

***DOCUMENT FLOW* DELLA DOCUMENTAZIONE  
SANITARIA PRESSO L'AOU "OSPEDALI RIUNITI  
DI ANCONA" SECONDO LA METODOLOGIA DI  
ANALISI PER PROCESSI**

*Dr.ssa L. Polenta*

*Firenze 25-27/10/2017*

## GRUPPO DI LAVORO DMO

- Responsabile dell'Ufficio Riproduzione Atti
- Coordinatore DMO
- Collaboratore professionale sanitario DMO
- Operatori di vari uffici della DMO



Individuazione delle criticità che possono causare ritardi nei tempi di consegna delle cartelle cliniche richieste dall'utenza



individuazione di strumenti organizzativi volti al superamento delle criticità

**CRITICITA'**  
**UFFICIO CARTELLE CLINICHE**

**MISURE ORGANIZZATIVE ADOTTATE**

**Operatori**      **Front-Office**  
difficoltosa gestione tempistica  
di accettazione / trasmissione  
richieste per evasione pratiche  
nei tempi richiesti

**DISPOSIZIONI PROCEDURALI:**

- Inoltro richieste ai reparti nella stessa giornata di accettazione al front office
- Sollecito ai reparti, in caso di mancata consegna all'URA entro 3gg
- Monitoraggio rispetto tempi di trasmissione attraverso apposito registro
- Segnalazione criticità alla DMO

**SUPPORTO OPERATIVO – Coll. Prof. San. DMO:**

- Verifica rispetto misure organizzative individuate e assegnate ai vari uffici

### Operatori di reparto

Scarsa consapevolezza dell'importanza dei propri adempimenti per garantire il rilascio delle cartelle nei tempi stabiliti.

### **INCONTRI FORMATIVI:**

Forte coinvolgimento e responsabilizzazione di tutta l'equipe sanitaria:

- Verifica completezza c.c. in ogni sua sezione
- Tempestiva compilazione SDO e chiusura cartella clinica da parte del medico curante e del Direttore di SOD.
- Tempestiva refertazione indagini diagnostiche / laboratoristiche
- cartelle cliniche chiuse e rese disponibili contestualmente alla dimissione del paziente

