Stqarrija Ministerjali 3 ta' Lulju, 2013

Is-Servizz tal-Emerġenza: Ir-Rapport tal-Ombudsman

Sur President, ir-rapport tal-Ombudsman li jġib it-titlu ta' '*Own Initiative Report about the Accident & Emergency Department Mater Dei Hospital – Case No HN 0005*', ġie ppubblikat nhar l-10 ta' April, 2013 fuq stħarriġ li hu stess għamel dwar is-servizz tal-Emerġenza tal-Isptar Mater Dei li seħħ fil-perjodu bejn Ottubru 2012 u Frar 2013. Dan fil-fatt jivverifika u jgħarrafna bi stampa ċara daqs il-kristall b' dak kollu li sab dan il-Gvern nhar it-8 ta' Marzu, 2013. Fl-eżerċizzji tiegħu, l-Ombusdman eżamina dan is-settur, evalwa u offra xi rakkomandazzjonijiet. Ta' dan nirringrazzja lill-Ombudsman.

Il-ħsieb ta' din l-istqarrija huwa fattwali. Mhux ser noqgħod nelenka u nirrepeti n-nuqqasijiet u d-dgħjufija msemmija fir-rapport, li wara kollox il-poplu jafhom sew, u li dan il-gvern sabhom ma' wiċċu, iżda li nkun pożittiv u proattiv biex inħares 'il quddiem u b'hekk inserraħ ras il-poplu li r-*roadmap* ta' dan il-Gvern Laburista ser tissarraf b'mod tanġibbli. Qegħdin fil-ħin, u ser inroddu lura d-dinjità li l-pazjent tant jixtieq u l-kontabbilità tant meħtieġa fis-servizz tal-emerġenza.

Sur President, hekk kif jien inħtart Ministru għas-Saħħa, l-ewwel li għamilt kien li ftaħt uffiċċju f'din iz-zona tal-Isptar biex inkun qrib u fost in-nies, fost il-pazjenti u qrabathom. Minn hemm minnufih waqqaft *Action Committee* li fih ipparteċipaw rappreżentanti minn kull settur tal-ħaddiema, *health care professionals* u l-amministrazzjoni - it-*team* sħiħ tal-emerġenza. Bis-saħħa ta' hekk iddiskutejna, ipproponejna u analizzajna mill-ġdid is-sitwazzjoni, filwaqt li ħarisna lejn il-*J. Hopkins' Report* li kien ġie kkummissjonat mill-gvern preċedenti fis-sena 2011 u li qatt ma kien hemm ir-rieda li jiġi attwat.

Bis-saħħa ta' dawn id-diskussjonijiet irfinajna r-*Road Map* tal-Moviment Laburista għal dan is-settur partikolari tal-qasam tas-saħħa, li kien imħejji ferm qabel ma l-poplu Malti u Għawdxi tana l-fiduċja biex immexxu l-Gvern. Din ir-*Road Map,* bħar-rapport tal-Ombudsman li sar waqt il-ħidma tal-gvern preċedenti u li tqiegħed fuq il-mejda tal-Kamra għaxart ijiem ilu, jixhed li dan is-servizz tal-Emerġenza ma kellux is-sostenn jew dik il-*policy* li tagħti direzzjoni u timmotiva aktar il-ħaddiema bħala *team* wieħed fl-emerġenza. B'hekk kellu jinbidel il-punt tat-tluq tar-*Road Map* tal-Gvern minħabba li l-problemi li writna kienu ferm akbar milli mistenni, iżda mhux it-tmiem tiegħu, għax it-tmiem huwa definit u garantit. Riżultat ta' hekk irridu nkunu ferm aktar għaqlin biex dik l-istrateġija li kellna f'moħħna li titwettaq fir-*Road Map* isseħħ f'ħinha.

