



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 – LT4 - Lombardia*



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

Scheda di rilevazione BP

Regione: Lombardia

Tematica: Comunicazione on line in sanità

1.Descrizione

a. Il contesto regionale

In campo socio-sanitario, i sistemi di comunicazione e di informazione, unitamente allo sviluppo delle tecnologie e dell'ICT, sono stati per la Regione Lombardia non soltanto uno strumento per veicolare e sensibilizzare i cittadini alla riorganizzazione dei servizi socio-sanitari regionali ma anche e soprattutto un mezzo utile allo sviluppo, al funzionamento e alla fruibilità dei servizi stessi. Ciò è stato reso possibile attraverso l'ideazione e lo sviluppo del SISS (Sistema Informativo Socio-Sanitario), avanzata piattaforma informatica che ha consentito la messa in rete dei medici di medicina generale e dei pediatri di libera scelta, così come delle ASL, delle Aziende Ospedaliere, degli IRCCS, delle strutture socio-sanitarie e delle farmacie, e la diffusione dei servizi su tutto il territorio regionale e ai quasi 10 milioni di cittadini.

Tale sistema, nato sulla scia della Legge Regionale 31/97, si inserisce infatti in una profonda rivisitazione del Sistema Sanitario lombardo volta a ridefinire sia la visione strategica regionale che l'impianto organizzativo dell'offerta sanitaria sulla base dell'evoluzione della domanda. Tale cambiamento ha richiesto infatti un'organizzazione differente dell'offerta per la quale è parso fondamentale perseguire la completa integrazione dei diversi attori del territorio, lo sviluppo continuo di nuovi servizi (Fascicolo Sanitario Elettronico e sistema di gestione della prenotazione) e la loro integrazione con i servizi regionali preesistenti. In tale contesto, lo schema organizzativo ritenuto più idoneo dalla Regione è "la rete" in cui i professionisti della sanità possono disporre e scambiare le informazioni relative al particolare paziente che si muove all'interno della rete stessa secondo un determinato percorso di cura.

Tali risultati sono stati raggiunti da una parte attraverso un percorso di implementazione e di sviluppo delle strategie di comunicazione, e dall'altra attraverso strumenti di innovazione tecnologica.

La particolare attenzione della Regione Lombardia alla partecipazione del cittadino e alla sua informazione/sensibilizzazione trova un primo riferimento nel 1990, quando l'Ente ha disciplinato, attraverso la Legge Regionale n.9 del 13 febbraio, tutte le pubblicazioni e le iniziative di comunicazione e informazione regionali.

Con riferimento alle strutture e al funzionamento del Servizio Sanitario Regionale, è necessario invece menzionare la DGR VII del 8 agosto 2003 "Linee guida regionali per l'adozione del Piano di organizzazione aziendale delle aziende sanitarie della Regione Lombardia" con la quale sono state approvate le linee guida regionali per l'adozione del piano di organizzazione e funzionamento aziendale (POA) delle Aziende Sanitarie della Regione Lombardia. In base a tale normativa, ed al suo successivo aggiornamento (DGR n.VIII/007289 del 19 maggio 2008) le ASL hanno il compito di redigere uno strumento di programmazione in coerenza con le politiche di welfare e con gli indirizzi programmatici previsti dalla Regione nel Piano Socio Sanitario nel quale si definiscono, tra le altre cose, il sistema e la modalità delle relazioni con l'esterno. Prima del 2008, inoltre, con la DGR n. VIII/00348 del 20 dicembre 2006 "Definizione degli obiettivi aziendali di interesse regionale e dei risultati attesi dei Direttori Generali delle Aziende Sanitarie Locali per l'anno 2007 nonché della modalità di valutazione del loro raggiungimento" si inseriva come indicatore di risultato la "capacità di costruire un'immagine positiva dell'azienda e del servizio socio-sanitario regionale, sviluppando una efficace comunicazione anche attraverso i media".

