



La Medicina Generale oltre la pandemia

5-10 ottobre 2020-Villasimius (CA)

Protocollo per gli Ambulatori Medici per la gestione post-emergenza COVID-19: conoscere la legislazione ed i requisiti per la governance delle attività

Massimo Farina
(Studio EmmEffe)

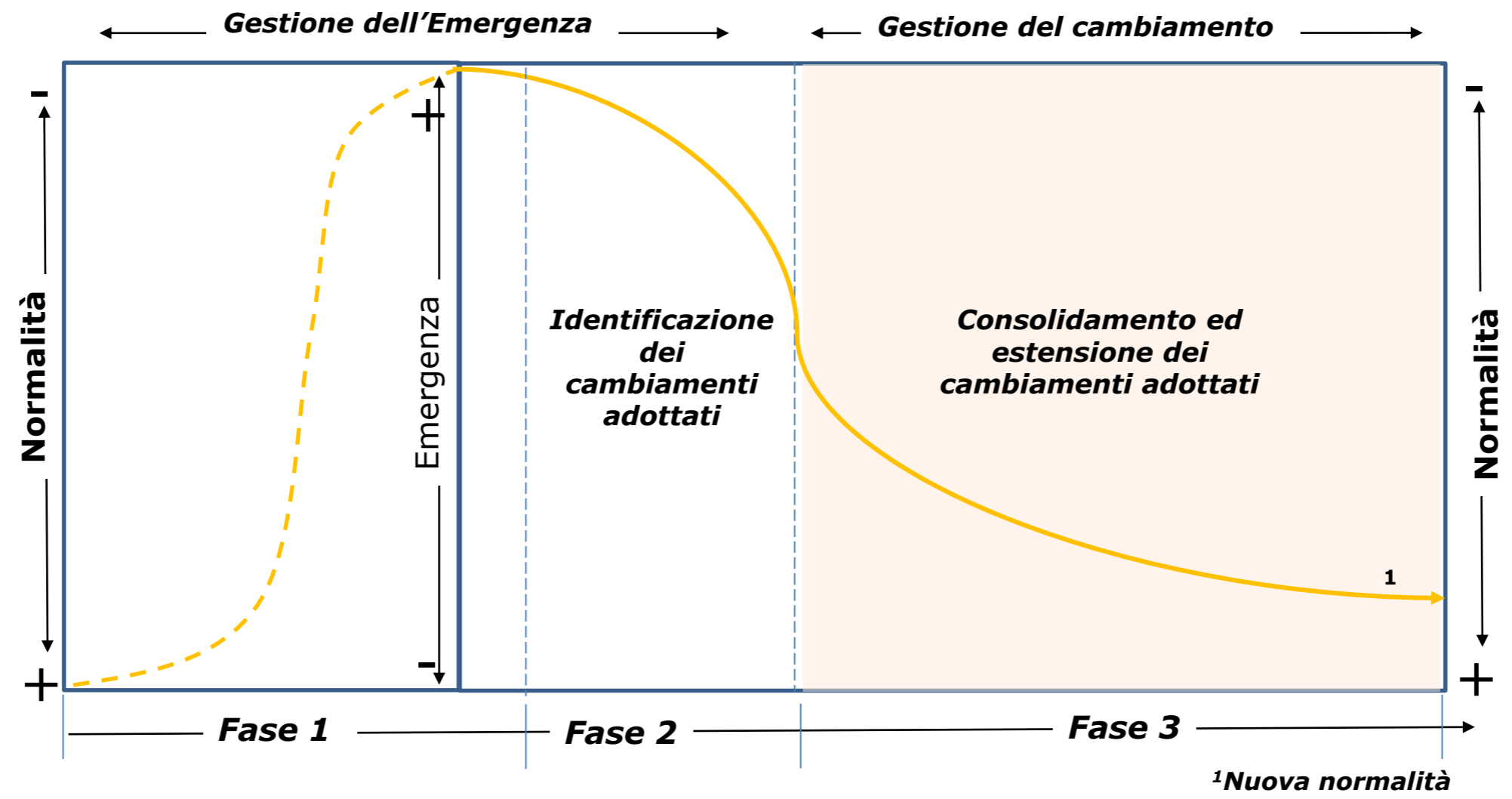
1	Alcune premesse di contesto
2	Il Protocollo FIMMG per la gestione post-emergenza Covid-19 e il contesto operativo degli Ambulatori di Medici
3	Il Protocollo FIMMG un possibile approccio per la formalizzazione delle evidenze
4	Vantaggi per le parti interessate

Le problematiche connesse alla pandemia COVID-19 ha comportato:

- ❑ La **gestione clinica dei casi positivi** con il **potenziamento delle strutture direttamente impattate**;
- ❑ Il **distanziamento sociale** e la messa a disposizione/uso di adeguati **Dispositivi di Protezione Individuali** per la tutela di pazienti/utenti ed operatori;
- ❑ Il **potenziamento** della **ricerca di farmaci e vaccini**.

Le **aziende sanitarie ed i professionisti** hanno adottato e continuano ad adottare, **misure di mitigazione dei rischi di contagio modificando le proprie organizzazioni**, la gestione dei processi **clinico assistenziali e di quelli tecnico amministrativi**.

Oltre alle necessità immediate per la gestione dell'emergenza sanitaria per fare fronte al "momento di crisi" è **necessario creare/consolidare le buone pratiche per tornare di nuovo** alle attività ripensando alla "**prossima normalità**"¹, per **continuare a gestire il rischio e migliorare le performance dei processi** con l'adozione delle buone pratiche identificate ed adottate.



¹Farina M., De Paoli G., Canciani M. "Prevenzione e controllo dell'infezione da SARS-COV-2 nelle strutture residenziali sociosanitarie: risultati di un modello di self-assessment per la messa in sicurezza e la mitigazione dei rischi - Progetto TITONE" Edizione Studio EmmeEffe S.r.l. (2020).

L'esperienza nel contenimento della infezione da Covid-19 ha insegnato che il contenimento si ottiene principalmente tramite un valido filtro sul territorio che impedisca un accesso non perfettamente regolato agli ospedali. Un ruolo importante hanno gli ambulatori medici e specialistici che operando in condizioni di massima sicurezza nella concreta gestione degli studi, possono evitare l'insorgenza di situazioni critiche appare necessario predisporre idonei protocolli operativi anche per la gestione degli studi, a cui ci si attenga scrupolosamente.

