

**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale della Romagna

IBD UNIT
L'esperienza forlivese del
«CASE MANAGEMENT»
Verso un modello gestionale multiprofessionale

Ferrara 23 settembre 2016

Deborah Tumedei
U.O. Gastroenterologia Ausl della
Romagna
Direttore Prof. E. Ricci

Processo di “aziendalizzazione”...



... Cambiamenti
finalizzati a creare
una cultura di tipo manageriale basata
su **responsabilità e competenza** dei
professionisti...

La richiesta di miglioramento della risposta sanitaria ha posto al centro dell'attenzione non più la singola prestazione ma l'intero processo di **presa in carico del paziente**

Tale processo ha richiesto uno stretto coordinamento tra i professionisti coinvolti



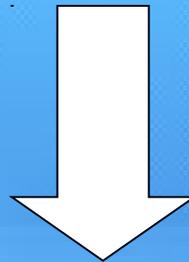
“ALLEANZA”



... ALLEANZA

Nessun professionista da solo è
in grado di dare una risposta
competente e precisa a tutti i
problemi del paziente

Il modello organizzativo del
Case Management, attraverso la
figura chiave del responsabile del caso,
offre un contributo determinante per
garantire un intervento integrato
personalizzato



**PRESA IN CARICO
DEL PAZIENTE**

FINALITA' DI UN INTERVENTO INTEGRATO PERSONALIZZATO

- Informare in maniera corretta circa gli aspetti più importanti della malattia cronica
- Aiutare il paziente a esprimere dubbi e angosce al fine di modificare pregiudizi e conoscenze distorte sulla malattia
- Identificare le risorse personali e sociali a cui il paziente può accedere
- Garantire un accompagnamento durante percorso di diagnosi (p.e. endoscopia) e cura
- Monitorare gli aspetti motivazionali del paziente

... DA DOVE SIAMO PARTITI ...

Criticità

Approccio tortuoso alla visita
ambulatoriale

Tempi di attesa lunghi

Informazioni fornite, a volte
insufficienti, necessità
di risposte a quesiti specifici

Necessità di supporto
psicologico

Azioni Case Manager

Facilitare l'accesso alle prestazioni
Riorganizzare l'attività specialistica
ambulatoriale

Organizzare un punto di ascolto e
accoglienza, con personale
infermieristico qualificato
Realizzare materiale informativo

Psicologo: colloquio individuale,
di gruppo, auto-aiuto

Chirurgo

Radiologo

Nutrizionista

**Ortopedico
Fisiatra**

Infettivologo

Psicologo

Infermiere CM

PAZIENTE

Endocrinologo

Gastroenterologo

**Urologo
Ginecologo**

Psichiatra

Oculista

Anatomo patologo

Reumatologo

Dermatologo

L'infermiere **Case Manager** identifica, attraverso la collaborazione con i diversi professionisti appartenenti al **Team multiprofessionale**, il percorso assistenziale e l'attivazione dei servizi coinvolti

“TEAM MULTIPROFESSIONALE” IBD UNIT

OBIETTIVO GENERALE

Offrire un percorso integrato e di
QUALITA’

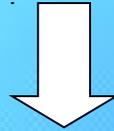
“TEAM MULTIPROFESSIONALE” IBD UNIT

OBIETTIVI SPECIFICI

- **Semplificare il percorso diagnostico-terapeutico e diminuire i tempi di attesa**
- **Evitare duplicazioni di interventi e contenere quindi la spesa sanitaria**
- **Facilitare la gestione della malattia in ogni momento: nella fase acuta, nell'intervento chirurgico, durante la riabilitazione e nella fase di remissione**
- **Migliorare gli aspetti educativi, informativi e comunicativi con il paziente e/o la famiglia**
- **Migliorare l'integrazione dei professionisti all'interno del team e fuori (territorio)**

**Diagnosi di
IBD**

```
graph TD; A[Diagnosi di IBD] --> B[Lista d'attesa]; B --> C[Percorso diagnostico terapeutico]; C --> D[Day Service]; C --> E[Day Hospital]; C --> F[Degenza];
```



