



**OSPEDALE POLICLINICO SAN MARTINO**

Sistema Sanitario Regione Liguria

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

**CONVEGNO**

**VILLA TORRETTA SESTO S. GIOVANNI - MILANO**

# L'EFFICIENZA DELLA GESTIONE DEI PROCESSI SANITARI

L'appuntamento strategico per i manager in sanità  
e nel settore farmaceutico alla luce dei nuovi criteri ESG

**09 NOVEMBRE 2023**

Organizzazione / Management / Logistica

**XIV** edizione

Ing. Andrea Grioni – Ing. Danila Giuffra

Largo Rosanna Benzi, 10 - 16132 Genova  
[protocollo@pec.hsanmartino.it](mailto:protocollo@pec.hsanmartino.it)

IRCCS Certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 Certificato n. 41781/21/S - RINA

Certificato secondo la norma UNI EN ISO 45001:2018 Certificato n. OHS-4459 - RINA

Certificate of Accreditation and Designation as Comprehensive Cancer Centre OEIC Registered Number RPM N. 0473647634



**IN.GE.SAN**

# Telemedicina e Smart Hospital

Dai processi ai Sistemi Informativi per  
disegnare un ambiente realmente  
interconnesso

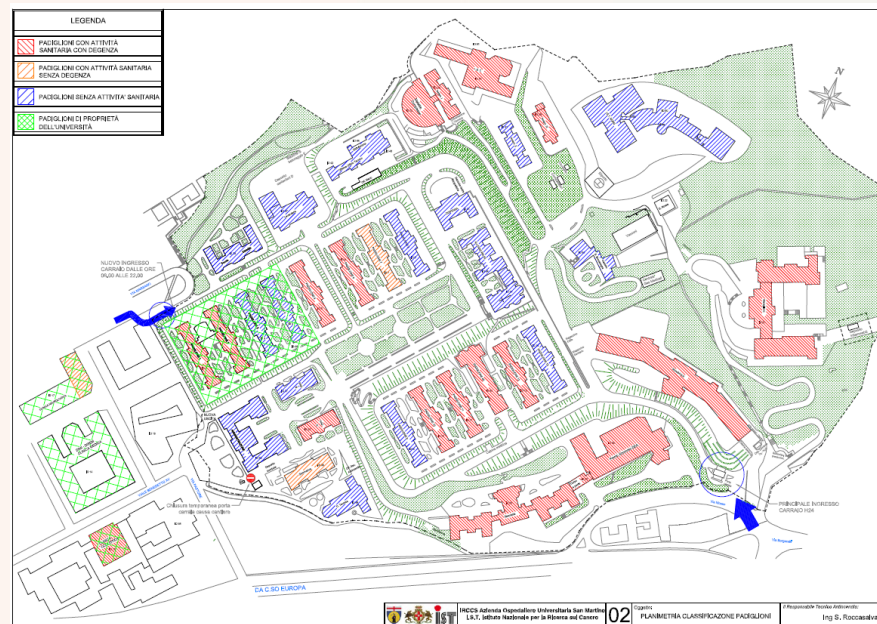
Azienda: IRCCS Policlinico San Martino



# Il contesto

## ..Un Ospedale come una città..

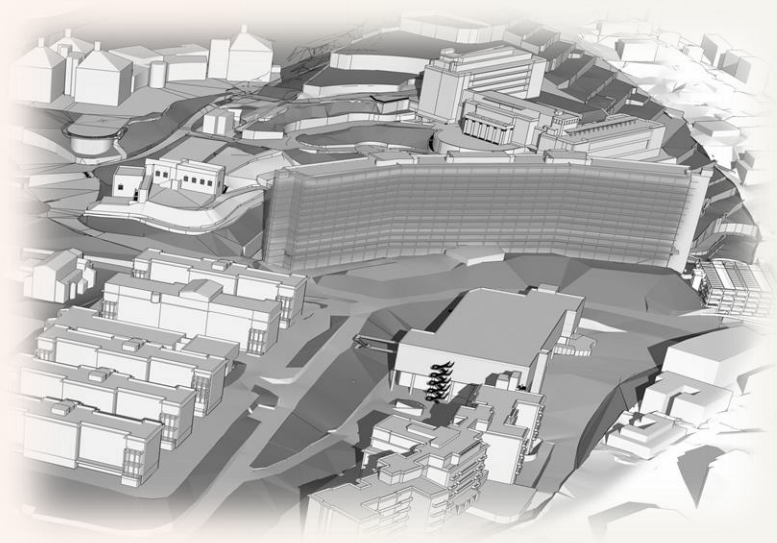
- Policlinico si estende per **35 ettari** (47 campi da calcio)
- Collegati con oltre **14 km** di strade
- Superficie lorda degli edifici **280.000 m<sup>2</sup>**
- Un monoblocco da **12 piani**
- Numero **19 padiglioni** per l'assistenza clinica



