



smau business

BARI 9-10 FEBBRAIO

11

AGENDA

dell'INNOVAZIONE
e del TRADE

Estratto dell'Agenda dell'Innovazione e
del Trade Bari 2011

Speciale: I casi

- Introduzione dell'area tematica
- **IL CASO COMUNE DI SALVE**



Cap.16

Le ICT nella la Pubblica Amministrazione come strumento per migliorare il servizio erogato ai cittadini

*Il sostegno normativo in materia di modernizzazione della **Pubblica Amministrazione** deriva dalla presa di coscienza della posizione cruciale che questa ricopre per l'intero sistema Paese. Basti pensare all'incidenza della spesa pubblica sul PIL, indicazione di quanto siano rilevanti le decisioni della PA di focalizzare i propri investimenti, sia nei confronti del complesso delle imprese italiane, strutturalmente frammentato, sia dei cittadini, che risentono della gracilità competitiva del sistema economico.*



Importanti organismi internazionali – come l'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico (OCSE), l'Organizzazione mondiale del commercio (OMC), il Fondo monetario internazionale (FMI), la Banca mondiale (BM) – hanno sottolineato come la crescita economica sia più sensibile nei Paesi in cui le Istituzioni e le Amministrazioni Pubbliche hanno una elevata qualità delle politiche pubbliche. È in questo contesto che la sensibilità dei Governi verso la qualità della PA sta acquisendo sempre maggiore centralità nell'azione di modernizzazione del Paese,

con l'obiettivo di intervenire in modo strutturale sulla capacità delle Amministrazioni di migliorare le proprie prestazioni e di soddisfare l'utenza che ad esse si rivolge.

Se, come si apprende dal Piano Industriale divulgato dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'innovazione, è stato stimato nell'equivalente di 2 punti di PIL un recupero di efficienza del 10% nella PA, è anche da questi presupposti che è necessario ripartire se si vuole incidere in modo significativo sullo sviluppo del sistema Paese.

Strategia e tecnologia: le tendenze di sviluppo

In questo quadro, la PA è chiamata in primo luogo a superare la propria autoreferenzialità, orientando le modalità di funzionamento al risultato in una logica per processo e quindi abbandonando le dinamiche del mero adempimento procedurale. Coerentemente con tale impostazione occorre operare una revisione delle modalità programmatiche ed operative, coniugando il raggiungimento di risparmi economici ad un miglioramento della soddisfazione dell'utenza, anche mutuando comportamenti virtuosi di chi opera secondo logiche di mercato. In questo processo di rinnovamento cambia anche il ruolo delle tecnologie informatiche, che da semplice strumento di automazione, spesso confinato entro determinati ambiti funzionali, sono chiamate a supportare pervasivamente la totalità dei processi organizzativi di un Ente, da quelli con

connotazione più operativa, legati all'erogazione di servizi all'utenza, a quelli che impattano sulle attività di programmazione strategica. Muta quindi il ruolo della tecnologia, che diventa vero e proprio fattore abilitante del cambiamento organizzativo, e così anche le caratteristiche e le logiche di funzionamento dei Sistemi Informativi (SI).

In particolare, i trend in atto (si veda Figura 14.1) evidenziano come i SI dedicati alla PA siano sempre più votati a soddisfare la crescente necessità di condivisione delle banche dati e interoperabilità applicativa intra ed extra Ente. Inoltre, la continua diffusione ed evoluzione dei mezzi di comunicazione, rende importante progettare e realizzare sistemi capaci di operare secondo le logiche della multicanalità (Web, mobile, digitale terrestre, ecc.). I Sistemi Informativi per la PA: classificazione e fattori critici di successo