Lista d'attesa



Percorso diagnostico terapeutico



Day Service



Day Hospital



Degenza

CONTINUITA' DELL'ASSISTENZA A 360°



PERCORSO PRESSO IL DAY SERVICE

- 1. Inserimento del paziente in appuntamento secondo priorità dei codici colore dalle rispettive liste informatizzate**
- 2. Accoglienza e presentazione del Servizio**
- 3. Informazione sugli accertamenti**
- 4. Pianificazione del percorso diagnostico/terapeutico**
- 5. Preparazione all'accertamento endoscopico**
- 6. Educazione sanitaria**

1. LISTE D' ATTESA

Sono liste informatizzate in cui il medico specialista gastroenterologo inserisce il paziente secondo criteri di priorità clinica e appropriatezza

- **ROSSO:** emergenza (non accede direttamente al ds/dh)
- **GIALLO:** presa in carico nel più breve tempo possibile, urgenza
- **VERDE:** primo accesso per diagnosi e terapie
- **BIANCO:** controlli e rivalutazioni a distanza

poggi luc Cerca

U.O. GASTROENTEROLOGIA

Utente Responsabile:
TUMEDEID



- Istruzioni d'uso
- Chiama Log80
- Cambia Progr.
- Ricerca paziente
- Altre degenze
- Rich. emazie/emocomp.
- Riepiogo pasti
- + Endoscopia digestiva
- + Gastroenterologia ambula
- + Gastroenterologia day hos
- + Gastroenterologia degenz
- + Gastroenterologia day ser
- Elenco pazienti
- Esami laboratorio
- Stato richieste radio
- + Entrati oggi
- + Agende
- Settimana tipo
- Creazione
- Visualizzazione
- Liste attesa
- + Gestione tabelle
- + Logistica
- + Mediatore intercult.
- + Referti Anat. Pat.
- + Dose Unitaria
- + Pronta disponibilità
- + Statistica
- + Elenchi per patologia
- + Linee guida
- + Screening CR

Lista Colore Sed.Prof. IBD Epatopatia Sospesi SI NO Tutti Cognome Ricerca

- DayService
- Ricovero
- Ricovero DH

Cerca

U.O. GASTROENTEROLOGIA

Utente Responsabile:
TUMEDEID

Istruzioni d'uso

Chiama Log80

Cambia Progr.

Ricerca paziente

Altre degenze

Rich. emazie/emocomp.

Riepilogo pasti

Endoscopia digestiva

Gastroenterologia ambula

Gastroenterologia day hos

Gastroenterologia degenz

Gastroenterologia day ser

Entrati oggi

Agende

Settimana tipo

Creazione

Visualizzazione

Liste attesa

Gestione tabelle

Logistica

Mediatore intercult.

Referti Anat. Pat.

Dose Unitaria

Pronta disponibilità

Statistica

Elenchi per patologia

Linee guida

Screening CR

Lista DayService

Colore

Sed.Prof.

IBD

Epatopatia

Sospesi

SI NO Tutti

Cognome

Ricerca

Prenotazioni settimanali

Bianco Dal 02/11/2015

Solo posti liberi

Ricerca

Stampa

Aggiungi appuntamento

Pazienti

GU/ /1996

22/01/2014 (data inserimento) dott.ssa Daniela Valpiani (medico proponente)
diagnosi: anemia sideropenica in S. Peutz Ieghers (già asportato polipo duod), entero rmn,
videocapsula, eco con mdc. epatospecifico (x sospetta fisola sistema portale), vis. genetica Cesena.
Aspettare ok Valpi

VI/ /61

04/04/2014 (data inserimento) dott.ssa Veronica Lunedei (medico proponente)
diagnosi: EGDS e eventuale EUS biliopancreatica (anomalia coledoco). vedere con Vero

In sedazione profonda

BARI/ /

17/10/2014 (data inserimento) dott.ssa Daniela Valpiani (medico proponente)
diagnosi: dr Dal Pane, formazione sottomucosa duodenale, sospetto Gist: ecoendoscopia. ASPETTARE
(Lunedei)

RA/ /14

05/11/2014 (data inserimento) dott.ssa Iliaria Manzi (medico proponente)
diagnosi: Duodenoscopia per valutazione papilla di Vater, Casadei o Cavargini, merc sala C o quando
loro in turno.

