

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**



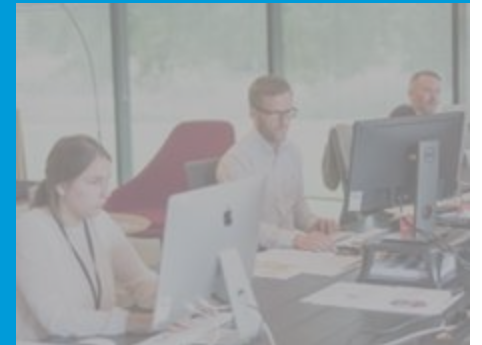
**Favorire una maggiore personalizzazione delle comunicazioni**



**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.



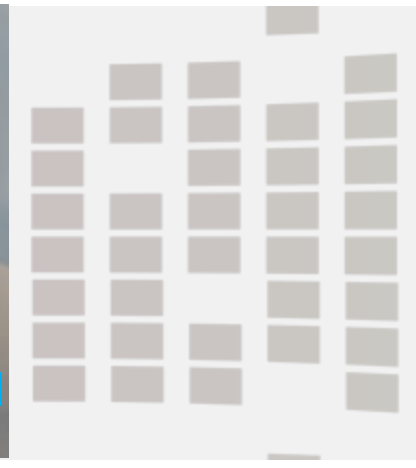
Totem e APP  
ZeroCoda



Portale Paziente  
(web/mobile)

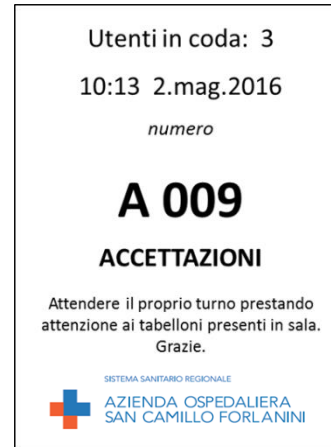


Wayfinding  
dinamico



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

PAZIENTE



### Ticket personalizzato

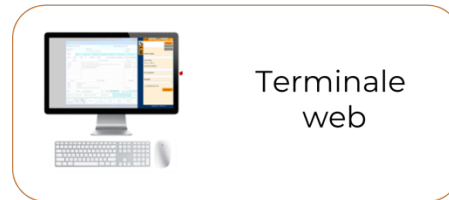
Indicazione numero servizio progressivo di chiamata

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





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



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

**\*123456789\***

NUMERO CHIAMATA  
**789**

**CHIRURGICO**  
 All'accettazione sei il codice

**Giallo**  
 (YELLOW)

DATA ACCETTAZIONE  
 08/02/2016 10:56  
 Attendi la chiamata  
 in sala di attesa

---

**Leggere attentamente**  
 L Si prega di attendere presso la sala di  
 S attesa la chiamata del vostro numero.  
 R Ricordiamo che le priorità di chiamata e i  
 P tempi di attesa dipendono dalla gravità dei  
 T codici.  
 C Il codice colore della priorità potrà  
 c cambiare a secondo del decorso clinico del  
 c paziente.

Numero di triage

Numero di chiamata del Paziente  
(ultime 3 cifre del codice di triage)

Agenda/erogatore

Codice colore

Data e ora dell'accettazione al triage

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

Di quale servizio hai bisogno? Dove?

Cerca il servizio di cui necessiti es: Città, Struttura Sanitaria

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



Creazione ticket virtuale

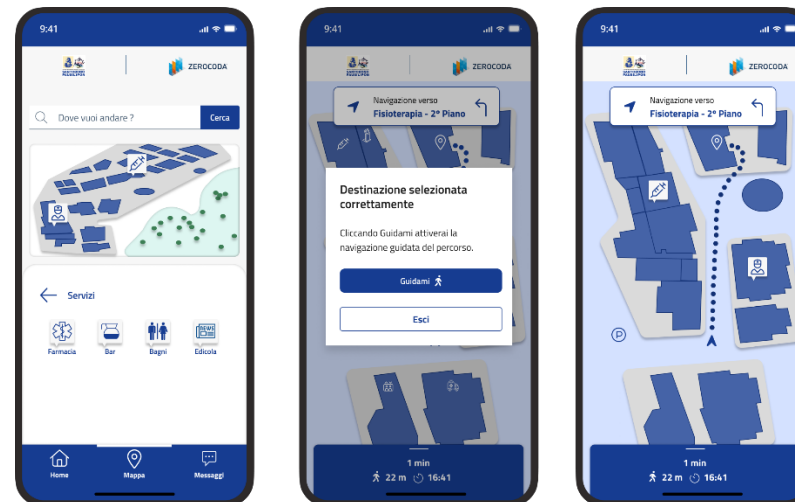


Generazione link

WEB APP



#### 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](http://www.forumriskmanagement.it)

