



Ente Ospedaliero Cantonale

# Definizione e monitoraggio di indicatori in una Centrale di Sterilizzazione



# TERMINI E DEFINIZIONI

**Indicatore di qualità:** Informazione qualitativa e/o quantitativa associata ad un fenomeno (oppure ad un processo o ad un risultato) sotto osservazione, che consente di valutare le modificazioni di quest'ultimo nel tempo, nonché di verificare il conseguimento degli obiettivi per la qualità prefissati, al fine di consentire la corretta assunzione delle decisioni e delle scelte.

**Processo:** Insieme di attività che utilizzando risorse trasformano input in output (a valore aggiunto)

# CRUSCOTTO



# Come procedere:

- Definire gli obiettivi dell'organizzazione



# Come procedere:

- Identificare i processi



# Layout processi

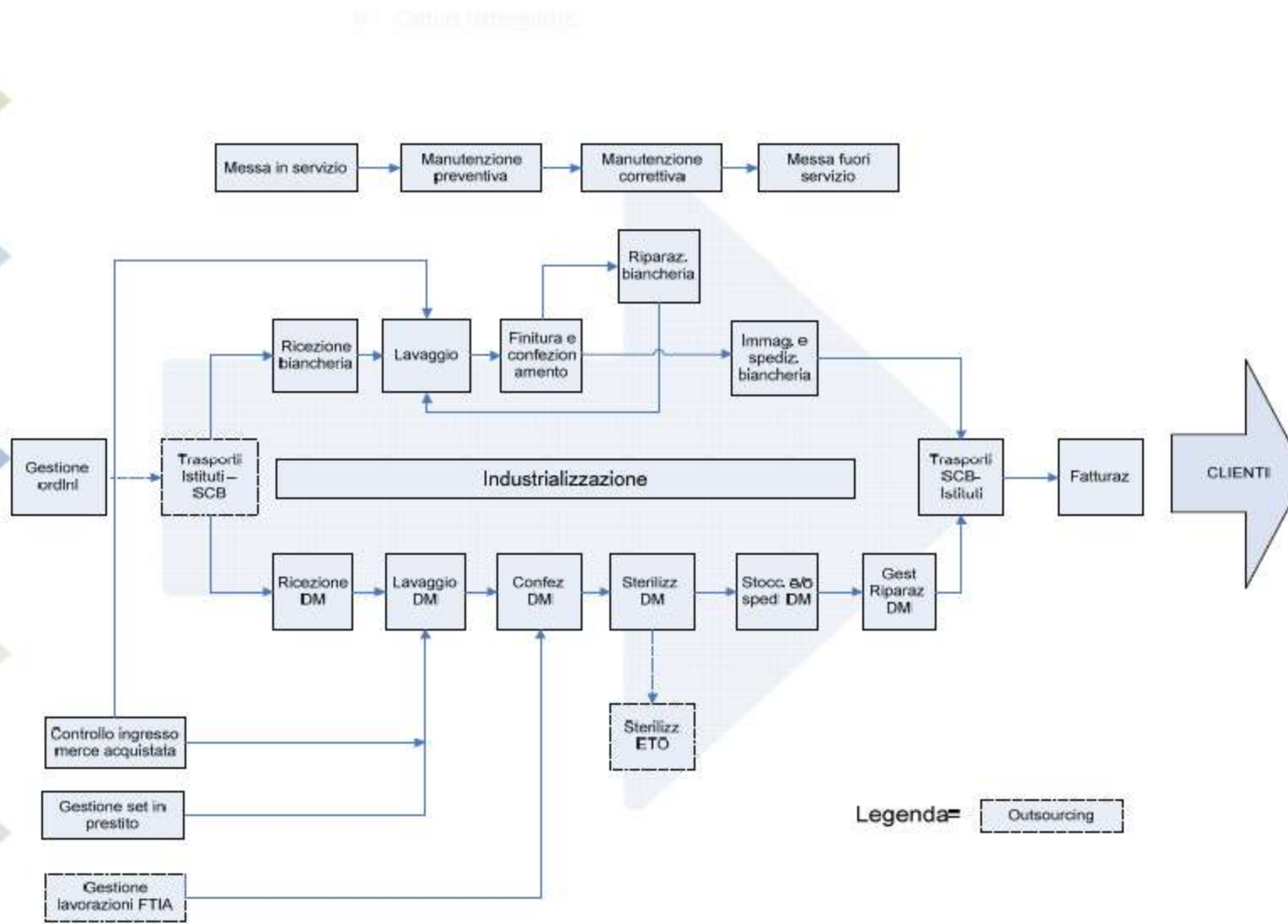
- Direzione**
- Gestione obiettivi e miglioramento continuo
  - Gestione offerte e contratti
  - Management review
  - Business plan
  - Budget

- Risorse umane**
- Selezione – assunzione collaboratori
  - Introduzione nuovi collaboratori
  - Dimissione – uscita collaboratori
  - Valutazione delle prestazioni
  - Formazione – sviluppo collaboratori

- Gestione qualità**
- Gestione della documentazione
  - Gestione NC e reclami
  - Gestione audit
  - Gestione AC / AP
  - Gestione idee di miglioramento
  - Gestione indicatori

- Sicurezza, Ambiente e Rischio**
- Gestione emergenze
  - Gestione del rischio
  - Gestione ambientale

- Amministrazione**
- Controlling finanziario
  - Approvvigionamento
  - Fatturazione



# Come procedere:

- Individuare un indicatore di efficacia ed uno di efficienza (per ciascun processo) ed il loro responsabile.

