

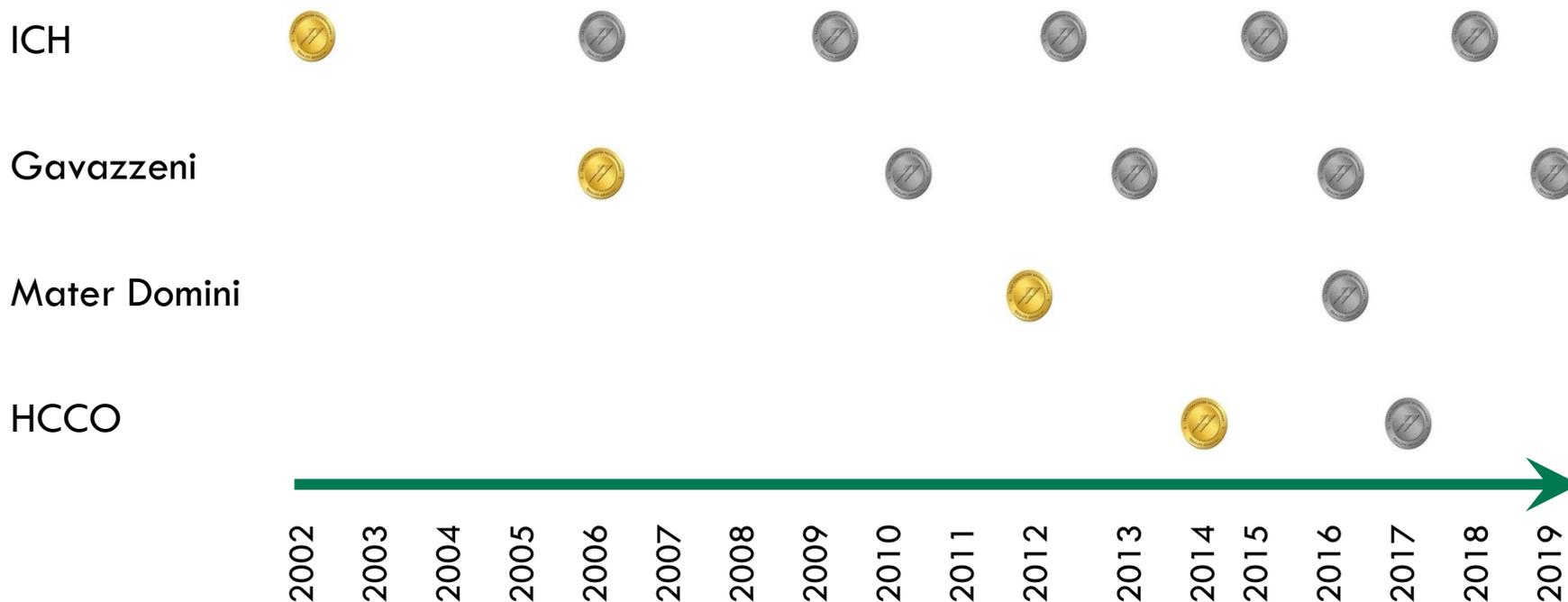
L'esperienza di ICH verso l'accreditamento JCI

Milano, 24 maggio 2019
IL METODO JOINT COMMISSION INTERNATIONAL

A cura di
Ornella Leoncini, Federico Zangrandi



L'accreditamento JCI in Humanitas



Cerchiamo volontariamente l'accreditamento con JCI. Per noi è uno sprone per migliorare continuamente la qualità e la sicurezza dei pazienti

HUMANITAS



Perché JCI?

- **Possibilità di confronto** con i migliori standard e le migliori pratiche a livello internazionale
- Forte focus sui processi trasversali dell'ospedale, fondamentali per la qualità e la sicurezza
- Grande concretezza: gli standard e la survey si concentrano sui **comportamenti concreti** dei professionisti
- Crescente attenzione degli standard su indicatori e misurazione, sia a livello di leadership che dei professionisti
- Gli standard coinvolgono tutti i professionisti e le funzioni (medici, infermieri, fisioterapisti, pulizie, ingegneri, Uff. Acquisti, Direzione...) favorendo una **coralità di approccio**

Alcuni limiti

- Alcuni standard sono costruiti sulla base di un contesto e un'organizzazione molto diversi da quelli italiani ed europei (gestione del farmaco, chirurgia sicura, strutture organizzative...)
- Gli standard sono molto chiari, le interpretazioni e gli stili dei surveyor sono talvolta molto differenti
- Alcune delle sfide più interessanti e stimolanti nell'ambito del miglioramento qualità non sono ancora incluse negli standard (continuità delle cure, pazienti fragili e cronici, informatizzazione, etc.)



