

**Soluzione RIUSO371****"Assistenza territoriale sanitaria" proposta da "Regione Liguria"****Sezione 1 - Amministrazione proponente e soluzione proposta**

Tipologia di Amministrazione proponente: Regione  
 Regione dell'amministrazione: Liguria  
 Ambito/i amministrativo/i interessato/i: Gestione dati per la pianificazione degli interventi finanziari - monitoraggio e rendicontazione Servizi sanitari  
 Nome: Maria Franca  
 Cognome: Tomassi  
 Posizione nell'Ente: Dirigente Sistemi Informativi e Telematici Regionali  
 Telefono: 010 5485777  
 Email: franca.tomassi@regione.liguria.it  
 Altre ammin. che utilizzano la soluzione: Aziende Sanitarie Locali liguri

Tipologie di amministrazioni più idonee a riutilizzare la soluzione: comuni piccoli  
 comuni medi  
 comuni grandi  
 comunità montane  
 regioni

**Servizi Implementati**

**Nome** Richiesta assistenza semiresidenziale

**Destinazione** per i cittadini

Gestione della richiesta di assistenza territoriale in modo integrato. I destinatari del servizio sono tutti i cittadini che hanno bisogno del servizio di assistenza semi-residenziale. Il cittadino si reca presso uno sportello polifunzionale che prende in carico il problema e segue l'iter per tutti i passi necessari.

**Nome** Richiesta assistenza protesica

**Destinazione** per l'amministrazione

Gestione della richiesta di assistenza territoriale in modo integrato. I destinatari del servizio sono tutti i cittadini che hanno bisogno del servizio di assistenza protesica. Il cittadino si reca presso uno sportello polifunzionale che prende in carico il problema e segue l'iter per tutti i passi necessari.

**Nome** Richiesta assistenza consultoriale

**Destinazione** per i cittadini

Gestione della richiesta di assistenza territoriale in modo integrato. I destinatari del servizio sono tutti i cittadini che si rivolgono al consultorio. Il cittadino si reca presso uno sportello polifunzionale, o presso un consultorio, che prende in carico il problema e segue l'iter per tutti i passi necessari.

**Nome** Richiesta assistenza residenziale

**Destinazione** per i cittadini

Gestione della richiesta di assistenza territoriale in modo integrato. I destinatari del servizio sono tutti i cittadini che hanno bisogno del servizio di assistenza residenziale. Il cittadino si reca presso uno sportello polifunzionale che prende in carico il problema e segue l'iter per tutti i passi necessari.

**Sezione 2 - Descrizione testuale della soluzione**

Link alla soluzione: [http://soluzione\\_per\\_operatori:link non pubblico](http://soluzione_per_operatori:link_non_publicco)

Secondo link alla soluzione:

Documento di riferimento: n.d

Secondo documento di riferimento: n.d

**Descrizione**

I progetti e gli investimenti attuati nel passato hanno dato (e stanno dando) priorità alla costituzione e al potenziamento di strutture informative che facilitino l'accesso del cittadino a strutture ospedaliere e ambulatoriali (per esempio, Centri Unificati di Prenotazione, CUP). Tuttavia, in un contesto in cui viene sempre più riconosciuta la specificità specialistica dell'ambiente ospedaliero e ambulatoriale, e in cui il rimanente ciclo di cura viene delegato ad altre strutture meno costose, la soluzione intende dare giusto spazio anche alle strutture per l'assistenza extra-ospedaliera della Regione Liguria quali, per esempio, le Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) e i consultori, che rappresentano un elemento essenziale nel processo assistenziale, soprattutto in una Regione come la Liguria la cui demografia è caratterizzata da un'elevata residenzialità di anziani. Le modalità di accesso ai servizi che riguardano queste strutture sono infatti, in assenza della soluzione, disperse sul territorio e difficilmente reperibili e, a fronte di una precisa esigenza da parte del cittadino, non vi è la possibilità di avere in tempi brevi una risposta chiara e completa riguardo a tali servizi. E' importante quindi la disponibilità di una soluzione che segua il cittadino (tipicamente attivata tramite la mediazione del medico curante) in uscita dalla fase ospedaliera o ambulatoriale e lo orienti verso quelle strutture che hanno il compito di garantire continuità di cura anche a completamento di una fase specialistica appena trascorsa. Ovviamente, una tale struttura è utile anche per l'accesso a una risorsa di assistenza indipendentemente dalla presenza di un momento specialistico preliminare.

