

Implementazione della cultura continua di miglioramento nei servizi di radioterapia

08 Septembre 2017

A. Batamuriza-Almasi Spécialiste Qualité, CH-EpiCURA- Congrès ALASS 2017

CH-EpiCURA



875 letto
+ 400 med
+ 3000 dipendenti
3 centro : Ath-Baudour-Hornu

Centre de Radiothérapie: Baudour



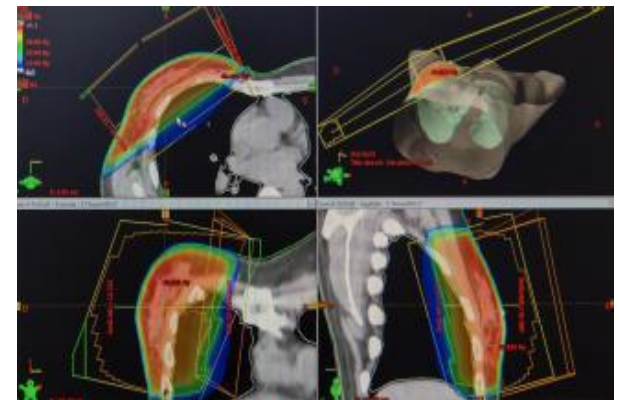
CONTESTO



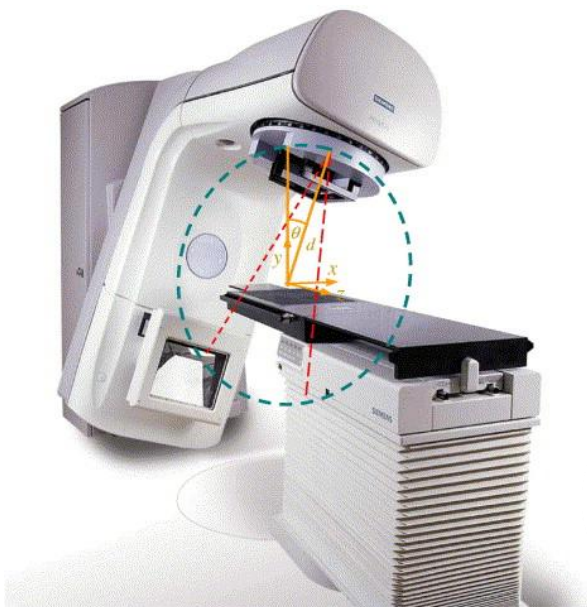
La complessità del processo di trattamento in radioterapia



