

RHM

Rete Hospice Milano

Nel 2009 l'ASL di Milano, su progetto dell'Ospedale Fatebenefratelli, ha dato vita alla Rete Hospice Milano (RHM). Lo scopo del progetto è facilitare l'accesso da parte dei pazienti oncologici ai servizi di hospice gestiti da sette strutture milanesi (Fatebenefratelli, Niguarda, Sacco Infettivi, Sacco Columbus, Vidas, A.O. Mantovani, INT, Pio Trivulzio, Redaelli).

Il progetto prevede l'impiego di soluzioni informatiche e organizzative volte alla creazione e gestione di un'unica lista d'attesa condivisa tra tutte le strutture aderenti alla rete.

Gli elementi fondamentali a base del progetto sono:

- ✓ un **call center** unico al quale i pazienti possono rivolgersi per prenotare una visita con un medico oncologo (Case Manager) che valuterà le condizioni socio-sanitarie del paziente;
- ✓ una **griglia di valutazione** definita dal Comitato Scientifico di Progetto che sulla base dei problemi socio sanitari, dei sintomi, delle necessità di medicalizzazione e del giudizio del Case Manager attribuisce ad ogni paziente un punteggio che determina la sua posizione nella lista d'attesa unica;
- ✓ un **software web**, realizzato da Medas, per la gestione della lista. Le funzionalità esposte consentono a tutti gli hospice di visualizzare la lista in tempo reale e contattare i pazienti più bisognosi non appena vi è un letto disponibile. I pazienti vengono inseriti in lista dai Case Manager al momento della visita, i quali registreranno nel SW RHM le loro valutazioni. Il SW, in base all'algoritmo della griglia di valutazione definita dal Comitato Scientifico di Progetto, attribuisce ad ogni paziente il suo punteggio e lo inserisce nell'opportuna posizione della lista. Specifiche funzioni di allarme sui tempi di permanenza in lista supportano i Case Manager nella continua valutazione dei pazienti e nel conseguente aggiornamento della lista. Infine, il SW RHM rende disponibili statistiche (es. numero pazienti ricoverati in Hospice sul totale messi in lista, tempo medio di attesa di un paziente tra inserimento e ricovero) al Comitato Scientifico di Progetto per la valutazione dell'andamento del progetto stesso e l'eventuale affinamento della griglia di valutazione.

Accanto alle componenti tecnologiche e organizzative, particolare cura è stata data alle attività di informazione ai pubblici di riferimento (e.g. MMG), di formazione al personale e supporto sulla componente tecnologica, erogato in modalità H24.

Il primo anno di Progetto ne ha sancito il successo portando a significativi miglioramenti in termini di efficacia e efficienza nell'identificazione di pazienti con maggiori necessità, di trasparenza verso i cittadini e risparmio di tempo ed energie per i pazienti nell'accesso agli hospice milanesi. Nei primi 5 mesi di funzionamento della rete (periodo 1/9/2009 – 28/2/2010) sono stati messi **in nota di ricovero 463 pazienti** e di questi 309/463 (66,74%) ricoverati in hospice con un tempo medio di attesa per il ricovero (calcolato sui pazienti ricoverati) di 4,75 giorni.

“Gli obiettivi prefissati in sede di progetto sono stati pienamente raggiunti” dichiara la **Dott.ssa Gabriella Farina**, Direttore del Dipartimento Oncologico dell'ospedale Fatebenefratelli- Oftalmico di Milano e Responsabile Scientifico del Progetto RHM, *“la lista di attesa per il ricovero in hospice è unica per tutta la città di Milano, il ricovero in hospice avviene secondo criteri di priorità condivisi, per accedere a tutte le strutture è necessario un solo colloquio con uno dei Case Manager della rete e si rispettano le scelte del paziente”*.

Gli sviluppi futuri previsti riguardano la realizzazione di un sito internet dedicato alla rete che renda ancora più facile il contatto con gli utenti e l'integrazione della rete degli hospice con le strutture della città che erogano ospedalizzazione domiciliare al malato oncologico terminale.