Con il **Protocollo per gli Ambulatori Medici per la gestione post-emergenza Covid-19 FIMMG** ha inteso **fornire alcune indicazioni di ordine generale operative** che possano costituire un parametro di riferimento **per definire best practice per la gestione degli studi.**

Tali **indicazioni** (di ambito generale) **dovranno essere declinate**, in particolare, in **modo adeguato con riferimento alla tipologia della singola struttura**, anche in relazione alla eventuale presenza di collaboratori (sia amministrativi che para-sanitari) ed al numero di professionisti sanitari che vi afferiscono.



Protocollo per gli Ambulatori Medici per la gestione post-emergenza Covid-19

L'esperienza nel contenimento della infezione da Covid-19 ha insegnato che il contenimento si ottiene principalmente tramite un valido filtro sul territorio che impedisca un accesso non perfettamente regolato agli ospedali. È evidente che in tal senso un ruolo importante hanno gli ambulatori medici e specialistici. È altrettanto evidente che negli ambulatori medici, ove non siano contemplate condizioni di massima sicurezza nella concreta gestione degli studi, possono determinarsi situazioni critiche, talvolta gravi sia per i medici che per i pazienti, con pericolo di ulteriore diffusione della infezione virale. Al fine di evitare l'insorgenza di tali situazioni critiche appare necessario predisporre idonei protocolli operativi anche per la gestione degli studi, a cui ci si attenga scrupolosamente.

Appare opportuno, quindi, fornire alcune indicazioni di ordine generale operative che possano costituire un parametro di riferimento per definire best practice per la gestione degli studi. È evidente che tali indicazioni (di ambito generale) dovranno essere declinate, in particolare, in modo adeguato con riferimento alla tipologia della singola struttura, anche in relazione alla eventuale presenza di collaboratori (sia amministrativi che para-sanitari) ed al numero di professionisti sanitari che vi afferiscono. Sotto tale profilo, peraltro, sembra opportuno provvedere, da parte dei responsabili delle singole strutture che abbiano adottato tale documento, all'aggiornamento e all'integrazione del Documento valutazione rischi (DVR).

In tale ottica funzionale, dunque, appare opportuno indicare una serie di misure organizzative che siano strumentali ad assicurare la massima sicurezza gestionale degli studi di medicina generale, con la precisazione che tali indicazioni sono certamente meritevoli di specificazioni ed adattamenti in relazione alla concreta struttura organizzativa dei singoli studi. In tale ottica collaborativa, dunque, al solo fine di fornire uno strumento di orientamento per i destinatari del presente documento, si forniscono una serie di chiarimenti organizzativi sulle più idonee misure organizzative riferite a:

- 1) protocollo per il personale di segreteria;
- 2) protocollo per i percorsi;
- 3) protocollo per l'ambulatorio del medico e gestione dei pazienti;
- 4) protocollo per l'ambulatorio del medico e gestione pazienti casi sospetti o in situazione di emergenza;
- 5) procedure di sanificazione e disinfezione;
- 6) dispositivi di Protezione Individuale e Dispositivi Medici.

1	Alcune premesse di contesto
2	Il Protocollo FIMMG per la gestione post-emergenza Covid-19 e il contesto operativo degli Ambulatori di Medici
3	Il Protocollo FIMMG un possibile approccio per la formalizzazione delle evidenze
4	Vantaggi per le parti interessate

Il Protocollo FIMMG per gli Ambulatori Medici per la gestione post-emergenza Covid-19 indica una serie di misure organizzative che hanno la finalità di assicurare la massima sicurezza gestionale delle strutture ambulatoriali di medicina generale.

Il protocollo precisa, peraltro, che le indicazioni sono da specificare ed adattare in relazione alla struttura organizzativa dei singoli ambulatori.

Il protocollo è inteso come uno strumento di orientamento che fornisce una serie di chiarimenti organizzativi sulle più idonee misure organizzative riferite ai seguenti ambiti.

1	<i>Protocollo per il personale di segreteria.</i>
2	<i>Protocollo per i percorsi.</i>
3	<i>Protocollo per l'ambulatorio medico e gestione pazienti.</i>
4	<i>Protocollo per l'ambulatorio medico e gestione pazienti casi sospetti o in situazione di emergenza.</i>
5	<i>Sanificazione e disinfezione.</i>
6	<i>Dispositivi di Protezione Individuale e Dispositivi Medici.</i>
7	<i>Ulteriori misure.</i>

