



Progetto Operativo di Assistenza Tecnica del Ministero della Salute (POAT Salute)

*Rilevazione e descrizione della Buona Pratica selezionata su territorio nazionale
nell'ambito della tematica relativa alle metodologie ed agli strumenti on line di
comunicazione in sanità – LT 4 - Emilia Romagna*



Progetto Operativo di Assistenza Tecnica – POAT Salute 2007-2013 - Linea 4 Trasversale

Scheda di rilevazione BP

Regione: Emilia Romagna
Tematica: Comunicazione on line in sanità
1.Descrizione
<p>a. Il contesto regionale</p> <p>Di pari passo con la riorganizzazione del Servizio Sanitario Regionale, nell’ottica di un più efficiente ed efficace funzionamento dell’intero sistema di assistenza al cittadino, la Regione Emilia Romagna ha compiuto fin dal 1999 delle scelte legislative e di programmazione volte alla creazione di una solida ed efficace rete di comunicazione sia verso il cittadino che verso gli operatori.</p> <p>Ciò ha condotto al consolidamento della partecipazione, anche attraverso la costituzione del Comitato Consultivo Regionale per la Qualità, così come al miglioramento della qualità dell’assistenza e della capacità di presa in carico dell’assistito da parte degli operatori, con la creazione della Rete Sole, e dello stesso sistema di Accesso ai servizi, con la realizzazione della Guida ai Servizi. In tale esperienza è esemplare l’utilizzo dello strumento “comunicazione” come valore aggiunto e come vero e proprio ingranaggio essenziale per veicolare, e in parte realizzare, nella maniera più efficace le azioni di riorganizzazione alla base del cambiamento del SSR.</p> <p>Già all’interno del Piano Sanitario Regionale 1999/2001, “Il patto di solidarietà per la salute in Emilia-Romagna”, si indicava infatti tra gli obiettivi prioritari lo “sviluppo di un programma per la modernizzazione del SSR, orientato alla promozione della qualità dell’assistenza e all’informazione, collaborazione e partecipazione degli operatori, degli utilizzatori dei servizi e dei cittadini”. Tale indirizzo programmatico si inseriva nel più ampio contesto nazionale, in cui il legislatore disponeva con la L.150/2000 la “Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni” ed in cui prendeva sempre più spazio anche all’interno degli indirizzi programmatici del Ministero della Salute l’importanza della comunicazione in sanità per una corretta informazione del cittadino sia sulla salute che sul corretto utilizzo delle strutture sanitarie.</p> <p>Facendo seguito a tale disposizione normativa la Regione Emilia Romagna, Direzione Generale delle politiche per la salute, ha avviato un percorso formativo e informativo rivolto agli operatori del settore e ha definito, dopo opportune analisi di contesto, le linee di indirizzo per l’organizzazione dei servizi addetti alla comunicazione nelle Aziende Sanitarie.</p> <p>In linea con quanto indicato dal Piano Sanitario Regionale 1999/2001 - che disponeva la necessità di valorizzare l’URP con il duplice obiettivo di migliorare l’accessibilità delle informazioni e la partecipazione del cittadino così come la rete informativa interna l’Assessorato alla Sanità della Regione Emilia-Romagna ha istituito nel 2000 una rete informativa che, riconoscendo come “porta di entrata” gli Uffici Relazioni con il Pubblico, si è ramificata all’interno delle organizzazioni sanitarie per garantire al cittadino un’informazione corrispondente al bisogno. Tale rete è centrata su un unico numero telefonico – numero verde – che permette alle persone di mettersi in contatto con l’URP della propria Azienda USL.</p> <p>Nello stesso anno la Regione ha istituito, presso l’Assessorato politiche per la salute, con la Dgr 320 e 678 del 1 marzo 2000 il “Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato del cittadino” (Ccrq). Tale organismo, che si aggiunge ai già presenti Comitati Consultivi Misti, detiene funzioni propositive e consultive rispetto alla qualità dei servizi sanitari ed è nato con l’obiettivo di valutare e migliorare la qualità dei servizi sanitari dal punto di vista dei cittadini con riferimento all’informazione e comunicazione per la salute, all’umanizzazione e personalizzazione dell’assistenza, alla tutela e partecipazione, all’accessibilità e continuità dell’assistenza.</p> <p>Già nel Piano Sanitario Regionale del ’99 veniva poi evidenziata la necessità di potenziare le</p>