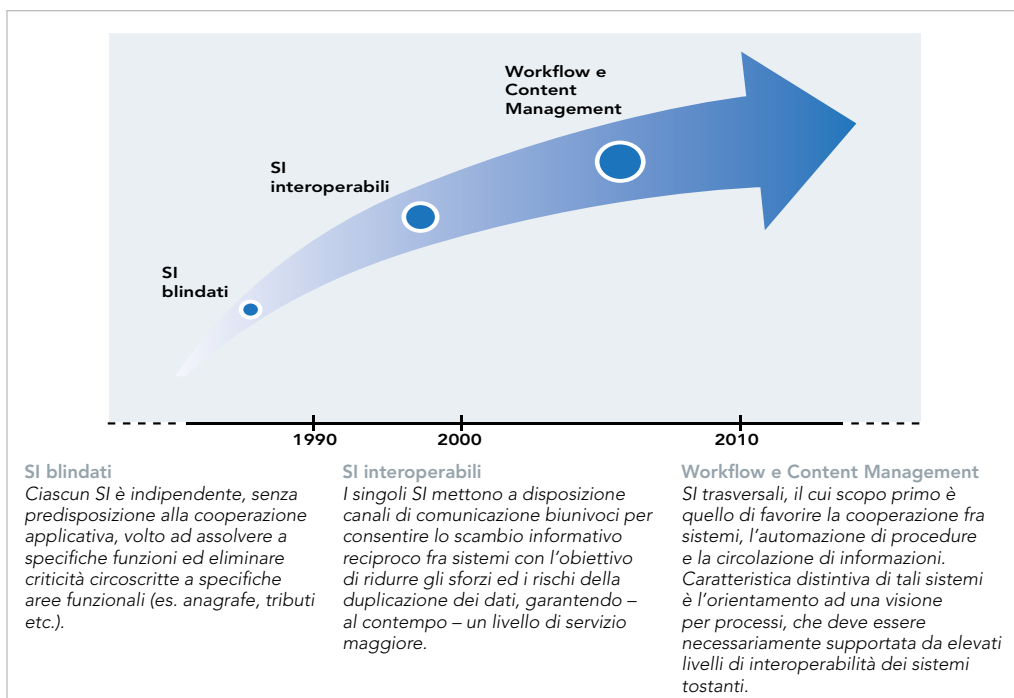


Figura 14.1 – Il trend evolutivo dei Sistemi informativi nella Pubblica Amministrazione

ICT e innovazione in Sanità

Le tecnologie ICT possono rappresentare – se ben “capite” e utilizzate in una logica fortemente allineata e integrata – una leva fondamentale per abilitare il miglioramento e l’innovazione, e perseguire gli obiettivi strategici delle strutture sanitarie.

In particolare, i principali processi che attualmente sono supportati dalle ICT all’interno delle strutture sanitarie italiane, sono:

- **i processi di supporto alle attività clinicosanitarie**, nei quali le ICT hanno un ruolo rilevante, con una minor copertura però su due ambiti “chiave” come la gestione della qualità e del rischio, e la relazione con il pubblico;
- **i processi primari**, relativi all’erogazione del servizio al paziente, includendo le fasi di accoglienza e dimissione, che generalmente sono caratterizzati da un’elevata copertura, ad eccezione solo della cura;
- **i processi di rete**, relativi all’intero ciclo assistenziale, che sono invece ancora poco supportati poiché l’applicazione delle nuove tecnologie in questo ambito richiede l’integrazione tra tutti gli attori che concorrono all’erogazione del servizio, e un forte orientamento al “paziente” anziché al “prodotto”, rendendo necessario un forte cambiamento culturale ed organizzativo.

Tra le applicazioni destinate ad avere un ruolo importante nell’innovazione delle strutture sanitarie, se ne vogliono approfondire tre ritenute particolarmente significative: la Cartella Clinica Elettronica, le applicazioni per la gestione del rischio clinico e la telemedicina.