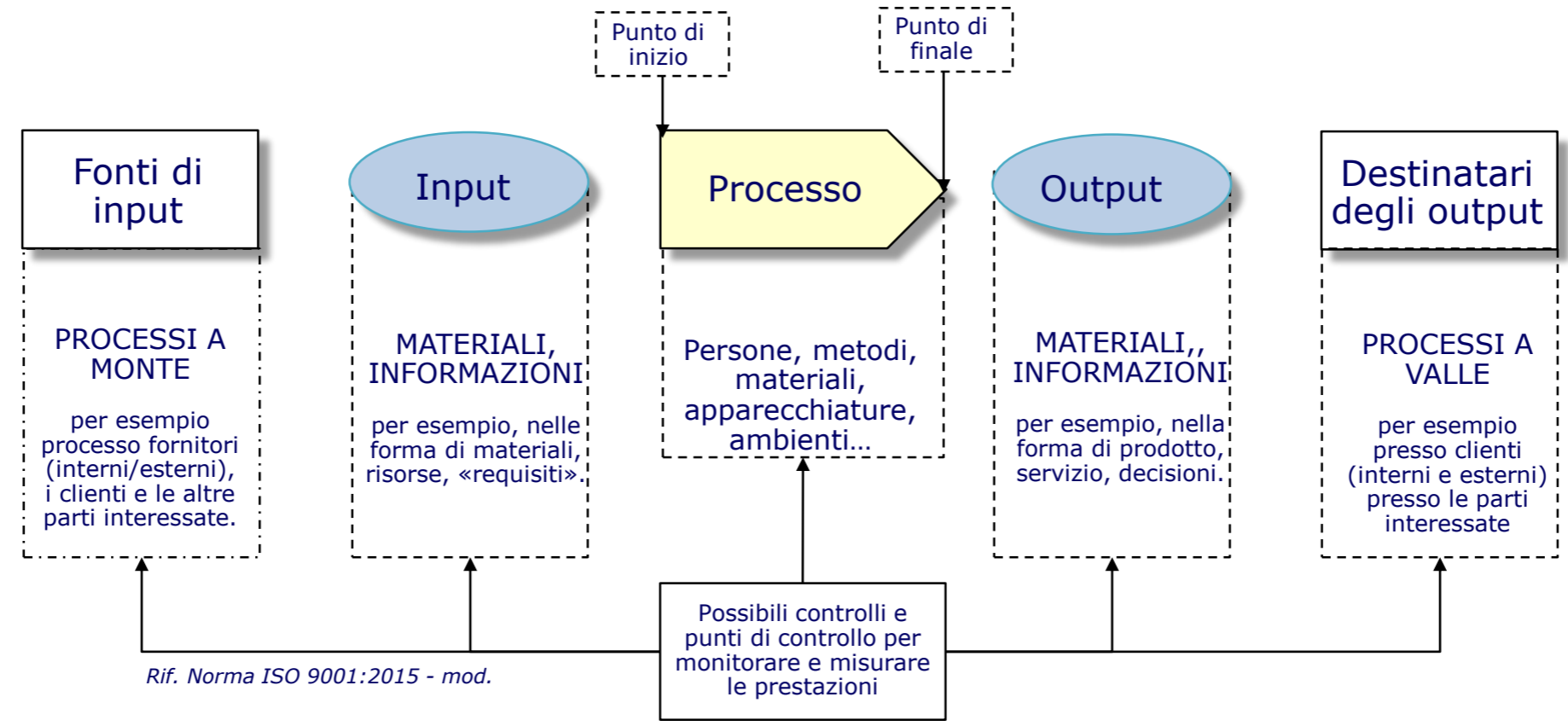
L'applicazione del Protocollo FIMMG deve essere calata nell'ambito operativo degli Ambulatori Medici ed è necessario tenere conto delle organizzazioni specifiche esistenti nel contesto territoriale :

- Il singolo MMG;
- Le Aggregazioni Funzionali Territoriali (AFT),
- Le Unità Complesse di Cure Primarie (UCCP)

Le indicazioni del protocollo potranno avere risvolti operativi diversi in relazione alla complessità delle organizzazioni ed al loro contesto clinico assistenziale. Un elemento comune a tutte le tipologie di contesto è la definizione di quali sono **i processi dell'organizzazione**.

Nota: nell'ambito delle organizzazioni, nel nostro caso degli Ambulatori Medici occorre gestire i processi ed anche i rischi.

Il Processo è un insieme di attività correlate o interagenti che trasformano «l'input in output». Lo scopo del processo è quello di aggiungere valore

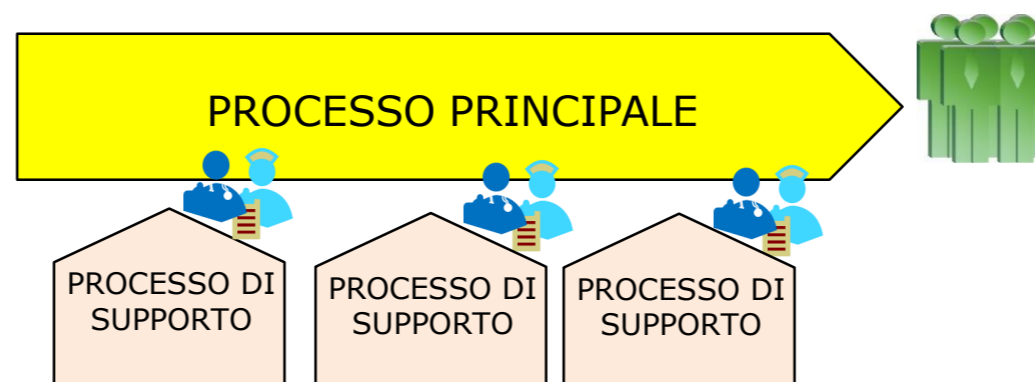


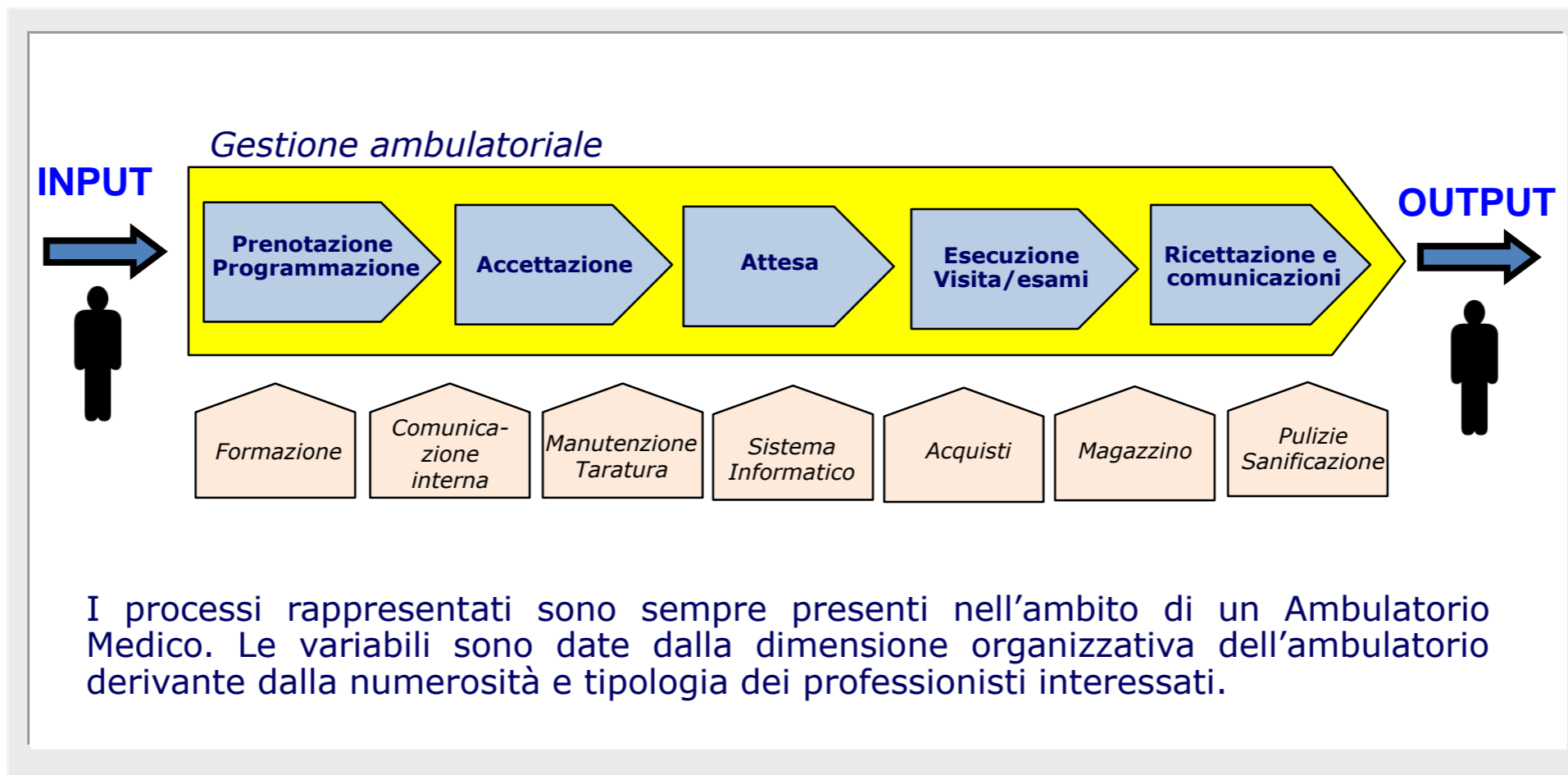
I processi sono classificati in due tipologie:

