

La digitalizzazione per misurare e migliorare l'esperienza e l'accoglienza digitale del paziente il modello di un'azienda ospedaliera

Arcangelo Devanna

Direttore f.f. Sistemi Informatici Azienda Ospedaliera San Camillo-Forlanini Roma

Scenario di riferimento: esigenze

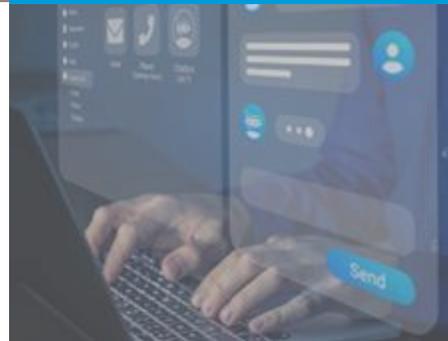
Ottimizzare in maniera proattiva le relazioni tra AO San Camillo e i pazienti

Offrire percorsi personalizzati per le varie tipologie di pazienti lungo i percorsi di cura

- ✓ Sportelli
- ✓ Ambulatorio
- ✓ Centro prelievi
- ✓ Pronto soccorso



Potenziare il livello di informazione e l'autonomia del paziente



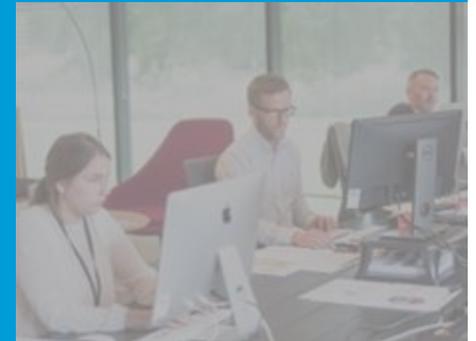
Favorire una maggiore personalizzazione delle comunicazioni



Assicurare un'interazione costante con i pazienti



Massimizzare l'efficienza delle risorse e migliorare l'efficacia dei processi amministrativi



Razionale del progetto: **approccio phygital**

Integrare canali digitali e fisici per offrire un'esperienza di **assistenza sanitaria più fluida e personalizzata**, rendendo il percorso del paziente più efficiente e coinvolgente

- Consente di semplificare l'accesso ai servizi, a prescindere dal livello di familiarità con gli strumenti digitali.
- Migliora la comunicazione con il personale sanitario, grazie a un'interazione più fluida e continua, i pazienti percepiscono un servizio più completo e su misura
- Ottimizza i processi interni sfruttando l'integrazione tra soluzioni digitali e servizi in sede, migliorando l'efficienza nelle attività amministrative e nella gestione delle risorse

Modello di implementazione: **graduale e modulare**

Concepito con un approccio graduale, per consentire una transizione flessibile e controllata, favorendo la raccolta di feedback e garantendo un'integrazione efficace e senza interruzioni.



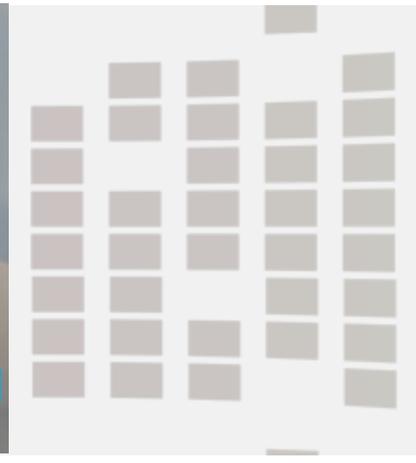
Totem e APP
ZeroCoda



Portale Paziente
(web/mobile)



Wayfinding
dinamico



1° Fase: CUP (Accettazione, gestione code e operazioni self-service)

PAZIENTE



Ticket personalizzato

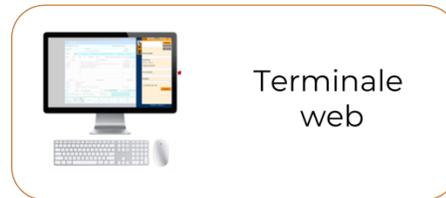
Indicazione numero servizio progressivo di chiamata