**Sezione 3 - Aspetti legati all'uso della soluzione**

Avvio della soluzione: Gennaio 2005

N. di addetti operanti con la soluzione: n.d.

### Breve descrizione del contesto organizzativo

La riorganizzazione delle aziende sanitarie sta avviando una profonda revisione della pianificazione dei servizi di assistenza offerti; in particolare, nell'area extra-ospedaliera, sono stati creati i Distretti sanitari, macrostrutture dell'Azienda USL che, in un definito ambito territoriale, governano l'offerta sanitaria e organizzano l'assistenza primaria erogata dai servizi territoriali in accordo, ove necessario, con strutture ospedaliere o residenziali, con l'assistenza sociale o la rete di solidarietà. In quest'ottica il Distretto deve divenire centro di riferimento e di accesso del cittadino per tutti i servizi sanitari e sociosanitari, in modo da evitare la frammentazione delle risposte assistenziali attualmente esistente in relazione alle diverse tipologie di domanda. Il Distretto deve configurarsi pertanto come "porta di accesso unificata" alle reti dei servizi aziendali ed extra aziendali e responsabile della lettura e decodificazione della domanda espressa dai cittadini e dell'identificazione del bisogno assistenziale.

Il Distretto inoltre assicura risposte appropriate, efficaci e integrate, attivando programmi assistenziali personalizzati e individuando il case manager per gli interventi multidisciplinari.

Al fine di orientare il cittadino, favorendo l'accessibilità ai servizi che rispondono al suo bisogno di salute, i Distretti si sono dotati di Sportelli Polifunzionali per l'Assistenza Territoriale, punti di accoglienza sul territorio in grado di fornire informazioni, accettare e innescare pratiche, prenotare visite specialistiche, scegliere o revocare il medico di base, attivare domande complesse. Accorpendo tutte le operazioni in un unico sportello, si minimizzano gli spostamenti del cittadino fra i vari punti di accoglienza specifici nonché il passaggio da una coda all'altra di sportelli dedicati.

L'accoglienza di domande complesse di non immediata risoluzione, comporta una "Presenza in carico" dell'assistito da parte del Distretto e un impegno a seguire e monitorare il suo caso fino alla conclusione. Al cittadino viene pertanto fornita una ricevuta, attestante la presa in carico da parte delle strutture territoriali, con gli estremi necessari sia agli operatori sanitari sia all'interessato, per fornire e ricevere informazioni circa lo stato di avanzamento del suo percorso di cura o autorizzativo in atto.

Molto importante è anche la definizione dei responsabili di processo o "case manager", al fine di garantire un costante monitoraggio sia degli aspetti assistenziali che degli aspetti clinici e assicurare nel contempo, oltre l'ottimizzazione dei percorsi diagnostico terapeutici integrati, un preciso punto di riferimento per i bisogni del cittadino.

I Direttori di Distretto hanno necessità di monitorare l'attività svolta dagli operatori, per utilizzare al meglio le risorse che l'azienda mette loro a disposizione e garantire la tempestività degli interventi, l'appropriatezza e la continuità delle cure erogate dalle diverse strutture, in accordo con i medici di medicina generale.

La soluzione ha quindi un flusso informativo che include diverse componenti. La richiesta del cittadino viene veicolata dallo sportello polifunzionale (o attraverso il portale) e si differenzia a seconda che si tratti di mera richiesta di informazioni oppure che si tratti di una richiesta di presa in carico di un percorso assistenziale (per esempio, richiesta di assistenza residenziale).

N. di giornate di formazione: 1400

Nota sulle giornate di formazione: La soluzione, su tutto il territorio regionale ligure, coinvolge circa 900 operatori di sportello che hanno richiesto complessivamente circa 1400 giornate formative.