■ **Processi principali** (core) = rappresentano quei processi che hanno come destinatario del risultato (output del processo) i clienti esterni (pazienti) dell'organizzazione



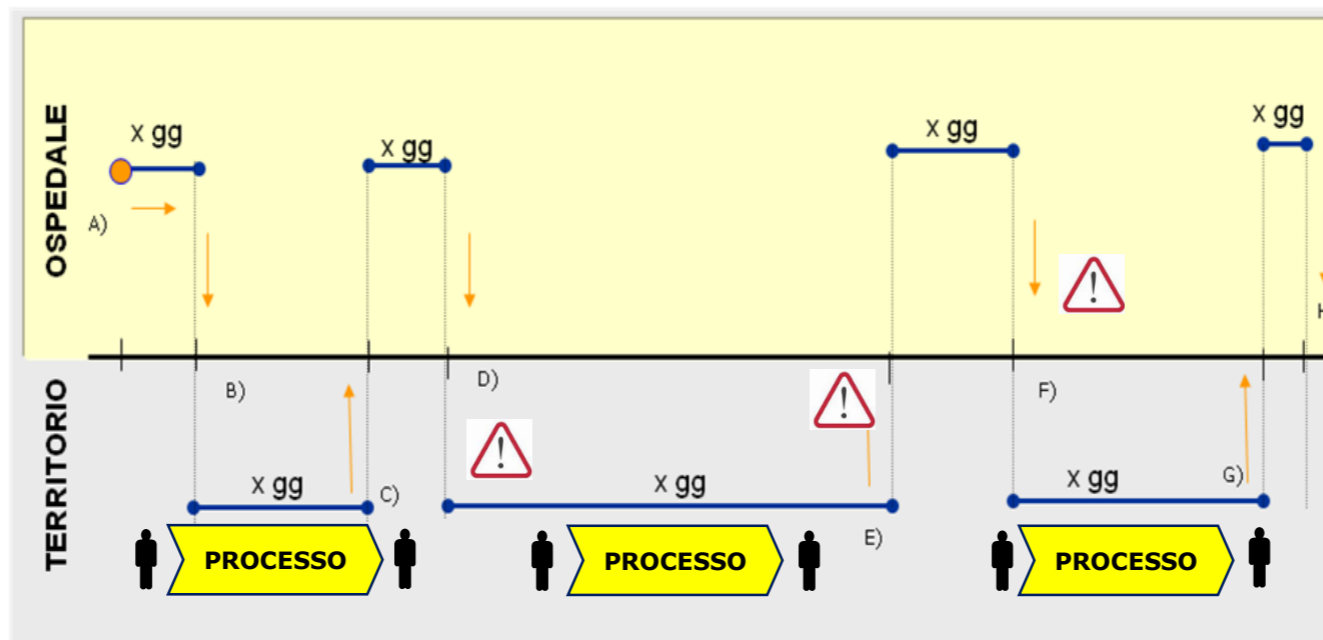
■ **Processi di supporto** = rappresentano quei processi che hanno come destinatario del risultato (output del processo) il cliente interno (altre funzioni) dell'organizzazione