## Il contesto

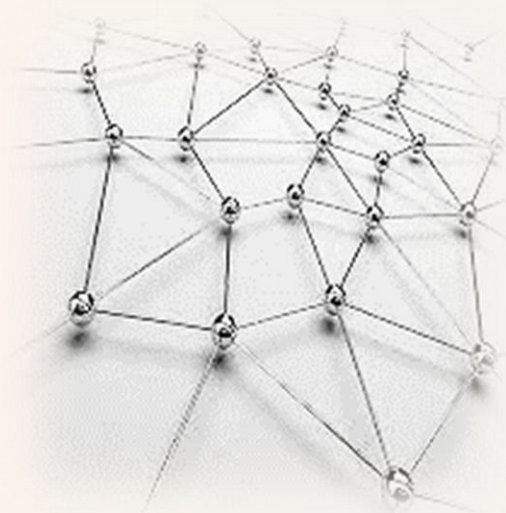
### ..Alcuni dati..

- **12** Dipartimenti e 3 aree «in Line» alla Direzione Strategica
- **88** Unità Operative cliniche e diagnostiche
- **1.232** posti letto ordinari e 108 p.l day hospital
- **33.226** Ricoveri ordinari, 77.000 accessi day hospital
- **60.248** Accessi di Pronto Soccorso
- **1.500.000** Prestazioni ambulatoriali per esterni
- **5.466.000** Prestazioni per interni
- **11.500** Asset IT (noleggio e proprietà)
- **40.000** Asset Elettromedicali (noleggio, comodato, proprietà)





# Smart Hospital e complessità



# L'opportunità

## Sostituzione della CCE

Rafforzare l'interoperabilità

Migliorare l'integrazione tra sistemi informativi

Disegnare flussi di lavoro maggiormente interconnessi

Facilitare la raccolta e l'analisi dei dati associati ai principali processi sanitari

Snellire le attività degli operatori



# Valore per...tutti



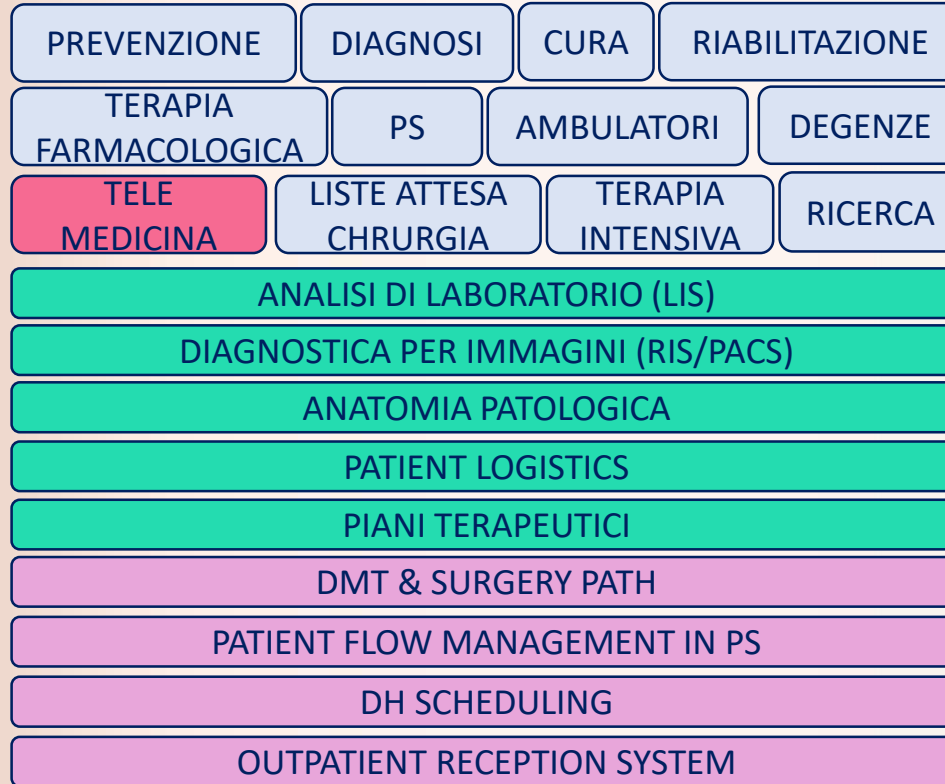
sanitari *primari*

↑

PROCESSI CLINICO ASSISTENZIALI

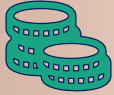
↓

sanitari *secondari*



# Valore per...il futuro

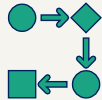
## PNRR



Gestione Percorso Chirurgico e DMT



Patient Flow Management in PS



DH Scheduling



Outpatient Reception System





# PUNTI DI FORZA



- **Customizzazione** rispetto ai processi interni e best practices
- **Avviamento incrementale dei moduli** a garanzia di una migliore gestione del progetto, maggiore compliance del personale e di intervento immediato
- Soluzione adottata in **riuso Regionale** senza oneri di licenza e secondo una strategia di riduzione dei costi
- **CCE come fulcro centrale** per la gestione dei vari percorsi (es. percorso chirurgico, gestione dei DSA, della continuità di cura dei pazienti oncologici, ...)
- Sviluppo di **specifiche integrazioni** tra i sistemi per garantire un ambiente interoperabile
- **CCE collettore di specifiche funzionalità** prima gestite con sistemi sviluppati internamente (es. modulo prescrittivo, gestione trasporti, reporting e dashboard per l'area di emergenza urgenza, ...)