N. di giornate per manutenzione evolutiva: 150

Nota sulle giornate per manutenzione evolutiva: La manutenzione evolutiva si è svolta da un lato sulla parte di miglioramento del front-end e, dall'altro, sul potenziamento del back-end sia dal punto di vista applicativo (calcolo liste di attesa, calcolo di indicatori statistici per i flussi di debito informativo verso Regione Liguria) sia dal punto di vista del numero di applicativi interoperanti con la soluzione stessa.

Formazione specifica erogata da risorse: esterne

Esiste un manuale d'uso della soluzione per gli addetti? SI

La sua redazione è avvenuta a cura di risorse: esterne

Disponibilità di personale dell'Ente a fornire assistenza: NO

La soluzione è di completa proprietà dell'amministrazione cedente: SI

### Indicare le componenti della soluzione

**Componente** applicativi per servizi

**Proprietà** amministrazione

Regione Liguria (ASL)

---

**Componente** Data Base

**Proprietà** amministrazione

Regione Liguria (ASL)

---

**Componente** Sistema Operativo

**Proprietà** amministrazione

Regione Liguria (ASL)

---

### Sezione 4 - Aspetti di costo della soluzione sostenuti dall'Amministrazione

Costi esterni (fornitori+consulenza) per la realizzazione della soluzione €: 1.650.000,00

Nota: L'importo (IVA inclusa) comprende la realizzazione dei moduli dell'applicazione (gestione sportello, gestione RSA, gestione consultoriale, gestione protesica e gestione work-flow della pratica) e le personalizzazioni per le aziende sanitarie locali liguri. Sono esclusi costi di avviamento, formazione, hardware, ecc.

Costi interni per la realizzazione della soluzione (mesi/uomo): 140,00

Nota: Costi interni sostenuti dalle Aziende sanitarie liguri partecipanti

Costi esterni per la manutenzione della soluzione €: 450.000,00

**Nota:** I costi si intendono annuali e comprendono la manutenzione correttiva e adeguativa (non evolutiva) della soluzione e il servizio di assistenza help-desk telefonico per tutte le Aziende aderenti al progetto.

Costi interni per la manutenzione della soluzione (mesi/uomo): 0,00

**Nota:** Le attività di manutenzione della soluzione sono state completamente delegate all'esterno

## Sezione 5 - Benefici ottenuti dall'uso della soluzione

### Benefici in termini di riduzione di costi conseguiti dall'Amministrazione

La soluzione è intesa principalmente a facilitare l'accesso ai cittadini ai servizi di assistenza territoriale. La disponibilità di una soluzione unificata evita frammentazione sul territorio sia dei dati sia delle procedure. E' evidente, quindi, il risparmio di tempo e risorse dei cittadini ma anche dell'amministrazione. Tale risparmio, tuttavia, non è ancora valutabile in termini economici.

### Benefici in termini di miglioramento del servizio reso a cittadini e imprese conseguiti dall'Amministrazione

I benefici per i cittadini sono:

- riduzione dei tempi di ottenimento di una pratica/servizio;
- riduzione delle necessità per il cittadino di interagire con diversi interlocutori dell'amministrazione;

Vediamo, a titolo di esempio, il caso di un anziano dimesso da un ospedale con necessità di un percorso riabilitativo. In questo caso, a seguito di una segnalazione del reparto ospedaliero (o del medico curante), viene registrata, dall'U.O. assistenza anziani una richiesta di presa in carico che contiene:

- i dati anagrafici e di domicilio del paziente;
- l'oggetto della segnalazione e la classificazione del bisogno assistenziale;
- la data di disponibilità del paziente per la presa in carico (tipicamente quella prevista per la dimissione ospedaliera);
- la definizione del "case manager" e della struttura organizzativa ASL che avrà competenza sul caso (che in questo esempio corrisponde alla stessa che ha fatto accoglienza)

Il geriatra ASL visita il paziente in ospedale, compila una scheda di valutazione e formula una richiesta di ricovero in struttura riabilitativa (es. 30 giorni).

Le informazioni relative alla valutazione e inserite nel sistema concorreranno alla formazione del quadro i trattamento del paziente il quale viene messo in lista d'attesa per la/le strutture (a gestione ASL o convenzionate) da lui preferite sulla base di criteri quali la disponibilità di posti, la vicinanza a famigliari, ecc.