Numero utenti in coda

Data e ora di rilascio

Indicazioni per il raggiungimento della sala d'attesa

OPERATORE



Accoglienza

- Servizio di self-Acettazione
- Servizio di self-Pagamento
- Servizio di ritiro referto e immagini diagnostiche

Area CUP

Gestione 1° Livello (gestione utenza in coda e sportelli di accettazione)

Comunicazioni

Digital signage integrato nei monitor

Cruscotti di Monitoraggio

- tempi transito sportelli
- Pagamenti
- numero self accettazione

1° Fase: Ambulatori (Gestione chiamata e attesa)



Monitor

Numero di chiamata

Orario dell'appuntamento

Eventuale nuovo orario dell'appuntamento

Sala visita/ambulatorio

Chiamata Numero utenti in coda

Pop-up chiamata

Ambulatori

Modulo chiamata installato presso le sale visita

Monitor di sala con indicazione della coda, attesa e segnale di chiamata

Comunicazioni

Digital signage integrato nei monitor

Cruscotti

Monitoraggio ambulatori

I° Fase: Pronto Soccorso (gestione chiamata e attesa)



PRONTO SOCCORSO
 10:56 8-2-2016
 NUMERO TRIAGE
 123456789

123456789 → Numero di triage

NUMERO CHIAMATA
789 → Numero di chiamata del Paziente (ultime 3 cifre del codice di triage)

CHIRURGICO → Agenda/erogatore

All'accettazione sei il codice
Giallo → Codice colore
 (YELLOW)

DATA ACCETTAZIONE
 08/02/2016 10:56 → Data e ora dell'accettazione al triage

Attendi la chiamata
 in sala di attesa

Leggere attentamente

L Si prega di attendere presso la sala di attesa la chiamata del vostro numero.

R Ricordiamo che le priorità di chiamata e i tempi di attesa dipendono dalla gravità dei codici.

C Il codice colore della priorità potrà cambiare a secondo del decorso clinico del paziente.

→ Note informative



Triage

- Chiamata presso operatori triage
- Erogazione del ticket con indicazione del numero di triage e priorità
- Posizionamento nel monitor di attesa

Box visita e trattamento

- Gestione della chiamata ai box
- Notifica di chiamata mediante monitor con segnalazione acustica
- Posizionamento nel monitor di trattamento con indicazione dello stato

Comunicazioni

- Digital signage integrato nei monitor

I° Fase: Pronto Soccorso, focus monitor



In attesa

Stato di affollamento in tempo reale del pronto soccorso

Elenco dei pazienti in attesa suddivisi per servizio e per codice triage

Codici di riconoscimento anonimi per la tutela della privacy

Icone per identificazione esigenze particolari del paziente

Pop-up di chiamata paziente

Temi, colori e grafici personalizzati



In trattamento

Informazione in tempo reale sullo stato dei pazienti

Indicazione di visite / esami in corso/svolti

Icone per identificazione esigenze particolari del paziente

Pop-up di chiamata accompagnatore/parente

Temi, colori e grafici personalizzati

I° Fase: gestione accessi diretti

SISTEMA SANITARIO REGIONALE
AZIENDA OSPEDALIERA SAN CAMILLO FORLANINI

[Come funziona ZeroCoda](#)
[Notizie](#)
[Supporto](#)

Sei un presidio ospedaliero?

PRENOTA ONLINE IL SERVIZIO DI CUI HAI BISOGNO E SALTA LA CODA ALLO SPORTELLO
Rendi rapido e sicuro il tuo accesso in Struttura

 ZeroCoda è un servizio gratuito
  Puoi prenotare anche per terzi

 1. Cerca il servizio più vicino a te
  2. Seleziona giorno ed ora
  3. Ricevi conferma via email ed sms
  4. Salta la coda allo sportello

ARCHITETTURA

Progressive Web App (PWA), certificata ACN

Canale per la prenotazione dei servizi ad accesso diretto sempre raggiungibile da qualsiasi dispositivo, PC o cellulare