Sono coinvolti diversi attori



Molti attori sono coinvolti nella gestione del paziente

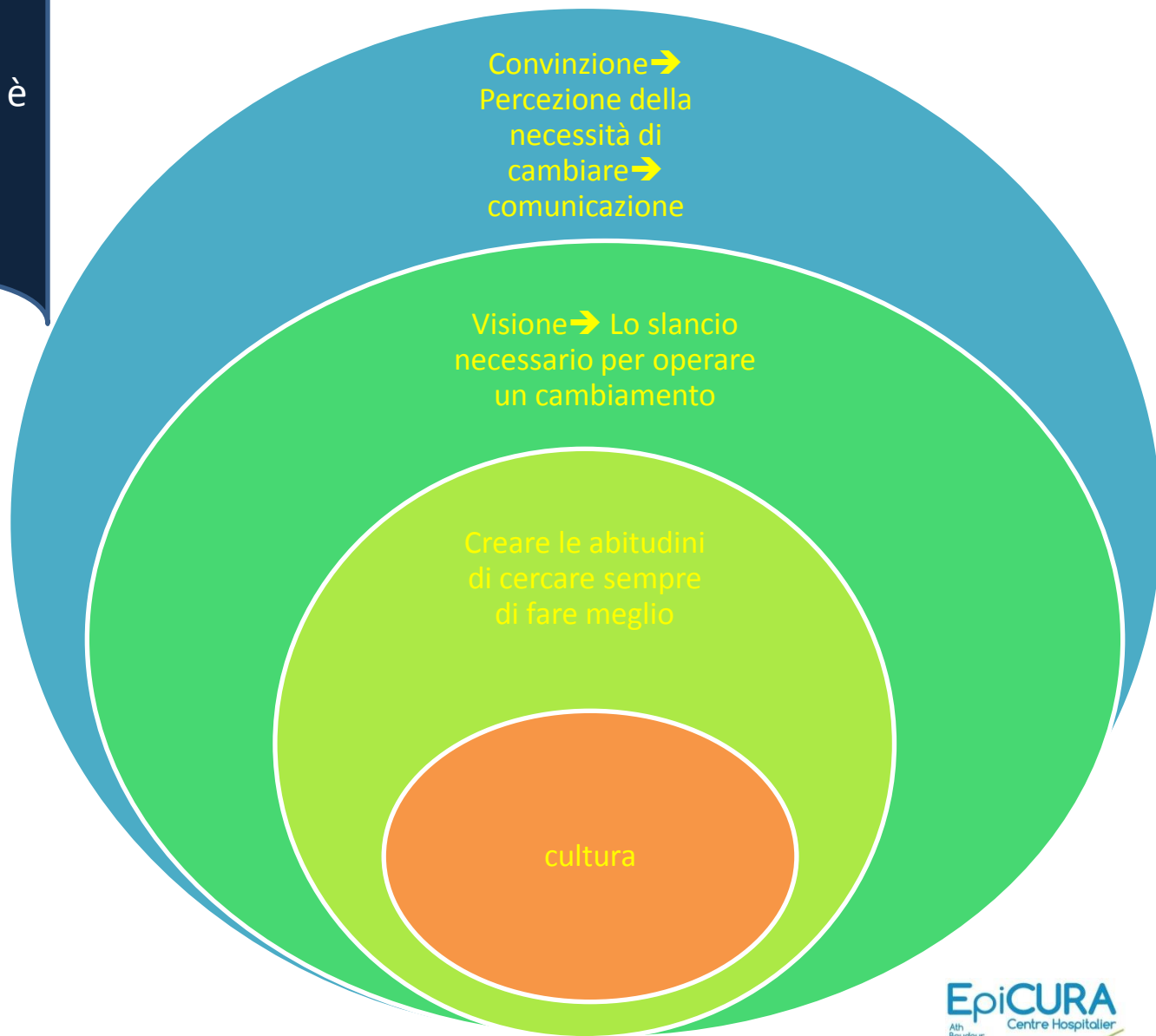


Alta tecnologia



Come nasce una cultura del miglioramento continuo?

Cultura: non è innata, è
dell'ordine della
quietanza



Implementazione della cultura di miglioramento continuo nella pratica



Analisi dei rischi dell' implementazione



4 Phases

- 1 Fase di sensibilizzazione sulle pratiche della qualità
- 2. Fase di consolidamento delle pratiche della qualità
- 3 Fase di valutazione delle pratiche della qualità
- 4 Fase di attuazione delle azioni di miglioramento della qualità