La Cartella Clinica Elettronica

Con il termine Cartella Clinica Elettronica (CCE) si

identificano tutte le soluzioni ICT a supporto della relazione tra il personale medico-infermieristico ed il paziente, in ambito di reparto ospedaliero, ambulatoriale o domiciliare. Il supporto dato dalla CCE ai processi clinici può essere inteso a differenti livelli di evoluzione:

- **un primo livello di raccolta ed accesso a singole registrazioni cliniche o a singoli documenti** (referti), senza supportare flussi articolati di lavoro o processi sanitari;
- **un secondo livello di supporto integrato alle informazioni relative ad un paziente**, per gli aspetti amministrativi, sanitari e clinici (con un eventuale supporto anche agli aspetti di ricerca in organizzazioni come gli IRCCS e le strutture universitarie), e dei processi di elaborazione e fruizione di tali informazioni (ad esempio integrando la richiesta di prestazioni diagnostiche, la fruizione dei referti, il diario clinico e la prescrizione farmacologica in un ambito di reparto ospedaliero);
- **un terzo livello di supporto alle decisioni dell’operatore sanitario**, con meccanismi di alert, identificazione di situazioni critiche (ad esempio interazioni farmacologiche o allergie), conformità a protocolli clinici, fino ad arrivare a funzionalità di supporto automatico alla diagnosi (come ad esempio l’identificazione automatica di conformazioni critiche nella diagnostica per immagini).

Le applicazioni per la gestione del rischio clinico

La complessità organizzativa e gestionale raggiunta dalle strutture sanitarie è uno tra i fattori più critici che condizionano la qualità delle cure prestate. Gli eventi avversi clinici sono responsabili dell’invalidità o della morte di

migliaia di persone ogni anno ed hanno anche un significativo impatto sui costi del sistema sanitario. Su queste basi, la sicurezza del paziente è divenuta un elemento sempre più importante per il miglioramento della qualità delle prestazioni sanitarie.

Data la natura eminentemente organizzativa del rischio clinico, il progresso tecnologico in campo ICT ha potenzialmente un impatto rilevante nell'innalzare gli standard di sicurezza dei processi sanitari, proprio per le sue caratteristiche di tecnologia abilitante nel ridisegno/integrazione dei processi, nella tracciabilità e nella sicurezza delle informazioni e comunicazioni.

In effetti, almeno sul piano della numerosità e ampiezza delle applicazioni sviluppate, il progressivo affermarsi delle tecnologie di eHealth comprende anche un sempre maggior presidio delle esigenze di gestione del rischio clinico, che vanno a ricoprire dalle funzioni di incident reporting, allertamento e gestione dell'emergenza a quelle di data mining e text mining per l'individuazione di eventi avversi o non appropriatezza.

La telemedicina

L'esigenza di tenere sotto controllo la spesa sanitaria, la volontà di mantenere un servizio

assistenziale efficiente e con alti standard qualitativi e l'aumento della prevalenza della cronicità, hanno condotto negli ultimi anni alla sperimentazione di nuovi modelli di cura. Nel caso delle patologie croniche, ad esempio, si sta assistendo alla diffusione di modelli di disease management in cui continuità assistenziale e integrazione tra ospedale e territorio consentono una più razionale gestione del paziente a domicilio. Si possono quindi identificare quattro diversi ambiti applicativi relativi alle soluzioni di telemedicina:

- **servizi di teleconsulto**, basati sulla trasmissione di immagini, dati e segnali biomedici tra clinici (ad esempio, tra medici di medicina generale e specialisti, oppure tra specialisti);
- **servizi di telemonitoraggio**, basati sulla trasmissione di immagini, dati e segnali biomedici tra il paziente domiciliato e i sanitari dediti all'assistenza (infermieri e/o clinici);
- **servizi di telesurgery**, basati su sistemi di gestione robotizzata degli interventi chirurgici;
- **servizi di teleformazione** (eLearning), basati sull'utilizzo integrato dei dati video e audio a supporto della didattica in ambito medico (una possibile forma di teledidattica è, ad esempio, consentita dalla sala operatoria digitale).