A seguire, con la DGR n.VIII/8501 del 26 novembre 2008 “Determinazioni in ordine alla gestione del Sistema Socio Sanitario Regionale per l’anno 2009” si esplicitava, nell’allegato n. 4 “Attività di comunicazione”, la necessità di un coordinamento nella stessa immagine del Servizio Socio-Sanitario regionale finalizzata a comunicare efficacemente ai cittadini il concetto unitario di Sistema Sanitario Regionale. Sulla base di ciò con la DGR n.VIII/8745 del 22 dicembre 2008 è stato emanato il Piano di Comunicazione 2009 che al capitolo 1 indicava i principi guida per un opportuno coordinamento dell’immagine degli enti del sistema regionale con il design system della Regione Lombardia, ponendo le basi per lo sviluppo e l’approvazione di un vero e proprio “Manuale del marchio e della nuova immagine coordinata per la comunicazione” (DGR n. VIII/9307 del 22.04.2009), nonché delle “Linee guida per la comunicazione degli enti del Sistema Sanitario Lombardo” (DGR n. 10256/2009).

D’altro canto, inoltre, la Regione ha provveduto a fornire agli operatori del settore e ai referenti della comunicazione di ASL, Aziende Ospedaliere e IRCCS pubblici un’adeguata formazione attraverso l’organizzazione di incontri e workshop.

In contemporanea, in riferimento al settore dell’ICT, con l’intenzione di definire delle Linee guida per i sistemi informativi delle aziende sanitarie e allo stesso tempo di monitorarne l’attuazione, la Regione ha emanato la DGR 10031 del 7 agosto 2009, di conferma dell’incarico a Lombardia Informatica e la DGR 10512 del 9 novembre 2009 che, attraverso gli schemi di convenzione trilaterale (RL, LISPA, ASL/AO), regola i rapporti ed i reciproci impegni nell’ambito del SISS per un coinvolgimento attivo di tutte le Aziende Sanitarie.

Come anticipato, si è delineata in questo modo la nascita e l’identificazione della piattaforma SISS quale fattore principale di successo per le strategie di governo del Sistema Socio-Sanitario Regionale che ha confermato alla Regione il ruolo di indirizzo degli Enti erogatori dei servizi nell’ottica di uno sviluppo dei propri sistemi, in armonia con la crescente disponibilità dei servizi regionali e con quanto previsto dalla programmazione socio-sanitaria regionale (PSSR 2010-2014). Infine, con la DGR n. 4334/2012 – “Determinazioni in ordine alla gestione del Servizio Sanitario Regionale per l’esercizio 2013”, nell’area dedicata alla comunicazione, si precisa che “in relazione alle attività di comunicazione previste in attuazione delle regole 2013, gli enti sanitari dovranno assicurare il più efficace coordinamento con la Regione Lombardia. Le aziende sanitarie locali, agendo un ruolo di accordo, si faranno carico di raccogliere i Piani della comunicazione delle Aziende Ospedaliere del territorio di riferimento, effettuando una verifica preliminare di coerenza sulle iniziative programmate. Provvederanno poi ad inviare alla Regione, Direzione Generale Sanità, il proprio piano annuale di comunicazione unitamente ai piani delle aziende del territorio di riferimento”.

2.Approfondimenti

Intervista a Chiara Penello, Dirigente Struttura Sistema Informativo Sanitario e Progetti di Sanità Internazionale – Regione Lombardia

D) Con quale obiettivo è stata progettata la piattaforma SISS?

R) Sostanzialmente volevamo creare una “rete” che consentisse lo scambio delle informazioni tra operatori, Sistema Sanitario e cittadini. L’obiettivo era da un lato implementare nuovi servizi e dall’altro creare un’omogeneità di comportamenti, di codifiche e di linguaggi tale da rendere possibile e facilitare lo scambio delle informazioni. Il punto di partenza è stato il fascicolo sanitario elettronico: tutta la struttura informatica creata su questo è infatti fondamentale anche in riferimento alla comunicazione al cittadino. Il FSE per noi è, infatti, il momento principale di comunicazione con il paziente, sia perché ricostruisce la sua storia clinica, sia perché viene utilizzato come piattaforma e strumento di veicolazione tra operatori delle informazioni cliniche.

D) Quali sono state le criticità riscontrate?