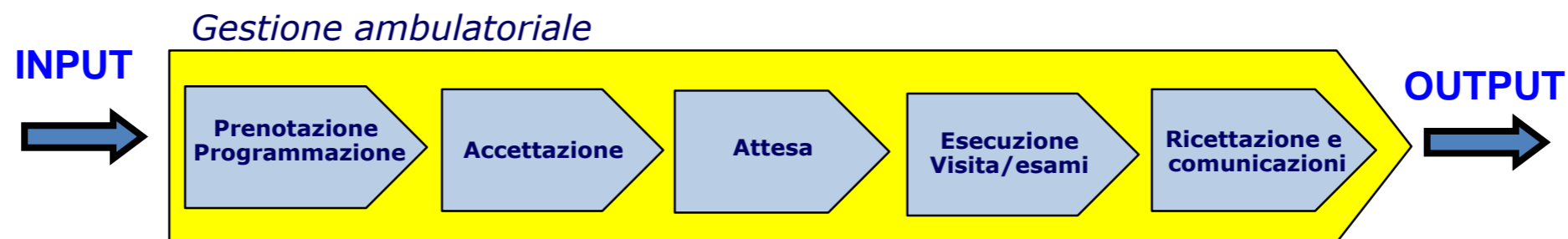




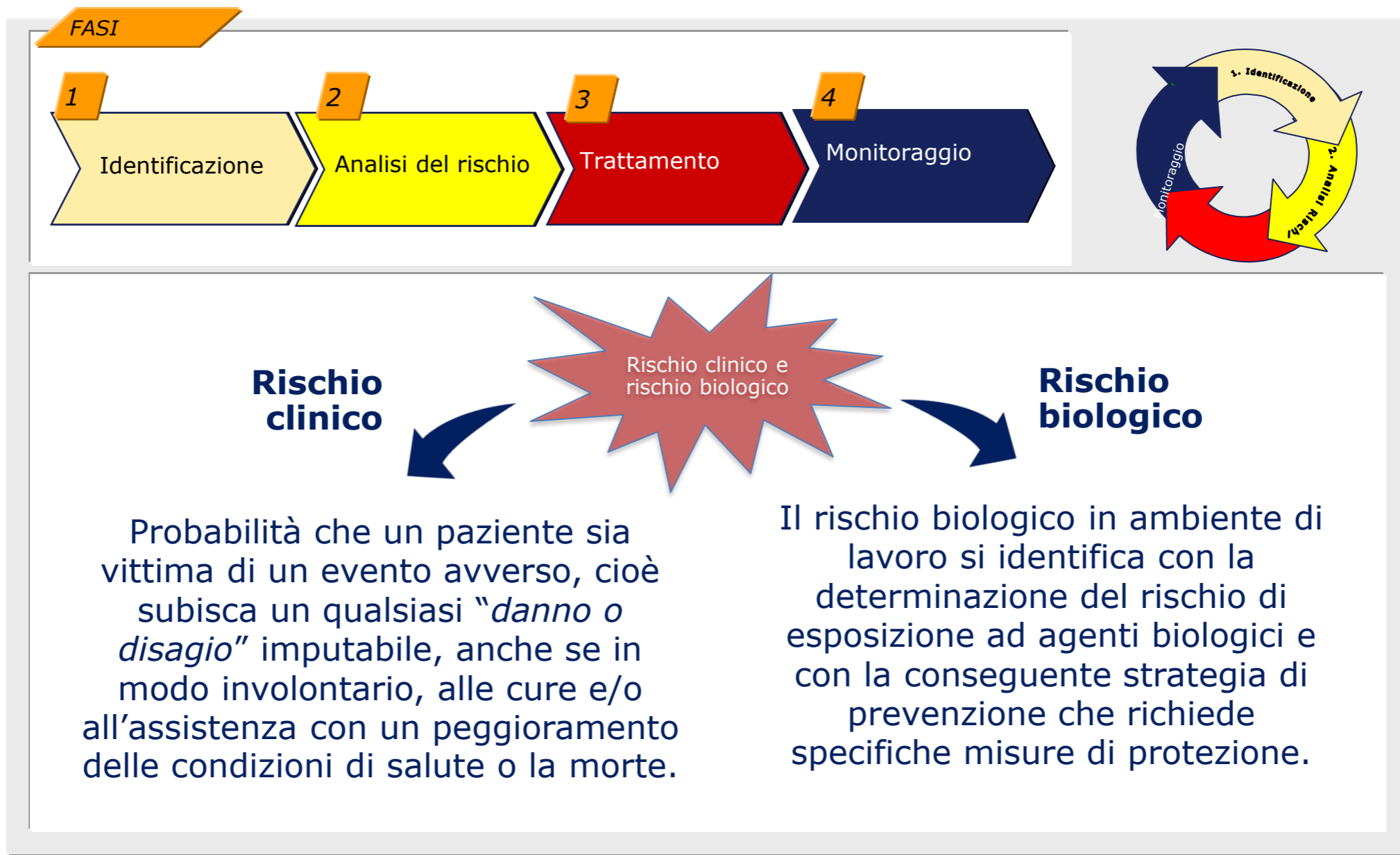
¹ Bizzarri G., Farina M. "Raggiungere i risultati in sanità con la gestione per processi: principi e strumenti operativi" Ed- Franco Angeli (in press)

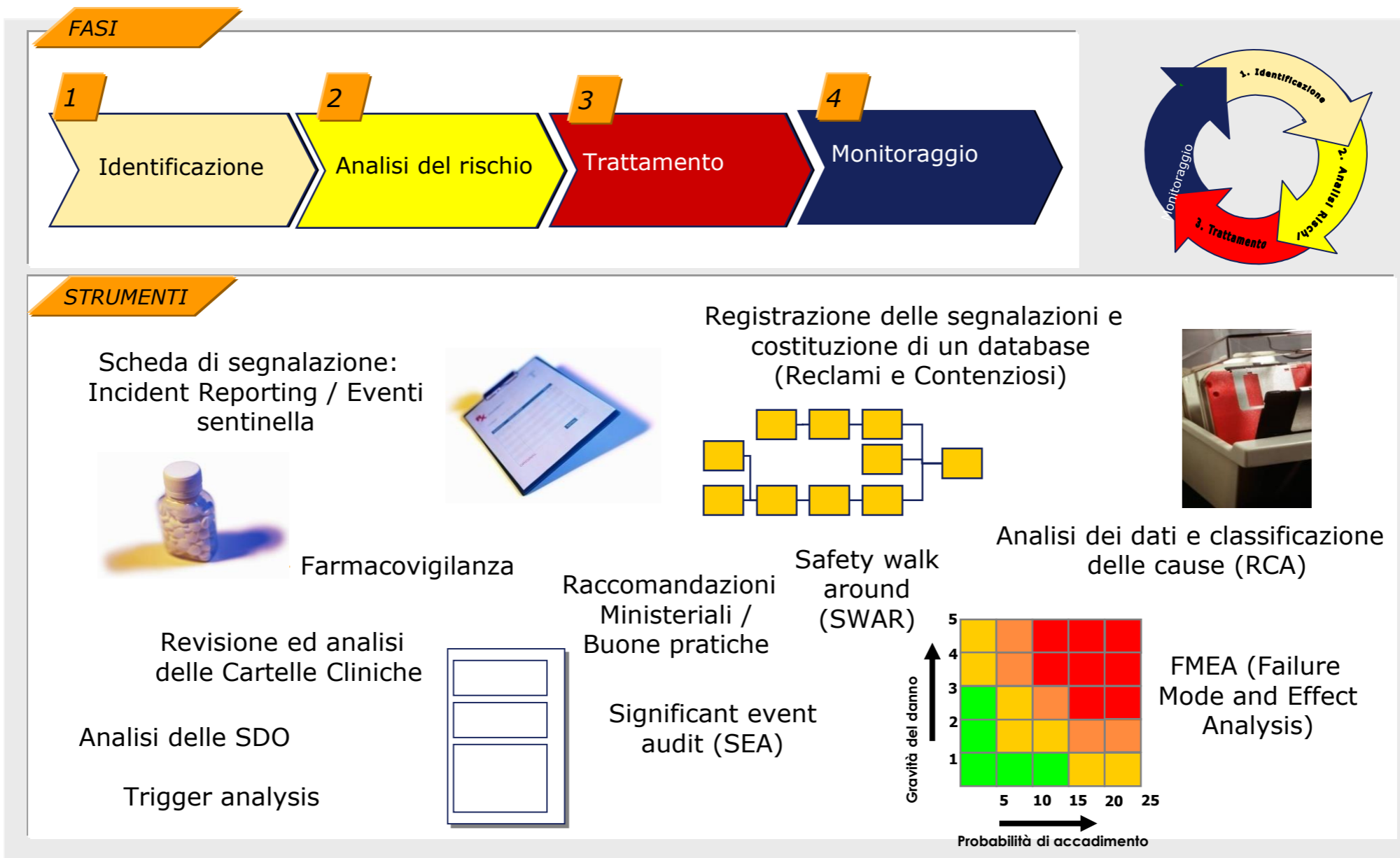
Il percorso paziente nell'ambito della cronicità, in realtà è un processo ciclico, che vede una gestione ospedaliera ed una gestione territoriale da parte della Medicina Generale, che dovrà portare alla gestione "coordinata" nell'ambito dell'appropriatezza e, nel nostro ambito, della sicurezza clinico-assistenziale.