strutture tecnologiche ed informatiche come sostegno e stimolo della modernizzazione delle modalità di accesso, produzione e distribuzione dell'Assistenza sanitaria e di porle quindi al servizio degli operatori sanitari, così come dei cittadini e dei pazienti. Ciò, unito alla DGR 1935 del 30/11/2009 di approvazione del Piano di Comunicazione regionale con cui la Regione ha inteso definire i primi indirizzi per l'integrazione, la riorganizzazione e la qualificazione delle attività di comunicazione anche in merito al settore web, ha portato alla progettazione e alla creazione dell'area tematica "Saluter" all'interno del portale regionale "E-R", vero punto di riferimento per operatori e cittadini divenuto negli ultimi anni oltre che veicolo principale di informazioni e comunicazioni istituzionali, anche la principale porta di accesso ai servizi sanitari regionali.

Come anticipato, lo sviluppo di questa area tematica si inserisce nel più ampio disegno regionale di riorganizzazione della comunicazione via web per il miglioramento della qualità dei servizi al cittadino avviato con delibera di Giunta n.1394/2010. Tale progetto è stato coordinato dalla cabina di regia per la comunicazione, istituita con Determinazione n.17332/2004, con la collaborazione del Gruppo di progetto comunicazione integrata che, istituito a sua volta con Determinazione n.1841 del 25 febbraio 2010, è composto dalle tre strutture centrali competenti in materia e direttamente coinvolte: l'agenzia di informazione e ufficio stampa della Giunta; il servizio sistema informatico/vo; il servizio di comunicazione ed educazione alla sostenibilità.

Il portale tematico www.saluter.it, il numero verde del Servizio Sanitario Regionale e lo stesso Comitato Consultivo Regionale per la Qualità sono stati la base di partenza per la realizzazione di ulteriori strumenti che, orientati alla creazione di reti tra pazienti e medici così come tra medici specialisti e MMG, costituiscono ad oggi un valido sostegno per la realizzazione dell'integrazione ospedale-territorio. In quest'ottica, sulla base delle indicazioni contenute nel Piano Socio Sanitario Regionale 2008-2010 è stato portato avanti il progetto "Rete Integrata Ospedale-Territorio nelle Aziende Sanitarie della Regione Emilia-Romagna: i medici di famiglia e gli specialisti on-line" che ha portato alla realizzazione della Rete Sole (Sanità On Line), una rete integrata a livello aziendale fra i medici di medicina generale, i pediatri di libera scelta e gli altri presidi sanitari del territorio regionale. Tale Rete ha permesso, oltre al miglioramento della presa in carico dell'assistito da parte del MMG e del PLS, di generare il Fascicolo Sanitario Elettronico.

Allo stesso tempo, sempre seguendo gli obiettivi di Piano, è stata sviluppata e diffusa la guida dei servizi che, tratta dalla banca dati informativa del numero verde del Servizio Sanitario Regionale, si propone di guidare il cittadino al corretto accesso alle strutture ed ai servizi sanitari.

2.Approfondimenti

Intervista a Anna Darchini, Responsabile Servizio Innovazione e Sviluppo ICT e Tecnologie Sanitarie, Direzione Sanità e Politiche Sociali – Regione Emilia Romagna

Dott.ssa Darchini, la Regione Emilia Romagna è riuscita negli ultimi anni a creare un vero e proprio sistema di governance della comunicazione regionale attraverso cui coltivare e portare avanti una relazione con il cittadino. In che modo e con quali strumenti si è lavorato in particolare nell'ambito della Sanità e delle Politiche Sociali?

