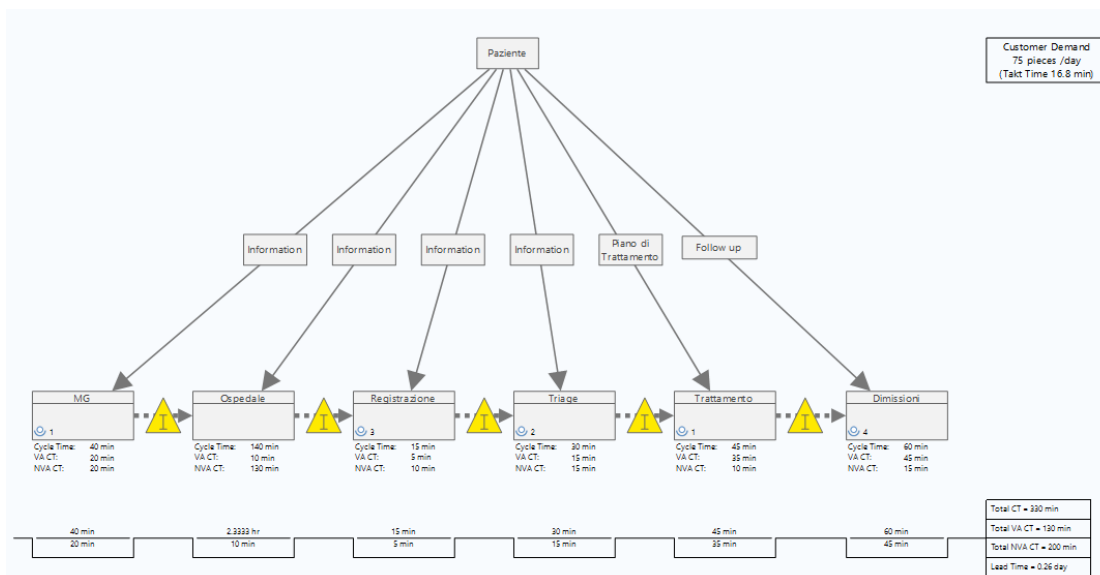


Come usare la "Value Stream Map" nell'Assistenza Sanitaria

Argomenti: Miglioramento Qualitativo dell'Assistenza Sanitaria, Assistenza Sanitaria, Companion by Minitab, Value Stream Maps

L'assistenza sanitaria offre molte opportunità di raccolta dati che possono essere usati per migliorare il tempo ciclo, il gradimento degli assistiti, il tempo di attesa, il numero di pazienti giornalieri trattati, e la catalogazione dei dati. In occasione della Settimana della Qualità nell'Assistenza Sanitaria, 21-27 Ottobre 2019, del Mese della Qualità Nazionale in Ottobre e del Mese della Qualità Mondiale in Novembre, abbiamo condiviso questo utile seminario sul "value stream mapping" (VSM). Il VSM può aiutarvi a mappare, visualizzare e capire il flusso di pazienti, materiali (p.es., borse di sangue o plasma asettici), e informazioni.



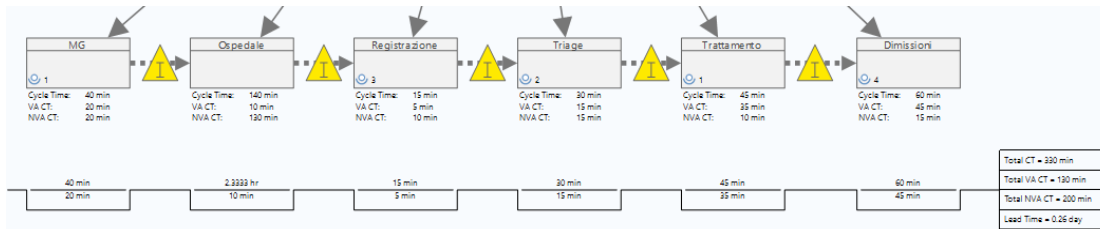
Il "flusso di valore" è l'insieme delle azioni richieste per completare un particolare processo, e lo scopo della VSM è identificare quei miglioramenti che possono essere implementati per ridurre gli sprechi (p.es., il tempo di attesa dei pazienti).

COME APPLICARE LA VALUE STREAM MAP (VSM) NELL'ASSISTENZA SANITARIA?

Quando usata nell'Assistenza Sanitaria, un'applicazione ovvia della VSM è la mappatura della sequenza dei trattamenti medici dei pazienti per il miglioramento del servizio e la minimizzazione dei ritardi.