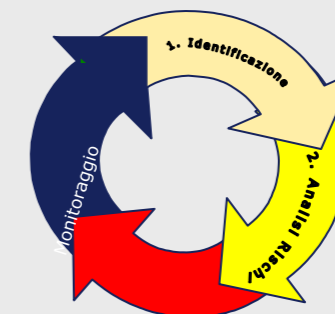
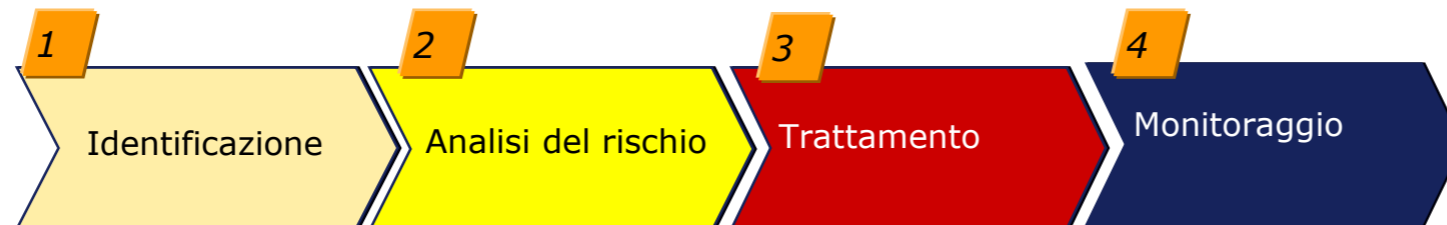
Gestione/Funzionamento dei processi	Rischio nei processi
E' ciò che accade	Ciò che potrebbe accadere (evento)
E' certo e le evidenze sostengono l'oggettività di valutazione dell'accaduto	E' possibile e le evidenze sostengono l'oggettività della valutazione del rischio
Il "focus" è il funzionamento del processo	Il "focus" è ciò che potrebbe pregiudicare il funzionamento del processo





¹ Bizzarri G., Farina M. "Strategia e gestione del rischio clinico nelle organizzazioni sanitarie Approcci, modalità, strumenti e risultati" Edizione Franco Angeli (2012)

FASI



STRUMENTI

- **Limitazione al minimo i lavoratori esposti;**
- **Uso di dispositivi di sicurezza dedicati;**
- **Adozione di misure di protezione collettive e individuali;**
- **Adozione di misure igieniche;**
- **Uso di indumenti protettivi od altri indumenti idonei, da riporre in posti separati dagli abiti civili;**
- **Ecc.**

Rif. D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81.



Protocollo per gli Ambulatori Medici per la gestione post-emergenza Covid-19

L'esperienza nel contenimento della infezione da Covid-19 ha insegnato che il contenimento si ottiene principalmente tramite un valido filtro sul territorio che impedisca un accesso non perfettamente regolato agli ospedali. È evidente che in tal senso un ruolo importante hanno gli ambulatori medici e specialistici. È altrettanto evidente che negli ambulatori medici, ove non siano contemplate condizioni di massima sicurezza nella concreta gestione degli studi, possono determinarsi situazioni critiche, talvolta gravi sia per i medici che per i pazienti, con pericolo di ulteriore diffusione della infezione virale. Al fine di evitare l'insorgenza di tali situazioni critiche appare necessario predisporre idonei protocolli operativi anche per la gestione degli studi, a cui ci si attenga scrupolosamente.

Appare opportuno, quindi, fornire alcune indicazioni di ordine generale operative che possano costituire un parametro di riferimento per definire *best practice* per la gestione degli studi. È evidente che tali indicazioni (di ambito generale) dovranno essere declinate, in particolare, in modo adeguato con riferimento alla tipologia della singola struttura, anche in relazione alla eventuale presenza di collaboratori (sia amministrativi che paramedici) ed al numero di professionisti sanitari che vi afferiscono. Sotto tale profilo, peraltro, sembra opportuno provvedere, da parte dei responsabili delle singole strutture che abbiano adottato tale documento, all'aggiornamento e all'integrazione del Documento valutazione rischi (DVR).