Servizi disponibili

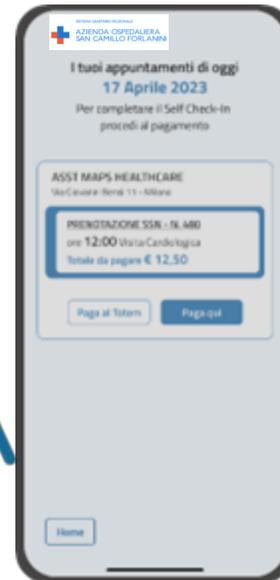
- Centro prelievi
- CUP
- Ritiro referti
- Pratiche amministrative

Back-office

- Configurazione e Gestione slot e disponibilità orarie
- Cruscotto di monitoraggio accessi diretti



II° Fase: Portale pazienti



Flusso accoglienza

- Integrazione sistemi di pagamento
- Integrazione sistema phygital accoglienza (Kiosk e software) per la self-accettazione
- Integrazione applicativo per la gestione degli accessi diretti

Navigazione outdoor

- Creazione planimetrie e navigazione outdoor

Cruscotto

- Monitoraggio Sportelli

III° Fase: **wayfinding dinamico**

Accettazione

SPORTELLO



Stampa ticket cartaceo

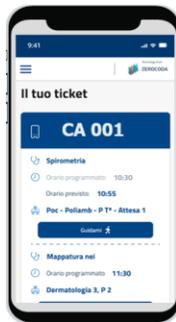


Scansione QR-Code

TOTEM



WEB APP

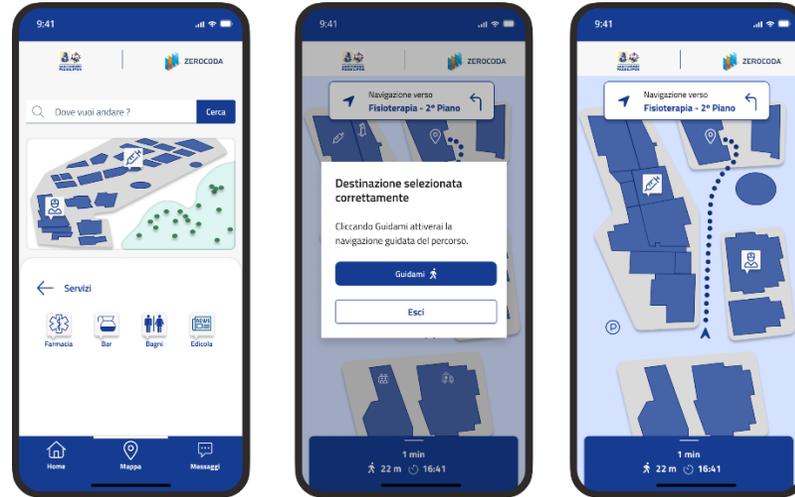


Creazione ticket virtuale



Generazione link

Navigazione assistita



Wayfinding outdoor & indoor

La sala di attesa dove il paziente deve andare è impostata automaticamente come destinazione

Chiamata



Chiamata su monitor sala d'attesa

Valore atteso: innescare un **processo di miglioramento continuo**

Monitoraggio dei flussi e delle performance tramite
l'analisi dei dati raccolti

Miglioramento della qualità del servizio percepita dai cittadini

Identificazione delle **aree di miglioramento** sulla base delle informazioni elaborate



Riprogettazione dei processi di accoglienza e attesa per favorire
l'empowerment del cittadino

Riallocazione delle risorse su attività a **maggiore valore aggiunto**



Forum Risk Management

obiettivo sanità salute

26-29 NOVEMBRE 2024
AREZZO FIERE E CONGRESSI

19

Il San Camillo vi Ascolta, vi
Accoglie e vi Accompanya

Grazie

Arcangelo Devanna

Direttore f.f. Sistemi Informatici Azienda Ospedaliera San Camillo-Forlanini Roma

#ForumRisk19



www.forumriskmanagement.it