Kollox huwa bbażat fuq *target times* li huma *linked* ma' *Key Performance Indicators* (KPI) abbażi ta' punt ta' referenza fl-Immedjat, fil-Medju u fit-Tul. Dan hu programm ta' ħidma li ser jerġa' jagħti nifs ġdid lil dan is-servizz. Dan huwa programm ta' *recovery.*

Fl-Immedjat

- Saret/qed issir is-sejħa biex jiżdied ir-riżors uman tat-*team.*
- Ġiet iddokumentata l-istrateġija u bdiet l-azzjoni dwar *performance management* li hu definit.

Fil-Medju

- L-introduzzjoni ta' *pilot scheme* propju meta fl-Isptar Mater Dei ikun hemm l-aktar domanda ta' xogħol fix-xitwa biex b'hekk inkunu nafu sew fejn qegħdin. Ir-riżultati jgħinuna biex nirfinaw skont il-ħtieġa.
- Titjib fl-immaniġjar tal-*flow* tal-pazjenti fl-Isptar Mater Dei u d-*discharge* tagħhom, filwaqt li titħares il-kontinwità tal-kura fil-komunità.
- Il-migrazzjoni tas-servizz tal-Emerġenza tal-Pedjatrija għal post ieħor fl-Isptar biex b'hekk dan is-servizz jingħata ambjent li huwa aktar adonju.

Fit-Tul

- L-implimentazzjoni ta' kura strateġika li tkun sostenuta b'finanzi li jkomplu jsaħħu dan is-servizz li huwa maqsum fi tlieta:
    - L-introduzzjoni ta' *Mini lab* fl-Emerġenza stess biex ċertu testijiet bażiċi jsiru fil-post.
    - Il-kura komunitarja, komprensiva, li tinkludi wkoll l-*outreach units* tagħha
    - Ċentri ta' riabilitazzjoni

Dan kollu jitlob kordinazzjoni sħiħa u *ownership* tal-proċessi kollha fuq diversi livelli ta' *health care management.*

A. Is-servizz tal-Ambulanzi (*Ambulance Dispatch Centre*)

Fil-każ tal-*Pre-Hospital,* jiġifieri s-servizz tal-ambulanzi 'l hemm u 'l hawn mill-isptar, jew hekk kif ser ikun imsejjaħ skont il-linji Internazzjonali, l-*Ambulance Dispatch Centre,* wasalna fil-qrib biex nagħlqu. Id-diskussjonijiet huma fi stadju fejn qed niddiskutu mal-*Unions*. Bis-saħħa ta' hekk ser ikollna:

- Servizz paramediku ta' 88 *responders* li ser ikunu u jaħdmu fi grad wieħed ta' *pool* ta' ħaddiema li joperaw l-ambulanzi kemm bħala xufiera kif ukoll bħala *porters* (hekk kif kienu msejħin qabel) mingħajr ebda distinzjoni għax ser ikun hemm *job description* waħda. Dan ser jiżdied b'mod gradwali minn 46 impjegat għal 88, sal-aħħar tas-sena.

- Għall-ewwel darba 28 infermier ser ikunu parti minn dan it-*team* tas-servizz tal-Emerġenza u għalhekk mhux ser jibqgħu jittieħdu mill-*compliment* tal-infermiera tal-emerġenza. Dawn ser ikunu responsabbli mis-servizz tal-emerġenza tat-telefown 112.

Sur President, din il-bidla ser tissarraf billi:

- ❖ Jissaħħaħ l-immaniġjar u l-operat tas-servizz li ser ikun organizzat taħt saqaf wieħed bl-isem ta' *National Dispatch Centre* u li ser ikun integrat bit-tmexxija ewlenija tas-servizz tal-Emerġenza.