La Regione Emilia Romagna è composta da quattro milioni e mezzo di abitanti e lavora sulla relazione con il cittadino, e in particolare sui servizi on line al cittadino, a partire dal '99. In quell'anno si diede vita, tra gli altri, al progetto "Numero Verde Regionale" con l'obiettivo di attivare un servizio di numero verde, quindi di supporto telefonico in termini di informazione rispetto ai servizi che il SSR era in condizione di rendere disponibili. La volontà di attivare questo numero verde implicava la necessità di avere a disposizione una base dati fruibile per gli operatori che contenesse tutte le informazioni relative ai servizi erogati dalle Aziende Sanitarie. Per questo motivo l'apertura di questo servizio diede origine poi ad una Banca Dati, ad oggi disponibile all'interno del sito dell'Assessorato alla Sanità www.saluter.it.

Oltre alla Banca Dati, il sito www.saluter.it contiene altri strumenti necessari alla facilitazione dell'accesso dei cittadini all'assistenza sanitaria come la Guida ai Servizi. In che modo è stata

strutturata?

La Guida ai Servizi è per una parte effettivamente disponibile ai cittadini con delle metodologie di ricerca abbastanza simili a quelle utilizzate per la Banca Dati menzionata, e per l'altra invece destinata alla consultazione di operatori del servizio Numero Verde, con l'obiettivo di facilitare il loro lavoro nell'erogazione delle informazioni. Il servizio è stato realizzato ufficialmente a partire dal 2002 anche se si è iniziato a progettarlo nel '99 ed è erogato da una società in house alla Regione. Al momento i dati di monitoraggio rilevano circa 50.000 chiamate per quadrimestre. Tutte queste chiamate possono risolversi in questo primo livello centralizzato salvo passare, in caso di elevata complessità della domanda, ad un secondo livello che è rappresentato dagli URP.

Trasparenza, monitoraggio e qualità delle prestazioni. Cosa e come si comunica in merito?

La Regione ha realizzato un vero e proprio portale dedicato ai tempi di attesa, TDAER, sul quale i cittadini possono trovare aggiornamenti e informazioni dettagliate riguardo i tempi di attesa delle prestazioni, rilevate tramite un costante monitoraggio e illustrate con rappresentazioni. Il taglio statistico non lo rende un sito particolarmente divulgativo e/o di prima informazione per il cittadino, bensì uno strumento di indubbio interesse per gli organismi di partecipazione come i Comitati Consultivi Misti poiché strumento di lettura del comportamento dell'organizzazione anche sul profilo dell'efficienza. E' su questo che le Aziende si trovano a doversi misurare costantemente.

All'interno del Piano Sociale e Sanitario 2008-2010 si esprime la necessità di migliorare l'accessibilità ai servizi e la presa in carico degli assistiti anche attraverso la messa in rete dei MMG e dei PLS. Cosa è stato fatto in merito?

A partire dal 2002 la Regione ha deciso di procedere alla creazione di una rete, la Rete SOLE, che facilitasse l'interazione tra professionisti delle strutture sanitarie e i medici di famiglia. Sulla base di questo progetto si è costruita un'infrastruttura di comunicazione volta ad uniformare i sistemi gestionali delle Aziende sanitarie al fine di rendere disponibile la documentazione clinica ai MMG. I costi sostenuti per questa operazione sono importanti, si pensi che oggi abbiamo un costo di 3,5 euro a cittadino per il suo mantenimento. Tuttavia questa infrastruttura, che ha posto le basi per la nascita del Fascicolo Sanitario Elettronico, ha fatto sì che i MMG potessero ricevere automaticamente i referti relativi ai pazienti assistiti. Nello specifico, si tratta della veicolazione di informazioni dal MMG verso l'Azienda e dall'Azienda verso il MMG. L'Azienda Sanitaria manda ai medici di MMG i referti di laboratorio, le lettere di dimissioni, i referti specialistici di radiologia, i referti di pronto soccorso. I MMG inviano invece le prescrizioni, anche se questo fa già parte del flusso informativo che va verso il Ministero dell'Economia e che noi catturiamo ai fini di gestire la prenotazione in una maniera semplificata. Abbiamo fornito ai MMG tutta la tecnologia necessaria per arrivare a questo tipo di risultato e siamo arrivati, alla fine del 2011, ad avere una infrastruttura abbastanza ricca e abbastanza pingue sotto il profilo dei contenuti.