# CARATTERISTICHE

- **Pertinente:** cioè esattamente il più appropriato al fenomeno da osservare;
- **Pratico:** cioè facile da stabilire e pratico da utilizzare; essendo un elemento di dialogo tra utilizzatori dotati di preparazione e formazione diverse, nonché interessati a gestire tematiche differenti, esso dovrebbe costituire un buon supporto di comunicazione che risulti accessibile ed accettabile da parte di tutti;
- **Economico:** in quanto gli investimenti per l'adozione di indicatori dovrebbero risultare redditizi; è necessario, pertanto, che essi risultino utili per l'individuazione e la pianificazione sia delle azioni preventive, sia delle azioni di miglioramento, sia per la quantificazione dei loro costi.



# Come procedere:

- Iniziare a misurare (frequenza congrua)

# Come procedere:

- Definire obiettivo



# Come procedere:

- Verificare periodicamente che gli indicatori siano significativi, ossia rispondano ai criteri di praticità, economicità, pertinenza.



# Come procedere:

- Se necessario, modificare.



**PIANIFICA**

Pensa sul  
da farsi!

PLAN

DO

**AGISCI**

Mettilo  
in pratica!

ACT

CHECK

**CONTROLLA**

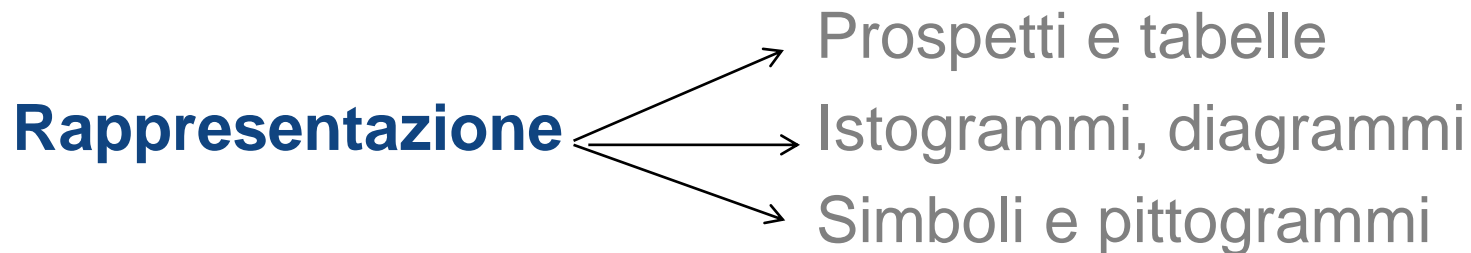
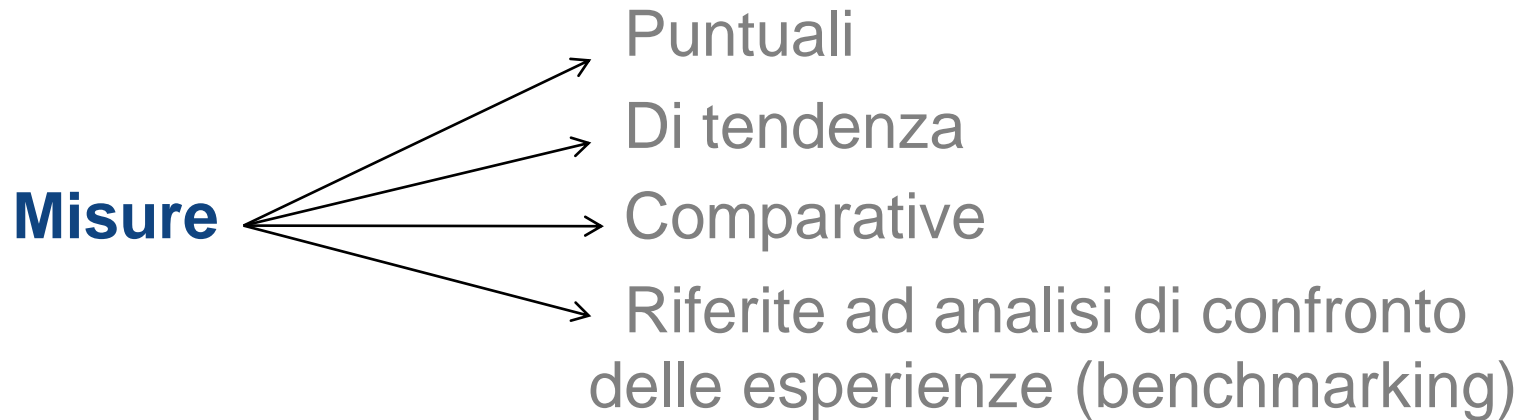
Verifica  
cosa  
hai fatto!

**CORREGGI**

Correggi  
gli errori!



# MISURA E RAPPRESENTAZIONE



# Esempi di indicatori

- Segnalazioni su fornito BOP
- On time delivery (ritardi / fornito BOP)
- Contenimento set in priorità (% sul totale)
- Costo tot / punto EOC
- Validazioni pianificate / eseguite
- Pacchi bagnati all'uscita dell'autoclave (% sul fornito)
- Ripristino dei set incompleti causa riparazione entro 24h dall'arrivo del pezzo riparato (richiamo).

# Esempi di indicatori

- Fermi macchina (ultrasuono; lavastrumenti; autoclave; sterrad)
- Accessibilità al servizio di picchetto (urgenze che non si attivano immediatamente / tot urgenze)
- Rispetto tempi dichiarati per urgenze (1,5 h dalla chiamata inizio processo di sterilizzazione).
- Rapporto costi manutenzione straordinaria / ordinaria
- Segnalazioni relative all'attività di gestione dei set in prestito (nr segnalazioni / tot set in prestito)



*Grazie per la vostra attenzione.*