La gestione delle liste d'attesa è demandata a un modulo software integrato nell'architettura dello Sportello Polifunzionale Distrettuale per l'Assistenza Territoriale. Tale modulo ordina la lista dinamicamente in base a criteri definiti a priori (punteggio di valutazione, data di inserimento in lista, ecc.).

Nel momento in cui si libera un posto, il sistema segnala all'operatore ASL (con un profilo adeguato) l'elenco delle persone in lista per quella struttura. L'operatore assegna il posto e il sistema si occupa di tenere conto del numero di giornate di effettiva presenza tolti eventuali periodi di sospensione (es. ricovero ospedaliero per riacutizzarsi del quadro clinico).

Alla dimissione, la pratica può essere archiviata oppure il paziente può essere rivalutato e quindi essere avviato su un nuovo percorso assistenziale.

### Benefici derivanti all'amministrazione dall'elaborazione dei dati che la soluzione utilizza o genera

La presenza di tutti di dati relativi all'offerta e alla domanda di assistenza territoriale in un unico centro consente di elaborare statistiche e fare quindi analisi che consentono di effettuare una migliore pianificazione dell'offerta sul territorio. La soluzione informatica dispone, a questo proposito, di numerose funzioni di consuntivo.

### Elementi di semplificazione della procedura tradizionale introdotti dalla soluzione

vedi "Benefici in termini di miglioramento del servizio reso ai cittadini".

Altri benefici derivanti dall'utilizzo della soluzione non ricompresi n.d.  
nelle tipologie prima indicate

## Sezione 6 - Aspetti legati alle tecnologie utilizzate

### Caratteristiche della soluzione tecnologica

La soluzione, essendo basata su un'architettura Internet, non richiede la disponibilità di particolari presupposti tecnologici. Al momento è fornita in modalità ASP dalle singole Aziende Sanitarie Territoriali. L'ambiente di back-office è strutturato secondo i classici tre livelli: Web Server, Application Server e Database server.

### Prerequisiti di natura tecnica (hw e sw di base) per il funzionamento della soluzione

Le componenti tecnologiche principali sono le seguenti:

MS Windows 2000/2003 Server Web Edition

Internet Information Server 5.0/6.0

MDAC versione 2.7.1/2.8

pagine ASP di login e costruzione menu

pagine ASP dell'applicazione

librerie ActiveX dell'applicazione

librerie ActiveX della PSR 4.0

Oracle Services for MTS 8.1.7/9.2.0

Microsoft ODBC driver for Oracle

Oracle Client 8.1.7/9.2.0

Oracle Server 8.1.7/9.2.0 in modalità Muntithread

### Partners coinvolti nella realizzazione della soluzione

alcune Aziende Sanitarie Locali liguri, Datasiel S.p.A.

Quanto tempo è durato il progetto (mesi) 30

### Quali sono i volumi di servizio che la soluzione gestisce?

La soluzione gestisce l'accesso all'assistenza territoriale su quasi tutto il territorio regionale (circa 1.300.000 abitanti) attraverso circa 900 operatori e nel periodo 2005-2007 ha gestito oltre 600.000 pratiche di sportello.

#### **La soluzione è integrata con altre applicazioni dell'amministrazione?**

Le principali applicazioni con le quali la soluzione è integrata sono:

- anagrafe sanitaria regionale
- anagrafe dei contatti aziendale
- gestione delle invalidità civili
- sistema amministrativo aziendale
- sistema della gestione della prevenzione (vaccinazioni)
- gestione cure domiciliari (ADI)

#### **Sezioni 7 - Altri aspetti vincolanti**

##### **Esigenza di specifici modelli organizzativi**

I requisiti organizzativi sono quelli relativi all'istituzione del Distretto Sanitario (vedi Sezione 3 per una descrizione più approfondita) ovvero un'organizzazione che consenta l'unificazione della tipologia dati e procedure nella gestione dell'accesso all'assistenza territoriale.

##### **Necessità di accordi con Enti terzi**

Non sono necessari accordi con enti terzi.

##### **Dipendenza da normative regionali**

Non esistono particolari necessità normative per l'utilizzo della soluzione.