



## 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 - Sicilia*



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

### Scheda di rilevazione BP

<b>Regione: Sicilia</b>
<b>Tematica: Comunicazione on line in sanità</b>
<b>1.Descrizione</b>
<p><b>a. Il contesto regionale</b></p> <p>A partire dal 2007, con il “Piano di contenimento e riqualificazione del Sistema Sanitario Regionale 2007-2009”, la Regione Siciliana ha avviato un processo di riforma del proprio Sistema Sanitario con l’obiettivo di renderlo maggiormente sostenibile e di migliorare al contempo la qualità dei servizi offerti al cittadino. Infatti, la Regione, interessata dal Piano di Rientro dal deficit sanitario, ha condotto un percorso di riorganizzazione dei servizi ospedalieri e territoriali finalizzato a rendere compatibile l'equilibrio economico del Servizio Sanitario Regionale con il mantenimento e la riqualificazione dell'offerta assistenziale complessiva, al fine di garantire il rispetto dei Livelli Essenziali di Assistenza. A questo scopo, la Regione ha promulgato la Legge n. 5 del 14 maggio 2009 “Norme per il riordino del Servizio sanitario regionale” che <i>integra e modifica quanto disposto dalla legislazione regionale in materia sanitaria, con particolare riferimento a: strumenti e procedure della programmazione; organizzazione e ordinamento del Servizio sanitario regionale; erogazione delle prestazioni; sistema della rete dell'emergenza-urgenza.</i></p> <p>Questi provvedimenti legislativi hanno posto le basi per la definizione del Piano Sanitario 2011-2013 che nasce come principale strumento di applicazione delle indicazioni contenute nel quadro normativo nazionale e regionale. Al Piano Sanitario e al Programma Operativo di Sviluppo e Coordinamento concordato dalla Regione Siciliana con il Ministero della Salute e con il Ministero dell’Economia, sono inoltre stati collegati gli obiettivi assegnati ad ogni Direttore Generale.</p> <p>In questo quadro, oltre all’attenzione nel porre le basi del cambiamento all’interno delle reti di assistenza e nella metodologia di lavoro degli operatori coinvolti, la Regione ha avviato un processo volto ad incrementare l’informazione e la comunicazione verso il cittadino sia con l’obiettivo di renderlo partecipe e dunque di coinvolgerlo nel meccanismo di riorganizzazione in atto, sia con lo scopo di informarlo delle modalità di accesso ai servizi sanitari, sia per favorire lo sviluppo di scelte consapevoli di stili di vita. A questo scopo, nell’ambito del Programma di ammodernamento del parco attrezzature delle Alte Tecnologie finanziato dai fondi PO FESR 2007/2013, è stato realizzato il sito internet “Costruire Salute” la cui messa a punto è stata supportata attraverso le attività del Progetto di Assistenza Tecnica POAT Salute - linea trasversale 3, di cui Formez PA è Ente attuatore per conto del Ministero della Salute. Il portale, che si rivolge a cittadini, operatori sanitari e istituzioni, è stato infatti ideato al fine di veicolare informazioni sui servizi sanitari offerti, illustrare i percorsi di cura e presa in carico, permettere l’orientamento del cittadino tra le strutture presenti nel territorio, supportare le iniziative di prevenzione e rendere il sistema trasparente. In particolare, il sito si compone di un libro di testo “Come usare la sanità” sulla corretta modalità di fruizione delle strutture e dei servizi sanitari, e di sezioni interattive utili alla ricerca, per luoghi e strutture, di determinate prestazioni nell’ambito del territorio regionale. A questo scopo, per la sperimentazione, sono stati utilizzati i dati (relativi a circa 180 mila prestazioni) già in possesso della Regione e disponibili all’interno del sistema NSIS. Per quanto concerne invece le sezioni relative all’informazione è stata predisposta una redazione, coinvolgendo in maniera diretta tutte le Aziende Sanitarie regionali con l’obiettivo di rendere il portale una vera e propria agenzia stampa della sanità regionale. In tal modo, inoltre, la Regione intende facilitare lo scambio di esperienze e conoscenze tra gli stessi operatori del settore.</p>
<b>2.Approfondimenti</b>