- ❖ Sal-aħħar tas-sena s-servizz ser ikun imħaddem bi 11-il vettura, jiġifieri b'żieda ta' 4, biex b'hekk ikollna servizz aħjar u żewġ *outreach units* li jkollhom ħinijiet itwal ta' servizz. F'Jannar ser jinfetaħ *outreach unit* tas-servizz tal-ambulanzi f'Raħal Ġdid biex b'hekk jiżdied ieħor barra dak eżistenti fil-Mosta. Bis-saħħa ta' dawn l-*outreach units* ser jitnaqqas il-ħin minn meta l-ambulanza titlaq u terġa' tirritorna lura lejn l-isptar. B'hekk ser nilħqu l-istandards internazzjonali tal-istennija.

- ❖ Niffrankaw il-flus mill-kiri ta' xufiera, ambulanzi privati u *overtime costs* oħra. Ser ikollna *cost/benefits* aħjar.

B. <u>Is-servizz tal-Emerġenza fl-Isptar Mater Dei</u>

Meta nħarsu lejn is-servizz tal-emerġenza offrut fl-Isptar, dan il-pjan ta' ħidma huwa ggwidat fuq operat fejn il-*Key Performance Indicators* huma *time based* u għalhekk għandhom *admission pathways* li jinvolvu lill-pazjenti mill-bidu tar-reġistrazzjoni fir-*reception* tal-emerġenza, sakemm jiġi deċiż mit-*team* mediku jekk il-pazjent għandux jiġi miżmum l-isptar jew jintbagħat lura d-dar. L-introduzzjoni tal-KPI's huwa għal kollox kunċett innovattiv f'Malta u ser iżid l-effiċjenza.

Din il-bidla hija terremot kulturali ta' prattika fil-qasam tas-servizz mediku Malti. Dawn il-KPI's ser jinvolvu :

1. Iż-żmien u t-tip tal-ewwel kuntatt mediku;
2. Sistema effettiva tat-*Triage;*
3. Perjodu speċifikat għall-ECG;
4. Effiċjenza fl-immaniġjar tas-sodod;
5. Is-sodisfazzjon tal-pazjenti;
6. Il-*performance* tat-team ma' *thresholds* differenti skont il-prijorità.

Biex dan iseħħ kif mistenni, hemm bżonn ta':

- Żieda fir-riżors uman;

- *Patient Tracking;*
- Spazju fiżiku akbar fl-Emerġenza nnifisha.

Il-qafas huwa l-i*Smart Action Plan* li wara kollox hija: *Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Timeline,* biex inlaħħqu mal-*work load* imposta fuq l-emerġenza, b'mod partikolari meta nafu li l-kura primarja u l-appuntamenti mal-ispeċjalisti tal-*outpatients* fl-Isptar Mater Dei ma ġewx indirizzati sew mill-Gvern preċedenti, hekk kif ukoll elenka ferm tajjeb ir-rapport tal-Ombudsman.

1a. **Żieda fir-Riżors Uman**

In-numru tat-tobba ser jiżdied, iżda barra minn hekk ser jinbidel wkoll ir-*ratio* ta' kull *team* mediku nnifsu, jiġifieri bejn dawk li huma *senior doctors* (BST's) u dawk *junior doctors* (*Foundation Year doctors*: bla *warrant*). B'hekk l-ewwel kuntatt tat-tabib mal-pazjent f'kull *shift* ser ikun wieħed li jkollu aktar esperjenza, bit-tabib *junior* ikun il-*backup* ta' dak *senior*. Dan huwa bil-maqlub ta' dak li jitħaddem bħalissa. Dan huwa eżempju ta' *best practice management*. Min-naħa l-oħra ser jiżdied ukoll ix-*shift* fil-*peak time* tal-attendenza tal-pazjenti li huwa bejn is-sagħtejn ta' wara nofsinhar u t-tmienja ta' filgħaxija. Dan huwa *best practice* ieħor.

Iżda dan mhux kollox. Ser jiżdiedu wkoll l-infermiera. Din is-sezzjoni ser tiżdied bi tnax, biex b'hekk jissaħħaħ dan it-*team* tal-emerġenza. Ir-riżors uman huwa l-qofol, iżda warajh irid ikun hemm ukoll it-*training* meħtieġ. Dan ser isir ukoll. B'hekk il-motivazzjoni u l-professjonalità fuq il-post tax-xogħol ser tiżdied.