In tale ottica funzionale, dunque, appare opportuno indicare una serie di misure organizzative che siano strumentali ad assicurare la massima sicurezza gestionale degli studi di medicina generale, con la precisazione che tali indicazioni sono certamente mentevoli di specificazioni ed adattamenti in relazione alla concreta struttura organizzativa dei singoli studi. In tale ottica collaborativa, dunque, al solo fine di fornire uno strumento di orientamento per i destinatari del presente documento, si forniscono una serie di chiarimenti organizzativi sulle più idonee misure organizzative riferite a:

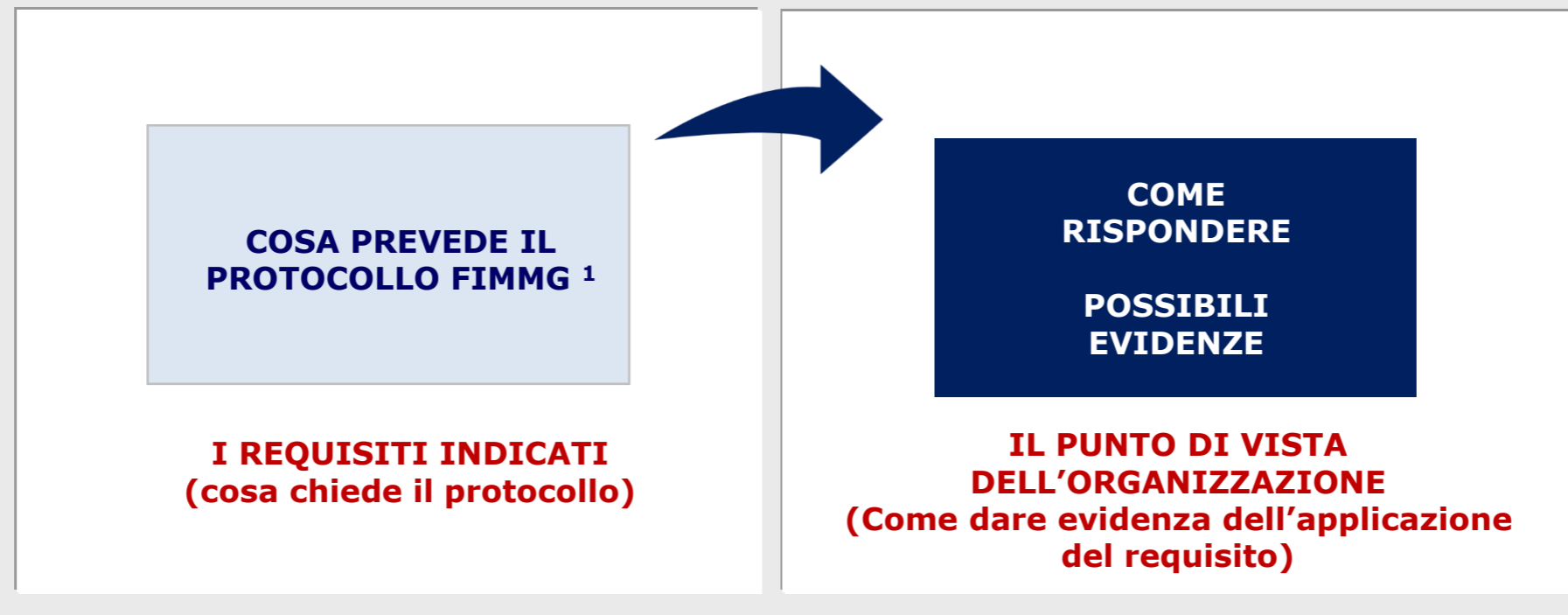
- 1) protocollo per il personale di segreteria;
- 2) protocollo per i percorsi;
- 3) protocollo per l'ambulatorio del medico e gestione dei pazienti;
- 4) protocollo per l'ambulatorio del medico e gestione pazienti casi sospetti o in situazione di emergenza;
- 5) procedure di sanificazione e disinfezione;
- 6) dispositivi di Protezione Individuale e Dispositivi Medici.

I requisiti previsti dal documento FIMMG "Protocollo per gli Ambulatori Medici per la gestione post-emergenza Covid-19, hanno impatto su diversi processi dell'Ambulatorio