R) La Lombardia è una regione piuttosto articolata e complessa: 15 Asl, oltre 2600 farmacie, 35

aziende ospedaliere pubbliche e oltre 2.500 enti erogatori privati, quasi 8000 tra medici e pediatri, 150.000 operatori sanitari. E, naturalmente, circa 10 milioni di cittadini. Ovvio che avviare, gestire e portare a termine l'operazione – cioè creare linguaggi comuni tali da rendere possibile lo scambio delle informazioni – è stato molto laborioso, e ha riscontrato anche sacche di “resistenza” al cambiamento in diversi ambiti. Il processo, più lento di quanto previsto ed auspicato, è però andato avanti. E oggi possiamo dire che il SISS esiste.

D) Quali sono i risultati raggiunti ?

R) I numeri parlano da soli. Ecco quelli a fine 2012.

All'interno del SISS sono stati prodotti 97 milioni di prescrizioni; 4,3 milioni le consultazioni referti da parte di cittadini (circa 600 mila) e operatori; 350 milioni di operazioni; oltre 3,5 milioni di prenotazioni multicanale (in crescita quelle direttamente on-line da parte dei cittadini); quasi 21 milioni di referti pubblicati (di cui 17,8 da enti erogatori pubblici e 3 da privati accreditati). Sono 6 milioni i Fascicoli sanitari elettronici attivati. Il nuovo servizio GASS si sta estendendo rapidamente.

D) Qual è il ruolo della CRS all'interno della Piattaforma SISS?

R) Proprio volendo puntare sullo sviluppo del Fascicolo Sanitario Elettronico, abbiamo organizzato l'accesso al sistema attraverso lo strumento esclusivo della Carta Regionale dei Servizi (CRS). Il cittadino o l'operatore hanno quindi bisogno di un PIN e del lettore elettronico per accedere all'area riservata. In questo modo infatti i suoi dati e la sua privacy sono protetti. Da quest'anno, però, abbiamo avviato con il servizio GASS la possibilità di accedere al FSE “saltando” il passaggio del lettore-CRS-PIN, ma semplicemente con una password one-time che arriva sul cellulare dell'assistito. Una semplificazione non da poco, che darà i suoi frutti.

Accedendo al suo FSE, il cittadino può fare prenotazioni, scegliere il medico, vedere informazioni riservate, in particolare i referti. Questo è molto importante perché consente da una parte al paziente di non dover tornare in ospedale a ritirare la copia del referto, che può trovare sempre all'interno del suo FSE e dall'altra parte al medico di poter consultare i referti dei suoi assistiti in tempo reale. Oltre ai referti, sul FSE sono presenti tutte le prescrizioni, sia quelle erogate che quelle non ancora erogate, e tutti i contatti utili.

D) Quali sono i progetti e le previsioni degli sviluppi futuri?

R) Abbiamo rilasciato il “taccuino”, spazio autogestito che permette al cittadino di inserire tutte le informazioni che ritiene utili, acquisite magari presso altre strutture fuori regione o fuori Italia, ed eventualmente di farle visionare al medico; il taccuino sarà attrezzato con tabelle per annotare i valori delle rilevazioni periodiche, quali la pressione, e con l'agenda degli eventi sanitari (prenotazioni, percorso diagnostico-terapeutico, ecc.). E' in consolidamento la possibilità di pagamenti on line e di scaricare le relative fatture. Ma la sfida più grossa riguarda la ricetta elettronica: dal medico al farmacista senza necessità di produrre carta e con gli evidenti vantaggi in termini di sicurezza, tempo, costi e controlli.

3. Ricognizione normativa

Legge Regionale 11 luglio 1997 n.31 “Norme per il riordino del servizio sanitario regionale e sua integrazione con le attività dei servizi sociali”

Legge Regionale 13 febbraio 1990 n.9 “Disciplina delle pubblicazioni e delle iniziative di comunicazione ed informazione della Regione Lombardia”

DGR n. VIII/007289 del 19 maggio 2008

DGR n. VIII/00348 del 20 dicembre 2006

DGR n. VIII/8501 del 26 novembre 2008

DGR n. VIII/ 8745 del 22 dicembre 2008

Manuale del marchio e della nuova immagine coordinata per la comunicazione

DGR n. VIII/010256 del 7 ottobre 2009” Linee guida per la comunicazione degli enti del Sistema Sanitario Lombardo“

DGR n. IX/0088 del 17 novembre 2010 "PSSR 2010-2014"
DGR n. IX/4334 del 26 ottobre 2012



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

Formez^{PA}