



## L'ospedale del futuro: migliorare la sicurezza dei pazienti ad un costo nettamente inferiore

Il sistema sanitario svizzero ha un'ottima reputazione. I pazienti hanno di conseguenza delle aspettative elevate in materia di qualità, di efficienza e di sicurezza. Ma proprio questi settori celano un potenziale di miglioramento: gli errori nella distribuzione di medicinali, ad esempio, sono ancora troppo frequenti negli ospedali, talvolta con conseguenze fatali. Su richiesta di GS1 Switzerland e di economiessuisse, l'Alta scuola specializzata bernese ha esaminato i processi logistici relativi alla distribuzione di medicinali negli ospedali e ha sviluppato uno strumento che permette di migliorarli in maniera mirata. Il Centro ospedaliero di Bienne applica già il metodo con successo.

Le prestazioni di alta qualità nel sistema sanitario svizzero non sono scontate. Per mantenere la qualità limitando l'aumento dei costi, occorre una buona dose di spirito innovativo. Non bisogna interessarsi unicamente ai nuovi metodi di cura o a nuovi farmaci, ma anche ai processi logistici. Il potenziale di miglioramento risiede principalmente nei processi particolarmente complessi, come quello dell'ambiente ospedaliero. Nell'ambito dello studio «Spital der Zukunft», GS1 Switzerland ed economiessuisse, l'organizzazione mantello dell'economia svizzera, mirano ad identificare le tappe logistiche e presentare dei possibili miglioramenti.

Gli autori hanno ad esempio esaminato i processi legati alla medicazione, dall'ammissione di un paziente all'ospedale fino alla sua uscita. I problemi sono frequenti, come ha sottolineato durante la conferenza stampa a Zurigo Fridolin

Marty, responsabile della politica della sanità presso economiesuisse: «Gli errori di medicazione richiedono dei trattamenti supplementari, provocano dei danni a lungo termine o in casi estremi possono addirittura avere quale conseguenza la morte del paziente». Attualmente, la catena d'approvvigionamento è caratterizzata da numerose tappe che ostacolano o interrompono il flusso d'informazione. Secondo Fridolin Marty, le cause sono molteplici: gli attori non hanno una comprensione comune del problema, spesso il passaggio tra mezzi di comunicazione analogici e digitali non è evidente e non ci sono standard riconosciuti.

### **Alcuni importanti attori del sistema sanitario hanno partecipato allo studio**

Per poter lanciare un'iniziativa ad ampio raggio per ottimizzare il sistema sanitario, sono stati coinvolti un gran numero di importanti attori, tra cui i rappresentanti degli ospedali, delle casse malati e dell'industria farmaceutica. Jean-Christophe Britt, Director Public Affairs presso Novartis, ha sottolineato che il suo obiettivo era quello di contribuire a migliorare la sicurezza dei pazienti. In particolare, gli sta particolarmente a cuore il fatto di poter rin-tracciare un farmaco fino alla sua applicazione diretta.

Secondo gli autori dello studio, Jürgen Holm e Michael Lehmann dell'Alta scuola specializzata bernese, il flusso d'informazioni costituisce l'elemento decisivo per una catena d'approvvigionamento più sicura nell'ospedale del futuro. Secondo Jürgen Holm, questo non è garantito oggi: «Un numero importante di tappe manuali e dei cambiamenti di supporto nell'arco del flusso d'approvvigionamento riducono l'efficienza». Per poter disporre di una catena d'approvvigionamento che funzioni senza intoppi, bisogna integrare dei sistemi TIC negli ospedali. I fornitori di prestazioni devono sviluppare una comprensione comune dei processi per la logistica nonché per l'amministrazione e l'informatica in seno agli ospedali.

### **Test pratico riuscito a Bienne**

Per poter comprendere i processi molto complessi negli ospedali, gli autori dello studio hanno sviluppato lo strumento di analisi IXPRA (Interface Crossculture Process Analysis). Quest'ultimo permette di rappresentare tutti i processi in maniera molto pratica e con il grado di dettaglio auspicato. Per ogni tappa, si tiene conto delle applicazioni, dei sistemi TIC utilizzati e degli attori interessati. «Così, si vede subito dove il flusso d'informazioni è interrotto», ha precisato Jürgen Holm.

Questo approccio è stato testato nel Centro ospedaliero di Bienne. Secondo Bruno Letsch, direttore dello stabilimento, l'utilizzo di IXPRA ha permesso la comprensione comune dei processi. Nel corso dell'esercizio, si sono identificate le tappe problematiche e si sono risolti dei problemi. L'ospedale ha in particolare creato una zona medicamenti separata nell'unità «Lean» creata nel 2014 e ridefinito i compiti tra le cure e la farmacia dell'ospedale. Bruno Letsch ha concluso che «un'efficace sicurezza dei pazienti e dei processi sono dei fattori di successo strategici per gli ospedali. Lo studio ci ha aiutati ad identificare dei potenziali di miglioramento e a mettere in atto delle misure pragmatiche».

### **Occorrono anche delle misure politiche**

Secondo Erwin Zetz, che ha accompagnato il progetto presso GS1 Switzerland, l'utilità del metodo è evidente. Il solo mezzo per eliminare delle tappe inutili senza crearne altre è quello di riunire gli attori interessati attorno ad un tavolo e analizzare minuziosamente i processi. «Ciò permette di aumentare l'efficienza a

tutti i livelli e di ridurre i costi. In particolare, questo migliora notevolmente la qualità delle cure e la sicurezza dei pazienti». Il metodo raggiunge tuttavia i suoi limiti quando i processi non sono analizzati e migliorati al di fuori dell'ospedale. Questo richiederebbe tra l'altro un sostegno politico, in particolare l'esigenza di una gestione efficace della qualità e la promozione della gestione della qualità a livello nazionale.