Per mappare accuratamente un sistema, il punto cruciale è l'ottenimento di dati affidabili e di alta qualità riguardo il flusso di informazioni ed il tempo di trattamento o di attesa tra due trattamenti consecutivi per il paziente. Un'accurata sincronizzazione dei passi del processo dei trattamenti e l'uso di gruppi di lavoro multi-disciplinari è essenziale per ottenere una fotografia realistica di cosa sta succedendo.

Per mappare il percorso dei trattamenti del paziente, la mappa dello stato attuale può essere creata nel tool VSM (noi ne offriamo uno molto efficace in Companion by Minitab [<http://www.mini-tab.com/products/companion/>]) come riferimento per identificare le aree di miglioramento:



In questo esempio, il primo passo che un paziente fa è di visitare il proprio medico generico (nel seguito abbreviato come "MG"), e questo è rappresentato come una forma rettangolare del processo nel VSM. Il tempo speso dal paziente in questo passo può essere suddiviso tra i tempi ciclo a valore-aggiunto ("VA") e quelli a non-valore-aggiunto ("NVA"). VA è il tempo che il cliente è disposto a pagare: in questo caso, i 20 minuti che il paziente spende durante la visita dal MG. NVA è il tempo che il cliente non è disposto a pagare, p.es., i 20 minuti di attesa nella sala d'aspetto prima della visita.

La freccia tratteggiata tra i passi di processo è chiamata freccia di spinta ("push arrow"). Questa mostra che, una volta che il paziente completa un passo, è "spinto" verso il passo successivo. Questo è inefficiente, mentre un processo più efficiente può essere progettato cambiando i passi di "spinta" in flusso continuo o passi di "tiro". I triangoli gialli indicano il tempo che il paziente spende nell'attesa del passo successivo. Questi passi sono attività a non-valore-aggiunto per il paziente.

Mentre la VSM può certamente essere fatta a mano su carta, usare degli strumenti software come Companion rende il processo molto più facile. Per esempio, Companion calcola automaticamente e visualizza la linea del tempo al di sotto della VSM, ed aggiunge in più il calcolo del tempo totale per attraversare l'intero sistema (detto anche "lead time") e visualizza le informazioni di riepilogo.

Identificando tutti i passi, si può iniziare a mappare l'intero processo, spostandosi da sinistra a destra. Una volta che si è mappato l'intero sistema, una mappatura ideale futura può essere creata, e le possibili serie di passi intermedi. Questi possono identificare aree di miglioramento e, una volta implementate, possono diventare il "nuovo" stato attuale della mappatura come parte di un processo iterativo di miglioramento qualitativo.

COME MIGLIORARE LO STATO ATTUALE DELLA MAPPATURA?

Quando si guardano le aree di miglioramento, provate a focalizzarvi sui cambiamenti per migliorare il flusso dei pazienti attraverso il processo. Il flusso continuo è il caso ideale, vale a dire spostare i pazienti attraverso il sistema senza che debbano fermarsi per attese. Comunque, il flusso continuo non è sempre possibile, cosicché altri cambiamenti possono essere introdotti nella mappatura attuale - come per esempio il cosiddetto "first-in first-out" (FIFO).

Assicuratevi anche di tenere sotto controllo il tempo di impiego ("takt time"), che può aiutarvi a

decifrare il ritmo della domanda del cliente. In questo caso il "takt time" può essere interpretato come il numero di pazienti che possono essere trattati dal sistema sanitario per unità di tempo. Companion calcolerà il "takt time" automaticamente.

Una volta che avrete completato le mappe attuali e future, potrete confrontarle tra di loro, quantificare le opportunità di miglioramento, e valutare come implementare i cambiamenti. In questo esempio, i passi di assegnazione della priorità / dello smistamento e il Triage possono essere combinati cosicché ad un numero minore di visitatori dell'ospedale sarà richiesto di aspettare e riceveranno il trattamento più velocemente.

Per vedere un altro esempio di "value stream mapping", guarda questo video tutorial che è incluso nell'ampio sistema di aiuto (<http://support.minitab.com/companion/>) che Companion ti offre:

VIDEO YOU TUBE (<https://youtu.be/A0ocXcnk4x8>)

Vuoi saperne di più?

Contattaci!

GMSL S.r.l. – Minitab Authorized Partner

0331.587511

contact@gmsl.it