Come è strutturato e in che modo si è sviluppato il Fascicolo Sanitario Elettronico?

Ogni pagina del Fascicolo Sanitario è costituita da tre sezioni in cui sono presenti notifiche, documenti raggruppati in sotto categorie e servizi. Per servizi si intendono pagamenti, prenotazioni, segnalazioni di disservizio, servizi di cambio e revoca del MMG, gestione del consenso. Tali funzioni, per via della loro importanza, sono comunque disponibili anche al di fuori della piattaforma del Fascicolo Sanitario. E' molto importante il fatto che attraverso questo portale il cittadino possa avere a disposizione l'agenda dei propri appuntamenti e quindi l'elenco delle prenotazioni attivate, sia on line che attraverso i CUP aziendali. Tali prenotazioni sono state infatti integrate attraverso un sistema di interoperabilità, sviluppato nell'ambito di un apposito progetto nazionale. Al momento abbiamo 150 milioni di prescrizioni (il numero così elevato è dovuto anche alle prescrizioni farmaceutiche), 9 milioni di prenotazioni, 20 milioni di referti di laboratorio e 3 milioni e mezzo di notifiche di ricovero e lettere di dimissioni. Ad oggi, abbiamo rilasciato una applicazione su piattaforma Android e AIOS con l'intenzione di permettere la consultazione del fascicolo e dei referti.

Quali sono le prospettive future di questo strumento? Quali le criticità riscontrate?

In prospettiva, ed in linea con la normativa regionale, c'è l'utilizzo del Fascicolo come elemento di relazione con i cittadini, oltre che per la consegna dei referti. Consideriamo inoltre di utilizzare questo strumento per favorire l'integrazione dei servizi ospedalieri e territoriali. La Regione Emilia Romagna considera il settore ICT una leva importante per garantire la sostenibilità del sistema, tuttavia questo può rappresentare un vero e proprio impedimento al cambiamento se non è pronto nei tempi e nei modi necessari. E' fondamentale per questo motivo evitare di arrivare in ritardo rispetto al fabbisogno. Oggi la riorganizzazione deve avvenire molto velocemente e delle volte non è così semplice mettere in piedi sistemi informatici in tempi altrettanto rapidi. Ciò è dovuto al fatto che è sempre necessario rivedere i modelli organizzativi e portare avanti un cambiamento culturale, prima che tecnologico. Questo lavoro parte dalla comunicazione, dall'informazione e dalla messa in trasparenza dell'organizzazione e ciò vuol dire necessariamente uniformare i comportamenti e correggere eventuali storture dell'organizzazione.

3. Ricognizione normativa

Legge Regionale 24 maggio 2004, n. 11 "Sviluppo regionale della società dell'informazione"
DGR n.1935 del 30 settembre 2009 " Approvazione del Piano della Comunicazione Regione Emilia Romagna. Documento di indirizzo per la Programmazione delle attività di comunicazione 2009-2010 delle strutture della Regione Emilia Romagna"

DGR n.1394 del 20 settembre 2010 "Riorganizzazione della comunicazione web della Regione Emilia Romagna"

DGR n. 329/2000 "Piano Sanitario Regionale 1999-2001: Linee guida per l'adeguamento delle strutture organizzative e degli organismi per la comunicazione con il cittadino nelle strutture sanitarie dell'Emilia Romagna"

DGR n. 2961 del 22 maggio 2008 "Piano Sociale e Sanitario Regionale 2008-2010"

DGR n. 3743 del 18 giugno 2013 "Piano Sociale e Sanitario Regionale 2013-2014"

DGR n. 1567 del 2 novembre 2011 "Approvazione del documento "Linee guida per la comunicazione web per le strutture della giunta della Regione Emilia Romagna, gli istituti e le agenzie per il periodo 2011-2013"



**PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013**
UNA PA PER LA CRESCITA

Formez PA