PF/ /

10/11/2014 (data inserimento) dott. Salvatore Ricca Rosellini (medico proponente)
diagnosi: ecoendoscopia bilio pancreatica per dilatazione del Wirsung

CAI/ /

13/01/2015 (data inserimento) dott.ssa Daniela Valpiani (medico proponente)
diagnosi: ecoendoscopia lesione polipoide sospetto gist duodeno

In sedazione profonda

SAN/ /

17/01/2015 (data inserimento) dott.ssa Daniela Valpiani (medico proponente)
diagnosi: pFR LUNEDI rICCI cAVARGINI: ecoendoscopia con biopsia lesione testa pancreas (neop

Lun	Mar	Mer	Gio	Ven
02/11/2015	03/11/2015	04/11/2015	05/11/2015	06/11/2015
DS+DH+FW				
08:00 prelievi	08:00 prelievi	08:00 Colon	08:30 diagnostiche	08:00 Colon
ELISABETTA 11/10/1946 età 69	C 05/05/1945 età 70	ERMEGILDA 15/11/1944 età 71	LUCIANO 29/01/1942 età 73	LUDE 23/01/1946 età 69
08:30 prelievi	08:00 procedure	08:30 procedure	08:30 visite	08:10 consulenze
ERIS 22/03/1968 età 47	FRANCESCA 01/01/1979 età 36	FRANCESCA 01/01/1979 età 36	ROU 01/01/1986 età 29	MOCCIA 21/01/1956 età 59
08:30 prelievi	08:30 visite	09:00 prelievi	08:30 prelievi	08:30 visite
ERMENEGILDA 15/11/1944 età 71	A 26/08/1941 età 74	NA 10/04/1947 età 68	LUCIANO 29/01/1942 età 73	ANTONIO 25/05/1948 età 67
08:30 procedure	08:45 prelievi	09:00 procedure	09:00 procedure	08:30 prelievi
MARTI IRIDE 05/06/1933 età 82	GONATI ROSANNA 05/03/1942 età 73	TABARRI BRUNA 10/04/1947 età 68	DE DEO CARMELA 29/07/1944 età 71	FABRI CLAUDIO 23/06/1965 età 50
08:30 prelievi	09:00 visite	09:00 Colon	09:00 Colon	08:45 diagnostiche
RA 01/10/1946 età 69	ERIS 22/03/1968 età 47	MARIANGELA 23/02/1984 età 31	MARINA 11/11/1945 età 70	RIP 28/09/1962 età 53
09:00 EGDS	09:00 prelievi	09:40 Ecografia	09:00 prelievi	09:00 visite
14/09/1946 età 69	LAURA 09/04/1943 età 72	ICE ANTONIO 25/05/1948 età 67	ELISABETTA 28/09/1940 età 75	AN LUCA 08/07/1967 età 48
09:15 prelievi	09:00 Colon	09:40 prelievi	09:00 consulenze	09:30 visite
ZIO 10/01/1959 età	MORENO 02/01/1974 età	MORENO 02/01/1974 età	MARINO	MARINO

2. ACCOGLIENZA E PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

- **L'infermiere Case Manager contatta il paziente telefonicamente e fissa un appuntamento**
- **Durante questo incontro presenta il servizio: l'ubicazione della segreteria, degli ambulatori e delle sale endoscopiche**
- **Comunica gli orari di apertura, il numero telefonico dedicato e l'indirizzo mail**
- **Informa il paziente sugli accertamenti e pianifica il percorso diagnostico/terapeutico**
- **Consegna materiale informativo**

3. INFORMAZIONI SUGLI ACCERTAMENTI

Cerca

U.O. GASTROENTEROLOGIA

Utente Responsabile:
TUMEDEID

Istruzioni d'uso

Chiama Log80

Cambia Progr.

