



Protocolli e qualità in neurofisiologia

Rudi Schönhuber

Divisione di Neurologia Ospedale di Bolzano

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 scelta fra alternative nella gestione di problemi sanitarie
- Passi standardizzati per l'esecuzione di determinate procedure diagnostico o terapeutiche

Chi giudica la qualità?

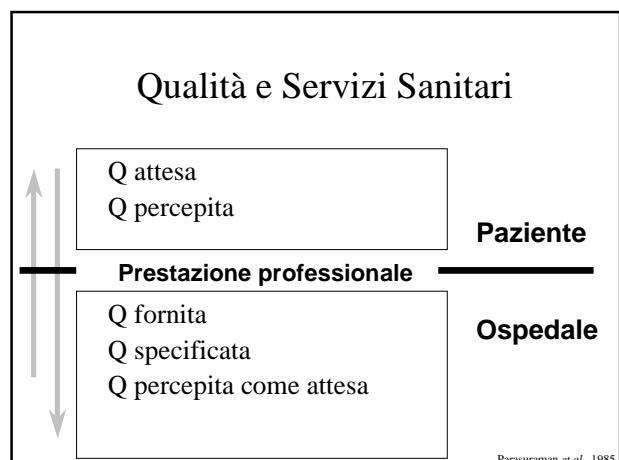
1. Identificare gli stakeholders

Interessati alla NFC

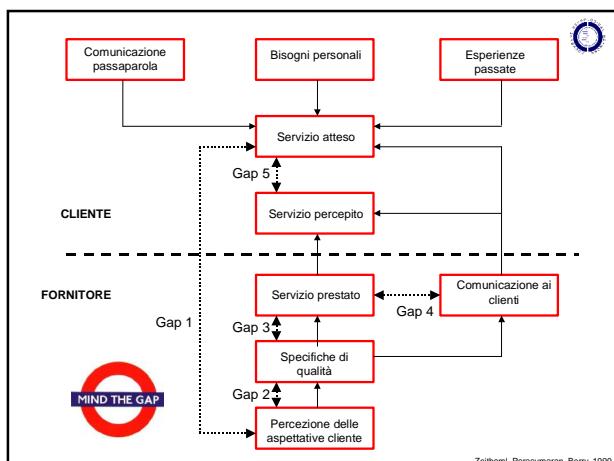
- | <u>Erogatori/Produttori</u> | <u>Utilizzatori/Clienti</u> |
|--|---|
| • Elettromiografisti | • Pazienti |
| • Tecnici | • Specialisti medici <ul style="list-style-type: none">– Ortop.Neurochir.– Diabetologi– Medici del lavoro |
| • Amministrativi | |
| • Produttori <ul style="list-style-type: none">– Aghi– Macchine | • Datori di lavoro |
| • Ecografisti/Radiologi | • Familiari |

Come giudica la qualità?

2. Identificare i criteri di valutazione



Parasuraman et al. 1985

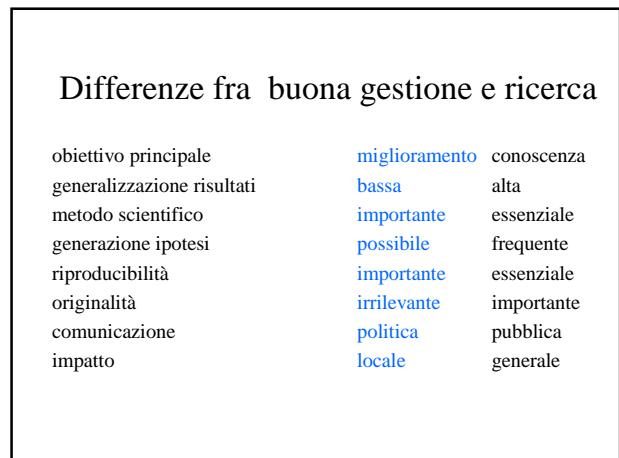


Qualità e Soddisfazione del Cliente

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





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
Variabilità inspiegata</p> <ul style="list-style-type: none">• della pratica clinica percepita• della pratica clinica documentata• nell'uso di risorse limitate o costose• dei trasferimenti interni o esterni | <p>Incertezza o controversia</p> <ul style="list-style-type: none">• su indicazioni cliniche• su interventi rischiosi o costosi <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

- Il piano converte gli obiettivi del progetto nella realtà concreta
- Per il piano dobbiamo sapere:
 - Chi agisce quando come con che cosa
- Costi e tempi
- Di che cosa abbiamo bisogno?
 - Brainstorming
 - Metodi grafici
 - 5 M
 - Non persone ma competenze
 - Definizione nel tempo e spazio
 - Costi
- Riflessione autocritica



Caratteristiche dei Progetti

- Limiti del progetto
 - tempo
 - costi
 - risultati
- Ciclo vitale/fasi
 - fattibilità
 - pianificazione
 - produzione
 - completamento
- Stakeholders
- Unicità
- Univocità
- Limite temporale
- Cambiamento
- Imposizione dei risultati

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