



Come migliorare l'assistenza al cliente:

Una cartella clinica virtuale

Cliente: Cabrini Health, Australia

Obiettivo

- Ridurre il ricorso a documenti cartacei ed archivi di dati accessibili solo in ospedale.
- Migliorare l'accesso ai dati dei pazienti da parte di medici, infermieri e farmacisti.
- Ridurre il rischio di errore legato alla prescrizione dei farmaci

Soluzione

- Sviluppare un sistema mobile che offra ai medici una visione unificata dei dati clinici e amministrativi dei pazienti.
- Implementare un sistema elettronico di prescrizione e somministrazione dei farmaci che includa protocolli e supporto decisionale e che sia disponibile su dispositivi mobili.
- Formare e coinvolgere il personale attraverso l'assistenza peer-to-peer e l'istruzione online.

Cabrini Health

L'ospedale Brighton Hospital di Cabrini Health, una struttura per l'assistenza specializzata in servizi per il cancro, la salute e la chirurgia delle donne, ha recentemente aumentato la velocità, la precisione e la qualità dei servizi clinici migliorando l'accesso a tutte le informazioni sui pazienti e introducendo la gestione elettronica dei farmaci.

Sviluppata e implementata da DXC Technology, la soluzione fornisce a medici, infermieri e farmacisti l'accesso alle informazioni ovunque e in qualsiasi momento tramite dispositivi mobili come iPad e iPhone, nonché tablet o laptop.

Oltre all'accesso in tempo reale alle informazioni cliniche, le soluzioni consentono ai medici di prenotare servizi specifici, prestazione e farmaci e supportare gli infermieri nella fase di somministrazione dei farmaci stessi.

Passato: un sistema dati obsoleto

In un sobborgo sulla spiaggia a sud di Melbourne, in Australia, Cabrini Brighton serve pazienti con cinque sale operatorie all'avanguardia, 141 letti, diversi centri specializzati e suite di consulenza in loco per 50 medici specialisti.

Noto per fornire un'assistenza superiore e personalizzata, l'ospedale ha voluto migliorare e semplificare il proprio sistema di dati dei pazienti per rendere più facile al personale lo svolgimento del proprio importante e delicato lavoro.

Precedentemente, le cartelle cliniche erano in formato cartaceo, con archivi accessibili solo in loco. "Il mio giro del reparto richiederebbe molto tempo", dice Amanuel Tesfai, un medico che in passato, quando lavorava alla Cabrini Brighton, aveva avuto notevoli difficoltà a raccogliere i risultati dei test di laboratorio, le immagini radiologiche e altri documenti necessari".

Anche le infermiere a volte hanno avuto difficoltà nel reperire le informazioni, "abbandonando il paziente da solo nel letto" mentre chiedevano telefonicamente indicazioni ai medici o controllavano le note mediche, dice Hewat.

Ed inoltre i farmacisti hanno avuto a che fare con un sistema frammentato e inefficiente al fine dell'elaborazione delle prescrizioni. "Utilizzavamo i fax e avevamo fogli di carta dappertutto", dice Quyen Hoang, un farmacista di Cabrini Brighton.

Per ovviare a queste carenze, l'ospedale ha coinvolto DXC ed ha chiesto il suo valido supporto.

Futuro: un approccio mobile

Con il nuovo sistema progettato e sviluppato da DXC, lo staff medico di Cabrini Brighton utilizza dispositivi mobili per accedere ai dati dei pazienti, condividere file e informazioni e agire da qualsiasi luogo tramite una connessione Internet.

Risultato

- Migliore efficienza e processo decisionale più rapido - riduzione di circa il 40 per cento dei costi di produzione.
- Riduzione dei tempi per la definizione dei turni.
- Migliore collaborazione e comunicazione tra medici, infermieri e farmacisti all'interno e all'esterno dell'ospedale.
- Maggiore sicurezza nella prescrizione dei farmaci.

I vantaggi vanno ben oltre il miglioramento dell'accesso ai dati, della collaborazione e della comunicazione: infatti il sistema integra anche la gestione elettronica dei farmaci. Ad esempio, il sistema ricorda proattivamente a chi sta prestando assistenza ad un paziente se questi ha allergie ai farmaci, tiene sotto controllo le quantità dei farmaci somministrati, avvisando il personale sui tempi di somministrazione del farmaco, sulle medicazioni potenzialmente in ritardo, sulle interferenze farmaco-farmaco, sui possibili errori di dosaggio. I medici possono accedere a protocolli personalizzabili e elenchi rapidi e di agevole consultazione che guidano le migliori pratiche di assistenza. DXC ha svolto un ruolo chiave nella formazione del personale e nella promozione del sistema per la sua adozione ed utilizzo.

"Fin dall'inizio, c'è stata molta interazione con DXC, afferma Hewat, aggiungendo che DXC ha guidato gruppi di discussione con medici, infermieri e farmacisti per facilitare la comprensione ed il miglior utilizzo del sistema.

Questo coinvolgimento è stato "fondamentale per il successo" dell'iniziativa e la formazione del personale è stata caratterizzata da un'impeccabile curva di apprendimento. "Il passaggio a una piattaforma elettronica nel contesto clinico è stato un salto enorme", dice Hewat. La formazione per il personale includeva anche moduli di apprendimento online su base richiesta, così come la formazione di alcuni "super utilizzatori" scelti tra il personale dei diversi gruppi per fornire assistenza ai propri pari e agire da riferimento e guida per il nuovo sistema.

Vantaggi oltre le mura dell'ospedale

I benefici per medici, infermieri, farmacisti e pazienti sono stati caratterizzati da una disponibilità e fruizione delle informazioni molto puntuale e rapida. Poiché il sistema è in grado di recuperare informazioni sul paziente dal suo dispositivo mobile sempre e ovunque, Tesfai ora fa il giro del suo reparto in circa il 40% di tempo in meno. "Rende il mio lavoro molto più veloce, ottenendo migliori risultati ed effettuando verifiche dei farmaci, cosa che posso fare anche prima di visitare i pazienti".

Le sue interazioni con i pazienti sono diventate più produttive, poiché ora può usare il suo iPad per mostrare scansioni e altre informazioni cliniche pertinenti, spiegando quindi in modo più chiaro il piano di cura. "Accettano meglio le tue cure".

Il sistema consente inoltre a Tesfai di comunicare in modo efficiente con gli infermieri e di rispondere più rapidamente in caso di emergenza. Anche i farmacisti hanno riscontrato netti miglioramenti. Possono comprendere più facilmente le prescrizioni e le note dei medici e hanno un migliore accesso ai dati dei pazienti.

Il sistema ha anche avuto un impatto sulla cura del paziente al di fuori delle mura dell'ospedale. Ad esempio, il programma di assistenza domiciliare, per il quale il personale ospedaliero si reca nelle case dei pazienti, è stato di notevole ausilio a tutto il personale coinvolto. Questi medici e infermieri itineranti ora possono vedere i risultati dei test in tempo reale e agire di conseguenza durante le visite ai pazienti, dice Hewat. Il personale è anche in grado di caricare note nel sistema per la revisione da parte dei colleghi sia nell'ospedale che altrove, portando quindi ad una collaborazione più efficace.