Ricerca paziente

Altre degenze

Rich. emazie/emocomp.

Riepilogo pasti

+ Endoscopia digestiva

+ Gastroenterologia ambula

+ Gastroenterologia day hos

+ Gastroenterologia degenz

+ Gastroenterologia day ser

+ Entrati oggi

+ Agende

+ Gestione tabelle

+ Logistica

+ Mediatore intercult.

+ Referti Anat. Pat.

+ Dose Unitaria

+ Pronta disponibilità

+ Statistica

+ Elenchi per patologia

+ Linee guida

Diete

Linee guida

Modulistica

Protocolli IBD

+ Screening CR

MODULISTICA	
1	Arresto di emorragie digestive.doc
2	Asportazione polipi apparato digerente.doc
3	COLONOSCOPIA info MOVIPREP x paziente (11).doc
4	COLONOSCOPIA info PICOPREP x paziente (4).doc
5	COLONOSCOPIA info x selg (8).doc
6	COLONOSCOPIA_info_x_paziente_file
7	COLONSCOPIA preparazione LOVOL (9).doc
8	COLONscopia info ISOCOLAN. (3).doc
9	Consenso Biologici FORLI.doc
10	Convocazione Utenti ritiro referti.doc
11	Dilatazioni i segmenti stenotici dell'apparato digerente.doc
12	EGDS info x pazienti (6).doc
13	Follow up adenomi colon Rev1.doc
14	Follow up esofago di barrett Rev1.doc
15	Follow up gastrite rev1.doc
16	Informazioni al paziente sulla terapia con Remicade.doc
17	Istruzione per pazienti da coumadin a eparina nelle procedure endoscopiche.pdf
18	MANOMETRIA ESOFAGEA.doc
19	TIOPURINE SCHEDA INFORMATIVA PAZIENTE.doc
20	Trattamenti palliativi del tubo digerente.doc
21	Varici esofago-gastriche.doc
22	Vie Bilio-pancreatiche imm.2.doc
23	consenso BIB.doc
24	convocazione mancato ritiro istologici.doc
25	delega.doc
26	dimissione volontaria in endoscopia.doc
27	esami per sedazione.doc
28	giustificativo assenza lavoro.doc
29	informativa per phmetria esofagea 24h.doc
30	lattosio lattulosio.doc
31	manometria_anorettae.htm
32	phosfolax .pdf
33	post sedazione.docx
34	protocollo post BIB.doc

4. PIANIFICAZIONE PERCORSO DIAGNOSTICO/TERAPEUTICO

Day Service

- Esami di laboratorio
- Ecografia
- Tac con enterografia
- Rmn con enterografia
- Esami endoscopici
- Consulenze specialistiche
- Videocapsula (VCE)

Day Service

- Terapia farmacologica a lungo termine
- Infusione di Biologici
- Educazione terapeutica per l'auto-somministrazione s.c di Biologici

Day Hospital

- ADACOLUM (attività intradipartimentale)

5. PREPARAZIONE ALL'ACCERTAMENTO ENDOSCOPICO

EGDS e/o COLONSCOPIA

- Nessuna sedazione
- Sedazione cosciente
- Sedazione profonda
(esami pre-sedazione)
- Esami endoscopici operativi
(polipectomia, mucosectomia...)

6. EDUCAZIONE SANITARIA

- **Verificare l'aderenza alla terapia al fine di prolungare il tempo di remissione**
- **Insegnare a riconoscere la ripresa di malattia**
- **Insegnare al paziente a “convivere” con la malattia**
- **Identificare le potenzialità della persona (risorse e punti di forza su cui agire)**
- **Responsabilizzare le persone coinvolte**
- **Fornire informazioni sulle associazioni di pazienti (MICI, Celiaci, Fegato)**



Grazie per l'attenzione