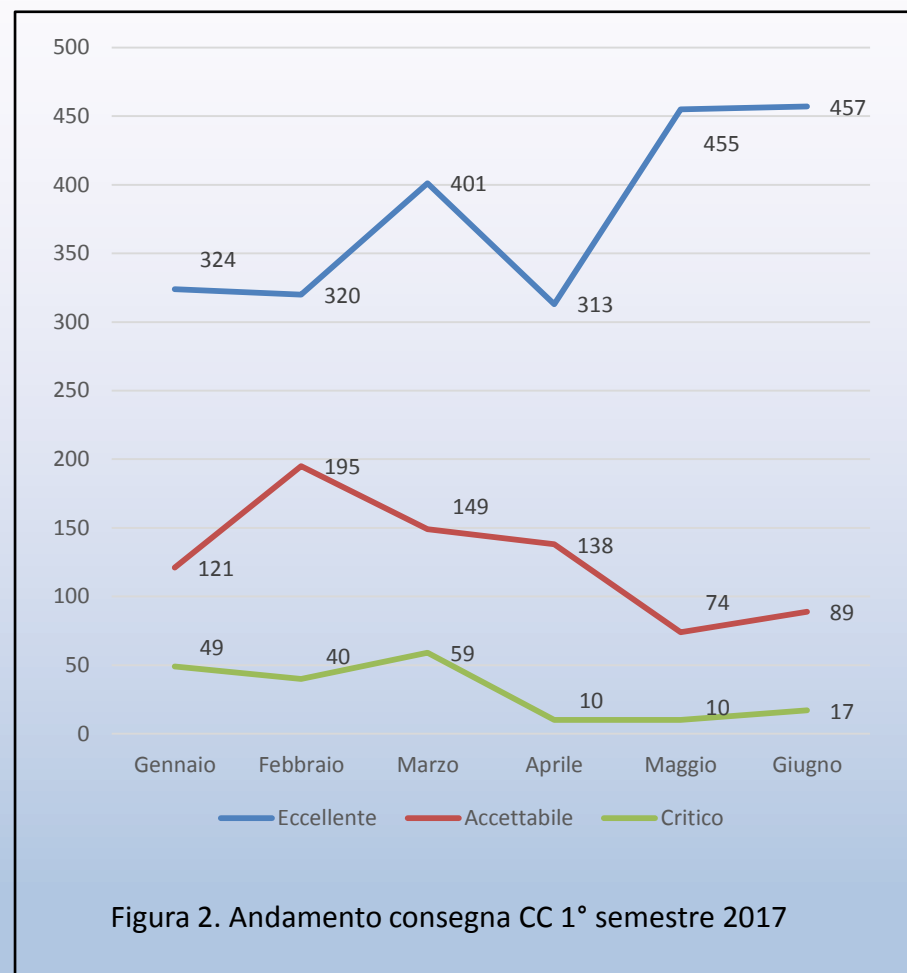
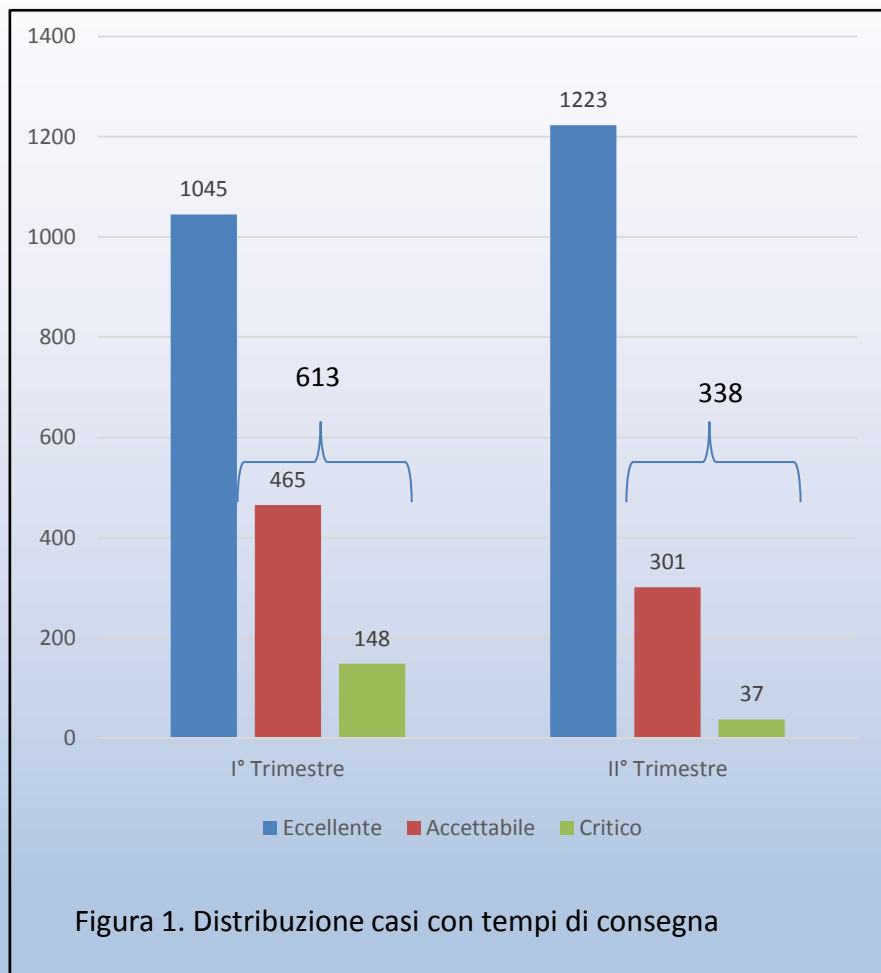
### **DISPOSIZIONI PROCEDURALI:**

- Consegna cartelle cliniche all'URA entro 3gg (in caso di consegna documentazione entro 7gg)
- Consegna cartelle cliniche all'URA entro 15gg (in caso di consegna documentazione entro 30gg)

### **SUPPORTO OPERATIVO – Coll. Prof. San. DMO:**

- Guida ai reparti nello svolgimento delle attività di loro competenza


# RISULTATI NUOVO PROCESSO ORGANIZZATIVO




## 2° trim 2017 vs 1°trim 2017 :

- **Considerevole riduzione (- 44,8%) casi con tempi consegna accettabili/critici**
- **Aumento (+ 14,5%) casi con tempi di consegna accettabili**

# CONCLUSIONI

 Validità della **metodologia di analisi per processi** nella gestione di **problematiche organizzative** che coinvolgono **molteplici strutture**

 **Miglioramento della qualità del servizio** offerto dall'organizzazione sanitaria

 **Rafforzamento del rapporto di fiducia** con l'utenza