## **Intervista a Giada Li Calzi, Capo Segreteria Tecnica, Assessorato della Salute – Regione Siciliana**

*D) Dott.ssa Li Calzi, la Regione Siciliana ha sviluppato e presentato al pubblico il nuovo portale [www.costruiredalute.it](http://www.costruiredalute.it) che, realizzato anche attraverso le attività di Assistenza Tecnica svolte da Formez PA in Regione attraverso il Progetto POAT Salute, si pone l'obiettivo di facilitare la comunicazione tra istituzioni e cittadino. Quale è stato il processo che ha portato alla sua realizzazione?*

R) Il Progetto nasce nell'ambito dei Fondi Strutturali ed è quindi di particolare interesse per le Regioni Obiettivo Convergenza che sono coinvolte nel programma di Assistenza Tecnica. Tuttavia ritengo possa esserlo anche per le altre Regioni. Siamo partiti da un bisogno, ovvero quello di salvaguardare la qualità dell'assistenza sanitaria rivolta al cittadino. Ogni taglio alla spesa può avere, infatti, un effetto sul paziente ma è necessario considerare il fatto che anche gli sprechi di risorse ne hanno. Per ogni euro speso male c'è un paziente non salvato. Abbiamo voluto quindi vedere il Piano di Rientro come un'opportunità, non come una vessazione che venisse dal centro e, prima di tutto, guardarci dentro e trovare le energie per rendere più efficiente un Sistema che aveva ampi margini di miglioramento. A questo scopo abbiamo poi guardato all'esterno, alle Regioni che avevano già fatto questi passi negli anni precedenti. Il bisogno primario con cui è stato concepito il Progetto è quello di comunicare al cittadino cosa cambia e perché. Sono quattro anni, infatti, che operiamo un processo di riqualificazione e i cittadini hanno inteso la parola "taglio", ma non la parola "taglio allo spreco" non comprendendo che l'azione è stata tesa a riqualificare e a riorganizzare il Sistema. L'influenza della competizione politica nella più generale comunicazione della Regione ci ha quindi spinti a scegliere uno strumento asettico che il cittadino potesse consultare. Quello che abbiamo voluto creare, anche con il supporto dell'Assistenza Tecnica che Formez PA svolge nella nostra Regione per conto del POAT Salute, è un libro di testo e una Carta dei Servizi, anche al fine di diffondere un linguaggio comune con cui gli operatori del Servizio Sanitario Regionale potessero rivolgersi ai cittadini.

*D) Nello specifico, in cosa consiste il libro di testo? Cosa contiene la Carta dei Servizi e quali informazioni intende veicolare il Portale?*

R) Nell'ottica della riorganizzazione dei servizi, la Regione Siciliana ha sentito il bisogno di comunicare ed informare i cittadini ed i propri operatori riguardo lo spostamento delle risorse sul territorio. In questo senso il libro di testo "Come usare la sanità" è stato suddiviso in 10 tappe fondamentali che indicano, nell'ottica di introdurre la cultura della rete e dei livelli assistenziali, il percorso che il paziente deve essere indirizzato a compiere. Questo strumento quindi non solo deve orientare il cittadino che accede da solo a delle informazioni, ma deve anche servire agli operatori per guidare i pazienti nel giusto livello di accesso. La grossa inappropriata che si registra nel Sistema è, infatti, conseguenza della moltitudine di pazienti che si reca in ospedale quando non necessario, incrementando il fenomeno delle liste di attesa. In questo senso è necessario alimentare la diffusione della conoscenza e delle informazioni relative all'alternativa offerta dai servizi territoriali anche verso i medici di medicina generale. All'interno, quindi, di ognuna delle tappe di cui si compone il libro vengono approfonditi i servizi che si attivano rispetto alle varie fasi di presa in carico e, per ognuna di esse, un semaforo indica la posizione (territorio, struttura ospedaliera ecc.). Con la stessa esigenza nasce la sezione "Dove fare una visita o un esame". Per strutturarla ci siamo serviti dei dati del NSIS, quindi di tutte quelle informazioni che già le strutture sanitarie rendono al Ministero della Salute, e le abbiamo tradotte in informazioni di servizio per i cittadini. Attraverso questa sezione il cittadino può selezionare una determinata prestazione e scegliere di cercarla su tutto il territorio o negli ambulatori specialistici, così come nel privato, nei PPI ecc ecc, scegliere se la struttura deve essere pubblica o privata, e infine indicare una città da cui partire. La mappa a questo punto restituirà tutti gli ambulatori e i laboratori in cui è presente tale prestazione. Il sistema cerca nel raggio di 100 km dal punto indicato, non cerca per Provincia. Il senso, infatti, è quello di trovare il posto più vicino che dispone del servizio cercato, a prescindere dalla ASP di