La ricchezza di JCI non consiste nella compliance con i singoli standard, ma soprattutto nella possibilità di avere un metodo per migliorare

Un metodo per il miglioramento nella nostra esperienza

- Il miglioramento, per essere vero e sostenibile, implica una profonda conoscenza e consapevolezza **dei concreti processi e comportamenti** (clinici e organizzativi)
- Il miglioramento non è responsabilità dei qualitologi: è **frutto dell'impegno e della responsabilità corale** di tutta l'organizzazione,
- Il miglioramento è reale solo quando le progettualità si realizzano nei comportamenti concreti delle persone
- Il confronto trasparente con indicatori e misure è lo stimolo e la cifra della qualità
- Il coinvolgimento in prima persona della leadership è fondamentale
- Ricercare la coerenza tra miglioramento qualità e gli obiettivi aziendali

Alcuni esempi nella nostra esperienza

1. Documentazione clinica e Informatizzazione



wHospital®



- avviata da fine 2014 e implementata in tutto l'ospedale
- la metodologia e gli standard JCI sono stati elementi fondamentali per l'impostazione e la realizzazione della progettualità
- se i processi non sono conosciuti e ordinati, l'informatizzazione non riesce a migliorarli

ALCUNI ESEMPI

- ✓ Accuratezza e aggiornamento dell'informazione
- ✓ Integrazione delle informazioni
- ✓ Handover nelle fasi cruciali di transizione
- ✓ Early warning Score
- ✓ Alert clinici e di completezza

The screenshot shows the wHospital interface for 'Istituto Clinico Humanitas Unità Di Degenera Academy 1'. The main content area displays a list of 'Ricoveri Ordinari' (Ordinary Admissions) with columns for patient ID, room, ward, and clinical information. Three entries are visible:

Stanza	Letto	Identificativo	Testo	Unità Operativa
St. 2	LL. 1	T201400262	TEST ANAGRAFICA - SISTEMI INFORMATIVI	Unità Operativa Clinica Urologia - URO1
St. 0	LL. 1	T201400003	TEST - ECOMAMMOLP	Unità Operativa Clinica Chirurgia Generale Senologia - SEN1
St. 0	LL. 0	T201400001	PROVA - MERGE	Unità Operativa Clinica Chirurgia Generale - CHW1

The 'EWS MEDIO' alert is highlighted in yellow in the first row. A yellow arrow points from this alert to a pop-up window that reads:

Early Warning Score - Rischio clinico MEDIO
EWS Score = 5. Freq. monitoraggio: minimo ogni 4-6 ore. Informare subito l'equipe che segue il paziente
Vai al modulo

Below the pop-up, the 'EWS MEDIO' label is also highlighted in yellow.

HUMANITAS

Alcuni esempi nella nostra esperienza

2. Tracer

25 persone nel gruppo (staff, medici, infermieri, tecnici e fisioterapisti)

> **80** tracer all'anno

Check-list dedicata, basata su una selezione di standard JCI (circa **30** item)

- Momenti di feedback strutturati e condivisione della reportistica con le UO/UD visitate
- Restituzione di sintesi al Comitato Qualità trimestralmente su riscontri più significativi
- Indicatori e misurazioni osservazionali su standard IPSPG, condivisi a tutti i livelli
- Mantenere alta l'attenzione dei professionisti sulla qualità e la sicurezza del paziente

HUMANITAS

Alcuni esempi nella nostra esperienza

3. Piano Qualità e Rischio 2019



Progettualità emergenti e/o strategici, innovative rispetto all'attività ordinaria

PERCORSI CLINICI

GESTIONE FARMACO

PATIENT EXPERIENCE

FATTORI DI RISCHIO

PREVENZIONE CONTROLLO INFEZIONI

INDICATORI E CPIS

CARTELLA CLINICA ELETTRONICA

PATIENT SAFETY GOALS

Pilastri Trasversali
Attività di lavoro nella quotidianità ospedaliera, su temi complessi e in costante evoluzione

COMUNICAZIONE E CULTURA DELLA SICUREZZA

AUDIT E ANALISI DEI CASI

Fondamenti di ogni iniziativa di miglioramento

L'esperienza della survey e della preparazione

- Occasione per mettersi alla prova e momento di coralità e unità per l'ospedale: tensione e coinvolgimento
- Sempre più la nostra preparazione alla survey è calata nella quotidianità della vita dell'ospedale
- Sempre più la survey e la preparazione è vissuta in prima linea dalla intera leadership
- Continuità delle azioni prima e dopo la survey,
- Importanza del day by day
- Grande organizzazione e coordinamento
- Presentarsi per quello che si è senza paura di evidenziare i propri limiti e le sfide



HUMANITAS

Le nostre sfide aperte



- Dare continuità ogni giorno agli sforzi per JCI
- Ospedale Universitario: tanti nuovi professionisti (studenti, specializzandi...) all'interno dell'ospedale
- Compliance con IPSPG e indicatori fondamentali è ancora troppo variabile
- Diminuire il gap tra management e professionisti nelle iniziative e negli indicatori di qualità
- Supportare il lavoro dei professionisti con strumenti che mettano al centro il percorso del paziente

HUMANITAS

No matter what measures are taken, professionals will sometimes falter, and it isn't reasonable to ask that we achieve perfection.

What is reasonable is to ask that we never cease to aim for it

- A. Gawande -

HUMANITAS



danke

спасибо

شكرا

merci

शुक्रिया



Grazie

HUMANITAS
RESEARCH HOSPITAL



Thank you

HU
HUMANITAS
UNIVERSITY



¡gracias

谢谢

хвала

ありがとう

Ευχαριστώ