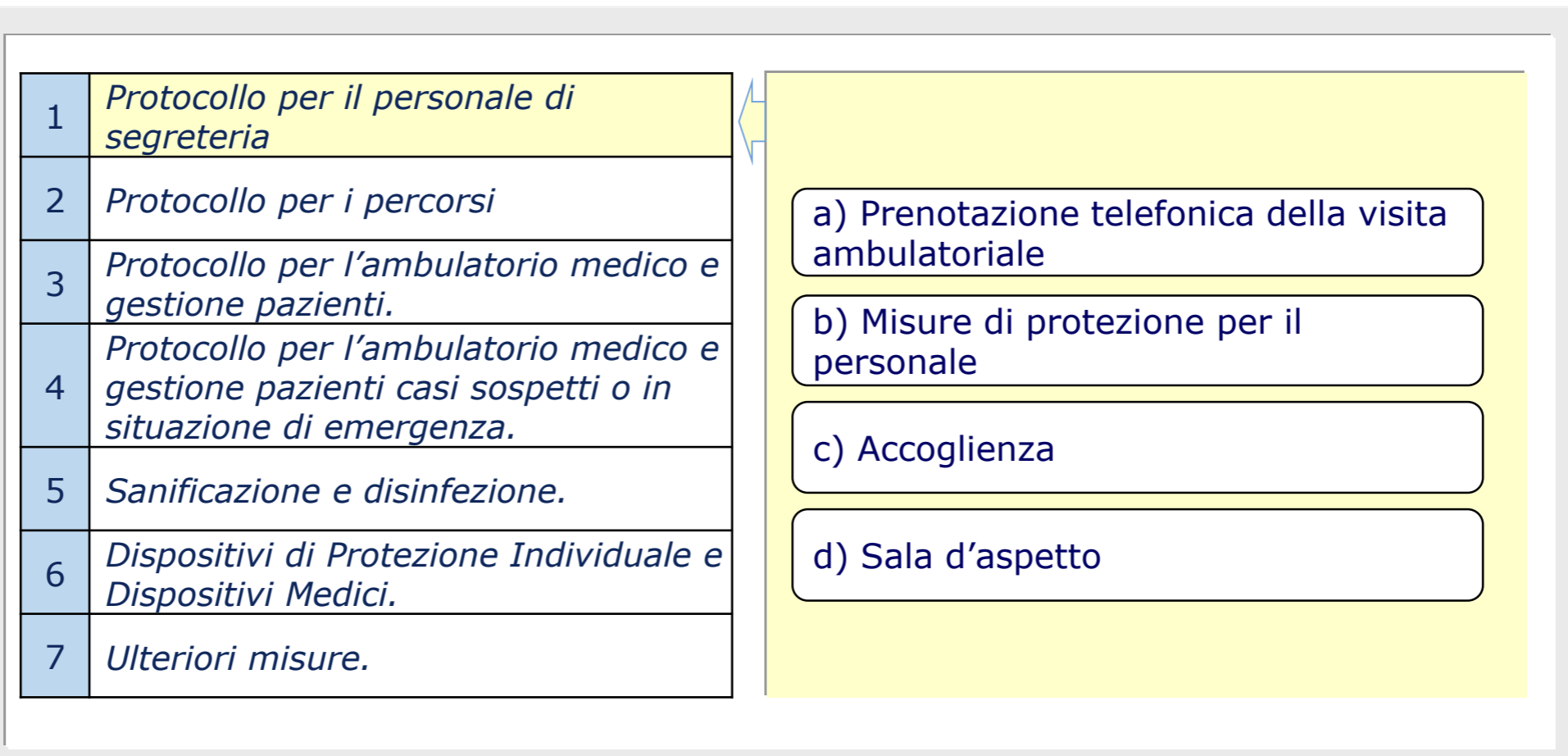
N.	REQUISITI	PROCESSI											
		PRENOTAZIONE PROGRAMMAZIONE	ACCETTAZIONE	ATTESA	ESECUZIONE VISITA/ESAMI	DIMISSIONE E COMUNICAZIONE	COMUNICAZIONE INTERNA	FORMAZIONE	MANUTENZIONE TARATURA	SISTEMA INFORMATICO	ACQUISTI	MAGAZZINO	PULIZIE SANIFICAZIONE
1	Protocollo per il personale di segreteria	●	●	●						●	●	●	●
2	Protocollo per i percorsi			●					●			●	●
3	Protocollo per l'ambulatorio medico e gestione pazienti.	●		●	●		●	●				●	●
4	Protocollo per l'ambulatorio medico e gestione pazienti casi sospetti o in situazione di emergenza.	●			●	●							
5	Sanificazione e disinfezione.										●	●	●
6	Dispositivi di Protezione Individuale e Dispositivi Medici.				●						●		●
7	Ulteriori misure.							●	●				

1	Alcune premesse di contesto
2	Il Protocollo FIMMG per la gestione post-emergenza Covid-19 e il contesto operativo degli Ambulatori di Medici
3	Il Protocollo FIMMG un possibile approccio per la formalizzazione delle evidenze
4	Vantaggi per le parti interessate

I requisiti del protocollo FIMMG riferiscono "il cosa fare" l'applicazione riguarda "come fare per dare evidenza applicativa del requisiti" nel contesto organizzativo, tendo conto, anche, dei processi dell'Ambulatorio Medico prima riferiti.



¹ Protocollo per gli Ambulatori Medici per la gestione post-emergenza Covid-19



1.a) Prenotazione telefonica della visita ambulatoriale (esempio di evidenze)

COSA PREVEDE IL PROTOCOLLO FIMMG 1	<p>La prenotazione telefonica della visita viene effettuata dal personale di segreteria, secondo i seguenti step:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Identificazione del paziente fruitore della prestazione;2. Indicazione dell'orario della visita;3. Elencazione ed informazione sulle principali indicazioni che il paziente deve rispettare per l'accesso allo studio e per lo svolgimento della visita, per tutto il tempo di permanenza.
COME RISPONDERE POSSIBILI EVIDENZE	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Manuale dell'ambulatorio / procedure generali dell'ambulatorio;<input type="checkbox"/> Istruzione operativa: Prenotazione visite ed accesso all'ambulatorio;<input type="checkbox"/> Cartellonistica informativa per i pazienti e famigliari;<input type="checkbox"/> Mail / WhatsApp per pazienti e famigliari;<input type="checkbox"/> Ecc.

1	Alcune premesse di contesto
2	Il Protocollo FIMMG per la gestione post-emergenza Covid-19 e il contesto operativo degli Ambulatori di Medici
3	Il Protocollo FIMMG un possibile approccio per la formalizzazione delle evidenze
4	Considerazioni conclusive

Una **applicazione strutturata del Protocollo FIMMG** per la gestione post-emergenza Covid-19 **può essere uno strumento di governance** nell'ambito degli Ambulatori di Medici.

VANTAGGI E PARTI INTERESSATE	FIMMG	MMG	Pazienti e famigliari	Direzione ASL
<input type="checkbox"/> Uniformità di interpretazione e valutazione delle indicazioni del Protocollo per gli Ambulatori Medici per la gestione Post-Emergenza Covid-19	●	●		●
<input type="checkbox"/> Coinvolgimento multidisciplinare del personale dell'ambulatorio ed aumento della consapevolezza in merito alle aree di attenzione per la sicurezza di pazienti, famigliari e degli operatori		●	●	●
<input type="checkbox"/> Identificazione delle aree di miglioramento con la definizione di priorità di intervento per la messa in sicurezza		●	●	●
<input type="checkbox"/> Visione d'insieme dello stato dell'arte organizzativo dell'ambulatorio e degli elementi di miglioramento comuni rispetto ai quali sviluppare azioni sistemiche ed uniformi regionali/nazionali	●	●	●	●
<input type="checkbox"/> Evidenza strutturata dell'analisi puntuale di auto-valutazione utile anche in caso di richieste da parte delle autorità competenti	●	●		●

IL CAMBIAMENTO È UN PROCESSO

NON È UN EVENTO!





**I RISULTATI DI UN'ORGANIZZAZIONE
SONO I RISULTATI
DELLO SFORZO COMBINATO
DI CIASCUN INDIVIDUO.**

(Vince Lombardi)