenti educativi ad hoc per i pazienti e caregiver)	Inn & Svil + Case Manager + TEAM	[Bar chart showing implementation from Oct-19 to Dec-19]																

Follow-up e risultati

		gennaio-19		aprile-19		dicembre-19	
SLA	Totale Consulenze telefoniche	N	%	N*	%	N*	%
	Consulenza telefonica per problema A						
	Consulenze telefoniche per problema B						
	Consulenze telefoniche per problema C						
	KPI Accessi ambulatoriali extra esitati da help line						
MICI	Totale Consulenze telefoniche	N	%	N*	%	N*	%
	Consulenza telefonica per problema A						
	Consulenze telefoniche per problema B						
KPI Accessi ambulatoriali extra esitati da help line							
KPI Interventi risolti a distanza							
KPI N° recall per medesimo problema * paziente							