riferimento. Altra cosa importante è che nell'ottica della realizzazione di percorsi di presa in carico integrata nel territorio sono state rese visibili anche altre prestazioni oltre a quella selezionata. In accordo con quanto previsto dalla riforma, stiamo cercando, infatti, di costruire percorsi per le reti di patologie. I modelli organizzativi sono già pronti per scompenso, per diabete e stiamo lavorando per le malattie rare.

*D) Oltre a questi strumenti di comunicazione è previsto l'utilizzo del Sito Costruire Salute anche in funzione della veicolazione di informazioni? E' stato delineato un processo di implementazione dei contenuti?*

R) Il sito Costruire Salute è stato realizzato nell'ambito del PO FESR 2007-2013 e ha al suo interno veicolato delle informazioni sulla relativa gara di comunicazione. Ad oggi gli Uffici Stampa delle Aziende Sanitarie della Regione Siciliana hanno ricevuto le chiavi di accesso per pubblicare i loro comunicati stampa nell'apposita sezione, intendendo in tal modo renderla l'agenzia di stampa della sanità regionale. Ciò è stato fatto anche nell'ottica di creare uno scambio di conoscenze e di esperienze tra gli operatori. Il processo di redazione e di implementazione dei contenuti è stato ideato in modo che tutte le informazioni sovra aziendali vadano direttamente in prima pagina. Il meccanismo di implementazione è estremamente semplice e sarà gestito da due colleghi dell'Assessorato che hanno per questo partecipato ad un corso di formazione.

*D) Quali sono le prospettive future?*

R) Abbiamo delle speranze di crescita per questo sito e siamo disponibili a condividerlo con i colleghi delle altre Regioni in caso il Ministero lo ritenesse di interesse. Ripeto, infatti, che la sperimentazione si basa su dati già in possesso delle Regioni e del sistema NSIS e che quindi potrebbe essere trasferibile nelle altre Regioni. Inoltre, alla luce di quanto previsto dalla Direttiva Transfrontaliera sarà importantissimo rendersi rintracciabili e far sapere dove sono i servizi. La Sicilia è una Regione di frontiera e, a differenza di una Regione come la Lombardia, non ha una grande quantità di scambi. E' necessario quindi trasformare la Direttiva in un'opportunità. E, per farlo, bisogna sia creare un'eccellenza, e questo fa parte degli obiettivi da perseguire all'interno del Piano di Rientro, sia rendere tale eccellenza visibile. Ad oggi, stiamo lavorando anzitutto ad apportare miglioramenti al portale ed a reperire le risorse utili a tradurlo in lingua inglese. Il secondo step sarà invece rendere visibili i collegamenti tra i diversi livelli assistenziali all'interno delle singole reti. Infine, abbiamo lavorato ad una applicazione informatica che renda il sito accessibile da più media. La missione, in questo senso, sarà ricercare uno sponsor pubblico o privato che sovvenzioni l'impresa. Saremmo la prima Pubblica Amministrazione ad avere un' *app*.

### **3. Ricognizione normativa**

[“Piano di contenimento e riqualificazione del Sistema Sanitario Regionale 2007-2009”](#)  
[Legge n. 5 del 14 maggio 2009 “Norme per il riordino del Servizio sanitario regionale”](#)  
[Piano Sanitario 2011-2013](#)



**Formez** PA

