



## Protocolli e qualità in neurofisiologia

Rudi Schönhuber

Divisione di Neurologia Ospedale di Bolzano

[rudolf.schoenhuber@asbz.it](mailto:rudolf.schoenhuber@asbz.it)

27 ottobre 2007

## Alcune domande aperte .....

- Chi definisce un'EMG ben fatta?
  - Quanti muscoli?
  - Quale tecnica?
  - Quanto tempo?
- Contesto aziendale
  - Chi paga? Chi incassa?
  - Quali alternative abbiamo
  - Quali alternative hanno i nostri clienti?

## Medical Audit o Quality Control?

Controllo preventivo      Controllo repressivo  
Autoregolamentazione      Controllo coercitivo

**Autovalutazione**      Essere valutati

L'accreditamento dei servizi sanitari



- è un'attività professionale volontaria,
- finalizzata alla promozione della qualità dei servizi

## Linee Guida o Protocolli

- Raccomandazioni elaborate sistematicamente per assistere il professionista e i pazienti nelle scelte fra alternative nella gestione di problemi sanitarie
- Passi standardizzati per l'esecuzione di determinate procedure diagnostico o terapeutiche

## Chi giudica la qualità?

1. Identificare gli stakeholders

## Interessati alla NFC

### Erogatori/Produttori

- Elettromiografisti
- Tecnici
- Amministratori
- Produttori
  - Aghi
  - Macchine
- Ecografisti/Radiologi

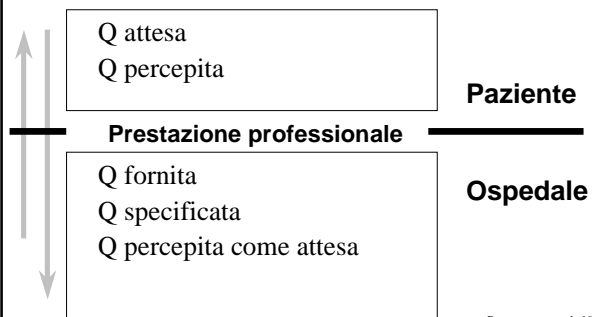
### Utilizzatori/Clienti

- Pazienti
- Specialisti medici
  - Ortop. Neurochir.
  - Diabetologi
  - Medici del lavoro
- Datori di lavoro
- Familiari

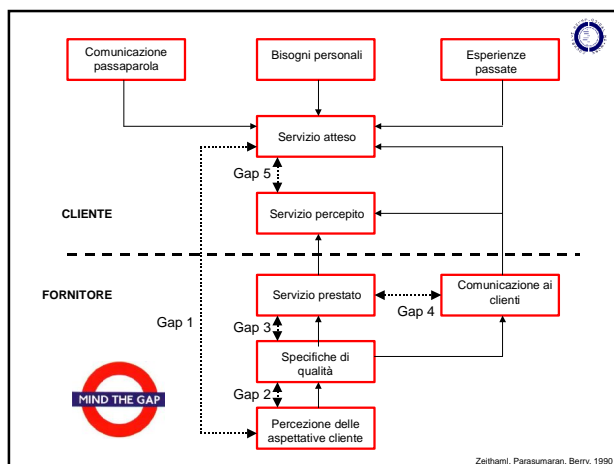
## Come giudica la qualità?

2. Identificare i criteri di valutazione

## Qualità e Servizi Sanitari



Parasuraman et al., 1985



Zeithaml, Parasuraman, Berry, 1990

## Qualità e Soddisfazione del Cliente

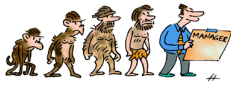
Qualità	Cliente
Percepita < Attesa	non soddisfatto
Percepita = Attesa	soddisfatto
Percepita > Attesa	deliziato

## Come progettare un servizio di buona qualità?

3. Rispondere ai bisogni di tutti, compresi noi stessi

## Differenze fra buona gestione e ricerca

obiettivo principale	miglioramento	conoscenza
generalizzazione risultati	bassa	alta
metodo scientifico	importante	essenziale
generazione ipotesi	possibile	frequente
riproducibilità	importante	essenziale
originalità	irrilevante	importante
comunicazione	politica	pubblica
impatto	locale	generale



## Management

- Rispondere alle legittime richieste
  - Prevedere la domanda
  - Scoprire i bisogni
  - Conoscere i propri limiti
  - Ottimizzare la risposta
  - Evoluzione = adattamento
- 
- Superare le aspettative dei clienti

## Concentrarsi su...

- |   |  |
|---|--|
| <p>Patologia comune</p> <p>Variabilità inspiegata</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• della pratica clinica percepita</li> <li>• della pratica clinica documentata</li> <li>• nell'uso di risorse limitate o costose</li> <li>• dei trasferimenti interni o esterni</li> </ul> | <p>Incertezza o controversia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• su indicazioni cliniche</li> <li>• su interventi rischiosi o costosi</li> </ul> <p>Riduzioni di accesso</p> <p>Evidente problema di gestione dei rischi</p> <p>Introduzione di nuove tecniche</p> <p>Problemi percepiti da pazienti, medici o amministratori</p> |
|---|--|

## Preparazione e piano di progetto

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il piano converte gli obiettivi del progetto nella realtà concreta</li> <li>• Per il piano dobbiamo sapere: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Chi agisce quando</li> <li>– come con che cosa</li> </ul> </li> <li>• Costi e tempi</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Di che cosa abbiamo bisogno? <ul style="list-style-type: none"> <li>– Brainstorming</li> <li>– Metodi grafici</li> <li>– 5 M <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non persone ma competenze</li> <li>• Definizione nel tempo e spazio</li> <li>• Costi</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Riflessione autocritica</li> </ul> |
|--|---|



## Caratteristiche dei Progetti

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limiti del progetto <ul style="list-style-type: none"> <li>– tempo</li> <li>– costi</li> <li>– risultati</li> </ul> </li> <li>• Ciclo vitale/fasi <ul style="list-style-type: none"> <li>– fattibilità</li> <li>– pianificazione</li> <li>– produzione</li> <li>– completamento</li> </ul> </li> <li>• <u>Stakeholders</u></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unicità</li> <li>• Univocità</li> <li>• Limite temporale</li> <li>• Cambiamento</li> <li>• Imposizione dei risultati</li> </ul> |
|--|--|

## Esempi

- Riduzione delle liste di attesa
- Standardizzazione degli esami
- Refertazione comprensibile
- Pacchetti diagnostico-terapeutici
  - Ambulatorio SLA, MG e malattie NM
  - Ambulatorio BTX

Grazie per l'attenzione!

rschoenh@tin.it