Fase di sensibilizzazione
alle pratiche della qualità



indisponibilità
del personale
→ risorse

Resistenza al
cambiamento

Rifiuto del
Quality Manager

Creazione di un gruppo
multidisciplinare
Cellula Qualità

Mappatura del processo di trattamento

Standardizzazione
delle pratiche

Comunicazione e condivisione



Fase di
consolidamento
delle pratiche di
qualità

Motivazione alla
dichiarazione d' incidenti

**Pubblicazione di una carta
di non sanzione**

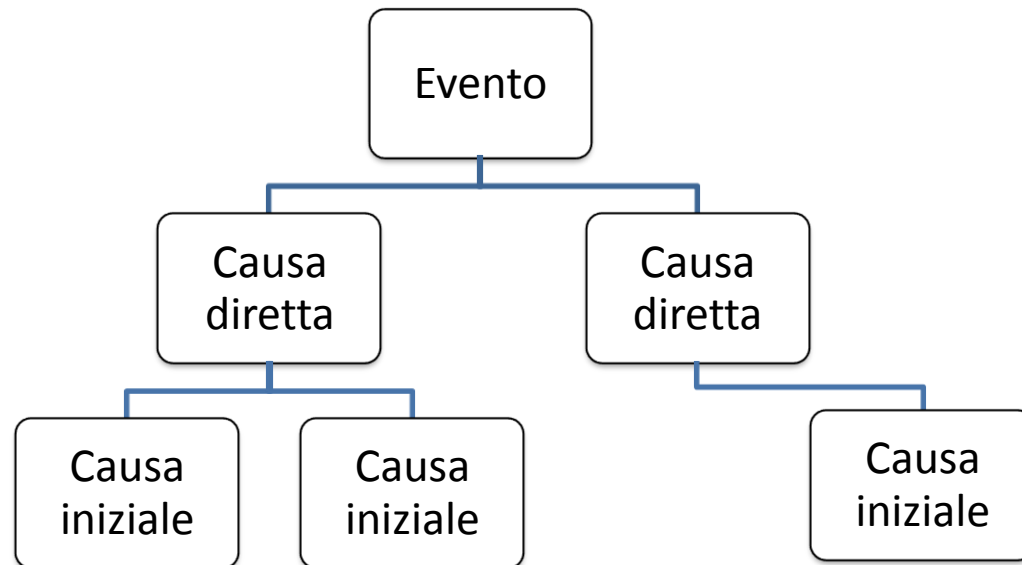
Rifiuto di adesione
all'approccio

Rifiuto del
Quality
Manager

Analisi interdisciplinari
degli incidenti siano per
il metodo PRISMA-RT o
altro metodo

Analisi degli incidenti

- Analisi degli avversi eventi : « albero delle cause »
- Classificazione delle cause iniziali (Eindhoven)
- Identificazione **delle cause latenti dominanti** e **proposta d'azioni di miglioramento continuo**



Fase di valutazione delle pratiche della qualità

- Audit interno ed esterno



Riferimento legislativo
Riferimento normativo
Riferimento professionale

Operazione ideale: PDCA

REFERENCE

effettivo funzionamento del processo

Rifiuto del
Quality Manager

Fase d'attuazione delle
azioni per migliorare le
pratiche della qualità

Principali canali di miglioramento continuo:
Analisi degli avversi eventi avversi
Audit interno ed esterno
Incontri



Azioni di miglioramento continuo



Risultati



Standardizzazione delle pratiche

- 12 documenti del Personale amministrativo
- 30 documenti dei Radioterapisti/Infermiere
- 36 documenti del gruppo Medico Radioncolongo
- 52 documenti dei fisici medici
- 7 documenti dell'organizzazione generale