1b. **It-tibdil fit-*Triage***

It-tlett kategoriji tat-*Triage* ser jitwessgħu għal ħames kategoriji biex b'hekk ikollna firxa akbar ta' kif għandna naffaċjaw il-ħtiġijiet meħtieġa tal-pazjent. Din hija bbażata fuq *Emergency Security Index* u ser ikun hemm *ongoing training* fih ukoll.

2. ***Patients' Tracking***

Qed tinħoloq sistema ta' *Patients' Database System* u *Ticket Management System* li tkun ikkomunikata mas-sistema tal-*accounts* biex pazjenti barranin li jżuru l-emerġenza u li mhux intitolati għal kura b'xejn, jinħarġilhom kont.

Fuq kollox kull pazjent ser ikun kontinwament imħares (*tracked*) waqt li qiegħed jiġi kkurat fl-emerġenza biex b'hekk f'nuqqas li ma jinżammx l-*istandard best practices*, it-*team* tal-emerġenza jkun mgħarraf (*alerted*) minnufih.

3. Spazju

Biex dan kollu jseħħ hemm ħtieġa li:

- Terġa' tingħata *Area 2* lill-Emerġenza u din tintuża skont l-għanijiet oriġinali tal-post u b'hekk jinħoloq iktar spazju għal *turnover* aħjar u kura iktar dinjituża tal-pazjenti.

- L-*acute admission wards* ikunu mmexxija mill-*acute medical/surgical consultants* skont kriterji ta' *protocols* definiti, filwaqt li jiżdied in-numru ta' sodod għal mija u sbatax (117) f'din il-kategorija.

Dawn il-miżuri kollha hekk kif elenkati, ilkoll jitolbu għaqal fit-tmexxija u llum jien qiegħed inkun xhieda ta' kemm il-Ministeru għas-Saħħa huwa ppreparat. Din it-tmexxija hija waħda trasparenti, kontabbli u inklussiva. Tant hu hekk li qiegħed inpoġġi fuq il-mejda tal-Kamra, l-i*Smart Action Plan* li telenka *time frames* u *best practises*, li sa fejn naf jiena qatt ma saret minn ebda Ministru tas-Saħħa preċedenti. Dan il-pjan juri wkoll l-importanza ta' kampanja edukattiva kontinwa, strateġija ta' *bed and discharge management*, il-*migration of paediatric emergency* u fl-aħħar mill-aħħar il-*pilot study* li ser tkun is-sies esperimentali tar-riforma.

Din hija opportunità tad-deheb fejn ilkoll flimkien nistgħu nkunu parteċipi attivi. Din hija stedina miftuħa anke għall-Oppożizzjoni, għaliex ninsab persważ li aħna lkoll hawn miġbura fil-Kamra, rridu li l-pazjent ikun fiċ-ċentru tal-attenzjoni tagħna u li nagħtu l-aħjar u l-aqwa servizz akut.

Sur President, nixtieq li minn hawn nirringrazzja, b'mod individwali, lil dawk kollha li qed jagħtu s-sehem tagħhom f' dan il-qasam, mill-fattiga sal-Professur, għall-bżulija u għat-tħabrik tagħhom għall-*well being* tal-pazjenti.
Nemmen li bis-saħħa ta' din l-i*Smart Plan*, l-oġġettivi tal-*mission statement* tas-servizz tal-emergenza li ġew introdotti din is-sena stess u li huma:

"*To ensure the emergency patient's safety through better documentation, standardisation of care and a more efficinet through put and to ensure a patient centered emergency health service*",

... ser jintlaħqu. Dan ngħidu b'responsabbilta' għal dak li huwa sew.

Grazzi.