IL CASO Comune di Salve

Nuovi servizi per i cittadini basati sulle tecnologie informatiche: il progetto PIDSS



L'Ente

Salve è un comune italiano della provincia di Lecce di circa 4.700 abitanti, situato sul versante ionico del basso Salento, a 61 km dal capoluogo. Il comune comprende le marine di Pescoluse, Torre Pali, Posto Vecchio, Lido Marini (quest'ultima in parte amministrata dal comune di Ugento) e la frazione di Ruggiano.

Attualmente il Comune di Salve conta un totale di 20 dipendenti.

L'applicazione

Con l'obiettivo di migliorare il servizio reso ai cittadini, il Comune di Salve ha realizzato un progetto di innovazione ICT che unisce un raggruppamento di 57 Comuni della provincia di Lecce, grazie ad un finanziamento della Comunità Europea e della Regione Puglia. Il Progetto Punti di Incontro Digitale del Sud Salento (PIDSS) ha previsto per il comune di Salve, l'adesione alla rete RUPAR-SPC (Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione Regionale - Sistema Pubblico di Connettività) per interconnettere i cittadini, la Regione, le Amministrazioni Locali e le Aziende Sanitarie Locali che operano nel territorio regionale.

Grazie alla nuova rete, è stato possibile adottare per la sede e gli uffici decentrati comunali un sistema di telefonia basato sul protocollo Internet (VoIP). Il progetto PIDSS, inoltre, ha coinvolto la riprogettazione e l'estensione dei servizi erogati dal comune di Salve sul proprio sito. Collegandosi all'indirizzo Web www.comune.salve.le.it il cittadino può ora accedere a tutti gli atti amministrativi ed ha la possibilità di scaricare in formato PDF i moduli necessari per usufruire dei servizi del Comune. Inoltre, attraverso il sito è possibile comunicare direttamente con il personale comunale attraverso posta elettronica certificata (PEC) ed assistere via Web alle sedute del consiglio comunale.

Nell'ambito del progetto PIDSS, il Comune di Salve ha promosso l'iniziativa BancoMed® (la Banca della Salute) per la creazione del fascicolo sanitario digitale, contenente la storia sanitaria e clinica dei cittadini del comune. Il fascicolo digitale viene creato dal cittadino stesso o dal medico curante attraverso la digitalizzazione e conservazione della documentazione medica (referti, lettere di dimissioni, piani terapeutici). L'iter di attivazione del servizio avviene attraverso l'apertura del Fascicolo Sanitario BancoMed® presso il

Comune, con il supporto di un Tutor. In seguito all'attivazione, ciascun cittadino riceve una Pen Drive USB contenente il software per la gestione della propria cartella clinica ed i dati raccolti in formato digitale (referti, radiografie, ecc.). Per accelerare la diffusione di tale strumento, il Comune di Salve assegna la cartella sanitaria su penna USB ai cittadini neonati. Infine, il Comune ha realizzato la copertura WiFi gratuita nella piazza principale e in partnership con Raganet ha coperto il 90% del territorio, spiagge comprese, con una particolare attenzione alle categorie protette che hanno diritto a particolari agevolazioni. Il prossimo passo del progetto prevede l'introduzione del servizio di posta elettronica certificata comunale, grazie al quale, ogni cittadino avrà diritto a un proprio indirizzo mail con il dominio del progetto, ottenibile tramite richiesta all'Ufficio Anagrafe.

I benefici

La realizzazione del progetto PIDSS ha permesso di migliorare ed estendere i servizi al cittadino erogati dal Comune di Salve. Inoltre, grazie a BancoMed®, l'Amministrazione Comunale si pone l'obiettivo di migliorare il sistema di prevenzione sanitaria comunale. Infine, grazie alla copertura WiFi delle aree pubbliche, il comune intende offrire un servizio non solo ai cittadini, ma anche ai numerosi turisti, con un miglioramento dell'immagine turistica percepita.