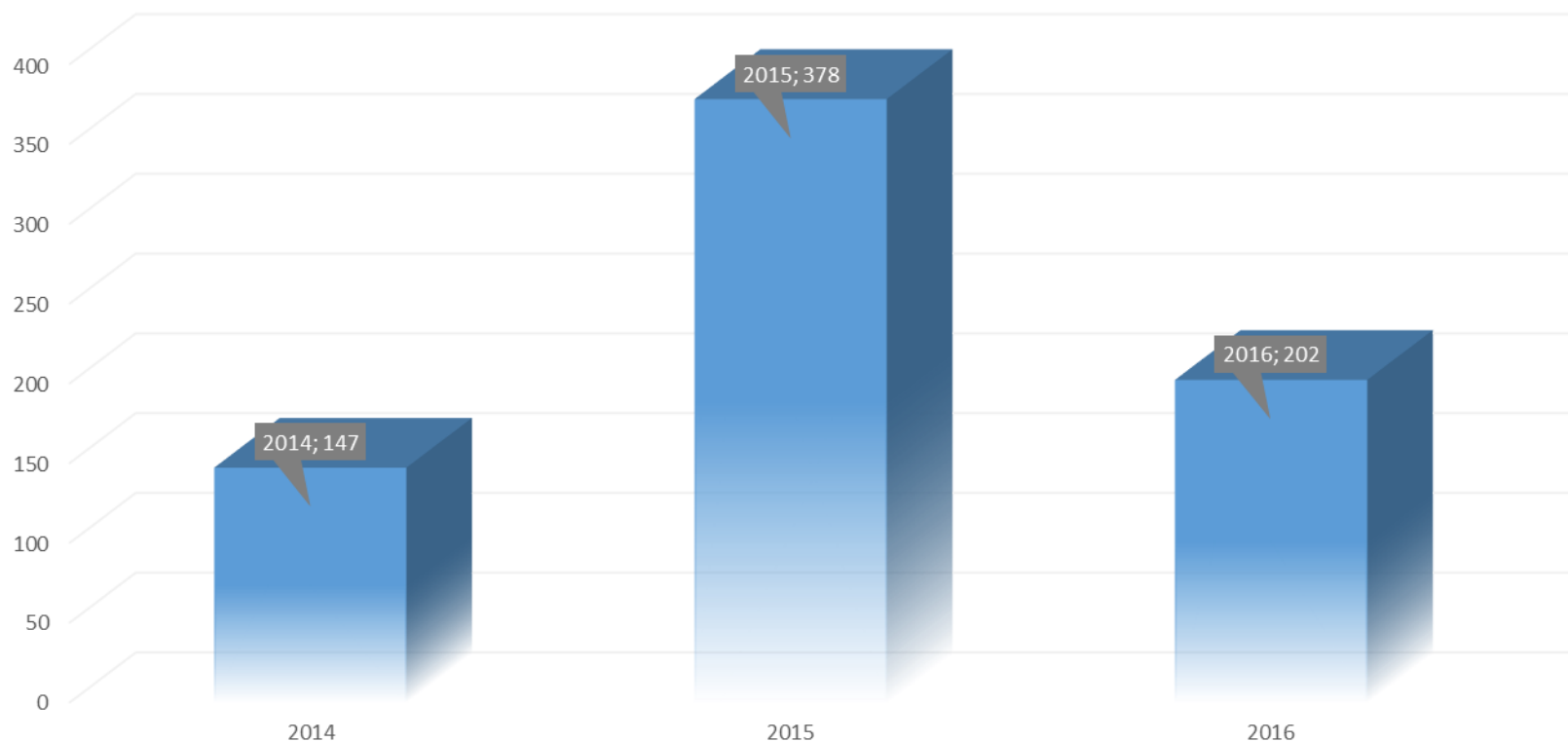
Comunicazione trasversale

- Attraverso la condivisione dei documenti
- Sono stati creati 3 principali tipi di riunione: riunione per rivedere le cartelle cliniche - riunione di servizio – riunione di cellula qualità- riunione d'analisi degli avversi eventi



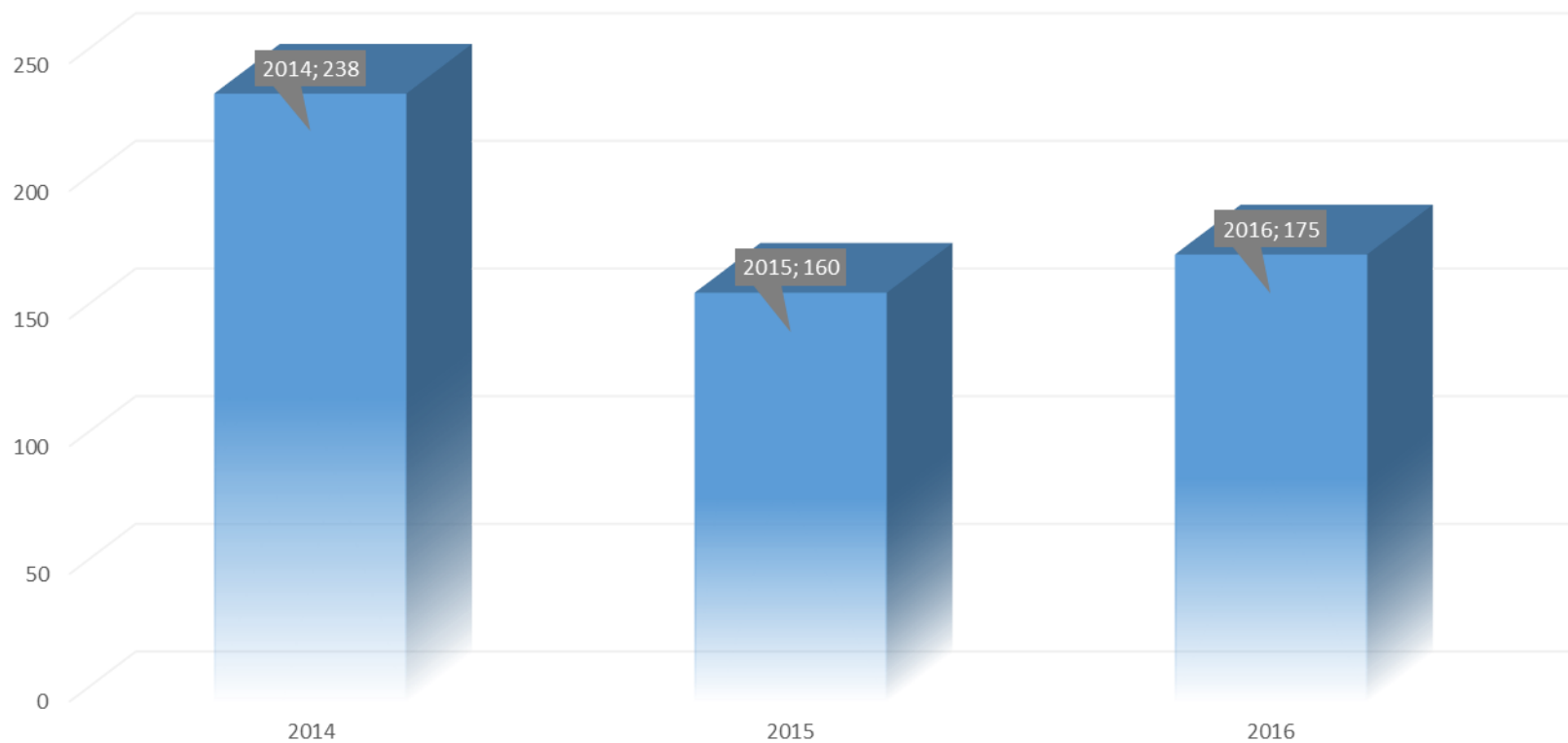
Numero considerevole degli avversi eventi

EVOLUZIONE DEGLI AVVERSI EVENTI RIPORTATI
LUGLIO 2014 - LUGLIO 2016 CHU_ LIEGE



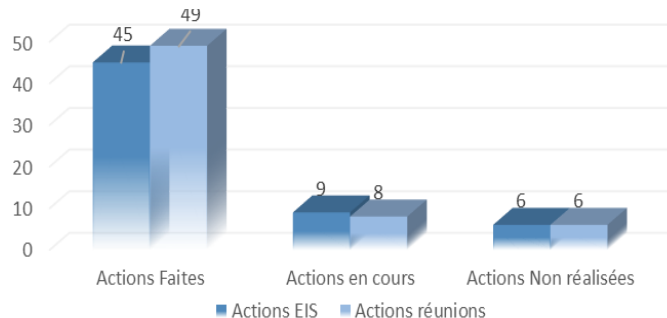
Numero considerevole degli avversi eventi

EVOLUZIONE DEGLI AVVERSI EVENTI RIPORTATI
2014-2016 CH-EPICURA



Implementazione degli azioni di miglioramento

IMPLEMENTAZIONE AZIONI DI MIGLIORAMENTO
2015-2017 *CH-EpiCURA*



ANALISI AVVERSI EVENTI

75% degli azioni eseguite
12% in corso
10% da realizzare

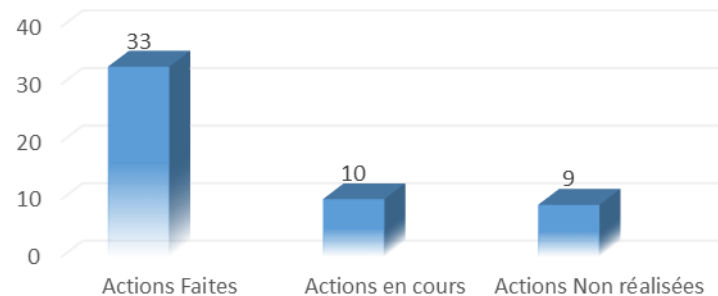
RIUNIONI

78% degli azioni eseguite dopo le riunioni
13% in corso
9% da realizzare

ANALISI AVVERSI EVENTI

64% degli azioni eseguite
19% in corso
17% da realizzare

IMPLEMENTAZIONE AZIONI DI MIGLIORAMENTO
2015-2017 *CHU-Liège*



Conclusioni

- La motivazione del personale è stata sostenuta dalla pubblicazione di una carta di non sanzione → si parla della sua errore per evitare di riprodurla → l'adesione di tutti all'approccio



- L'approccio deve essere il più dinamico possibile, il coinvolgimento di tutti è necessario per questo



- L'analisi degli incidenti e la comunicazione dell'attuazione delle azioni risultanti, hanno permesso di sostenere questa cultura del miglioramento continuo



- Per sostenere questo processo e garantire un livello d'alta qualità, è essenziale incoraggiare costantemente il personale → incoraggiare l'adesione → questo deve essere integrato nella modalità di gestione in continuo
- Il personale si sente al sicuro nello svolgimento del suo lavoro, perché c'è la convinzione che tutti lavorano con lo stesso obiettivo
- Oggi il personale propone se stesse delle azioni preventive → segno del suo coinvolgimento e convinzione degli effetti positivi di quest'approccio continuo di miglioramento



QUESTIONS ?

DOMANDE ?

Grazie

Merci



© Can Stock Photo