# Un progetto globale

Information & Communication  
Technologies (ICT)

-  
Gestione Operativa



- governo dei **Gruppi di Lavoro**
- organizzazione e schedulazione
- coinvolgimento attori interni ed esterni
- analisi e identificazione dei requisiti
- governo integrazioni funzionali
- formazione
- avvii in produzione



# Il cronoprogramma



## NO BIG BANG



# TeleMEDICINA

«...una **modalità di erogazione** di servizi di assistenza sanitaria, tramite il **ricorso a tecnologie innovative**, in particolare ICT, in contesti dove i professionista della salute e il paziente **non si trovano nella stessa località...**»

Le **linee guida del Ministero della Salute** definiscono, in base al **tipo di relazione** tra operatori sanitari, medici e pazienti, **tre modalità** di erogazione delle prestazioni di telemedicina:



teleVISITA



teleCONSULTO &  
teleCONSULENZA



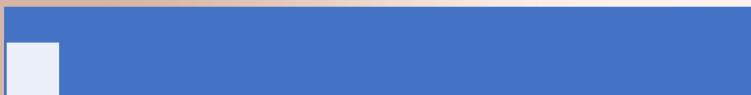
teleASSISTENZA



teleMONITORAGGIO

# TeleMEDICINA

## *FINALITA'*



- Equità di accesso all'assistenza sanitaria
- Migliore qualità dell'assistenza
- Garanzia di continuità delle cure
- Migliore efficacia, efficienza, appropriatezza
- Contenimento della spesa

## *OPPORTUNITA'*



- Continuità delle cure
- Integrazione Ospedale – Territorio
- Gestione della cronicità nelle patologie rilevanti
- Supporto al sistema dell'Emergenza Urgenza
- Reingeneering della diagnostica di laboratorio e per immagini



# TeleMedicina – l'esperienza del S. Martino



OSPEDALE POLICLINICO SAN MARTINO  
Sistema Sanitario Regione Liguria  
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico



Ottobre 2020

Gennaio 2021

dalla **NECESSITA'** → all'**OPPORTUNITA'**

In piena fase pandemica si rende necessario intervenire per implementare nuove soluzioni organizzative adatte a supportare i pazienti e gli operatori sanitari nella gestione del processo di cura

## TeleVisita

Una modalità di telemedicina per la quale il paziente attraverso l'utilizzo di una piattaforma regionale di Televisita apposita interagisce online con il medico che può visitare, effettuare diagnosi e prescrivere terapie.



OSPEDALE POLICLINICO SAN MARTINO  
Sistema Sanitario Regione Liguria  
Istituto di Ricerca a Carattere Scientifico

# TeleVisita – il processo prescrittivo

IN PRESENZA



## 1° VISITA

- visita medica specialistica
- proposta 2° visita in modalità TELEVISITA



## GENERAZIONE DEMA e PIANIFICAZIONE 2° TELEVISITA su CCE

- prescrizione 2° visita in modalità TELEVISITA e generazione DEMA
- in CCE viene pianificato l'appuntamento di 2° TELEVISITA
- in CCE vengono generati i codici di accesso alla 2° TELEVISITA



## INVIO PIANIFICAZIONE 2° TELEVISITA AL PAZIENTE

- spiegazione del processo di TELEVISITA al paziente
- invio tramite MAIL dei codici di accesso alla piattaforma regionale di TELEVISITA



## REFERTAZIONE 1° VISITA

- consegna DEMA per 2° TELEVISITA
- consegna referti al paziente

# TeleVisita – esecuzione 2° TeleVISITA



ACCESSO SU PIATTAFORMA REGIONALE DI TELEVISITA e AVVIO PRESTAZIONE

- il paziente accede con i codici in suo possesso sulla piattaforma nell'orario indicato sull'appuntamento di 2° TELEVISITA
- il medico da CCE entra in REFERTAZIONE della 2° TELEVISITA accedendo direttamente sulla piattaforma



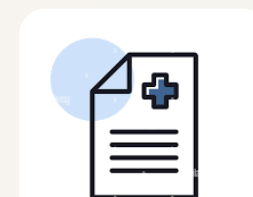
ESECUZIONE 2° TELEVISITA

- medico e paziente interagiscono sulla piattaforma regionale
- medico e paziente possono caricare documentazione in piattaforma utile alla prestazione



REFERTAZIONE e TERMINE VISITA

- il medico produce un referto in CCE e termina la visita



ACCESSO AI DOCUMENTI

- dopo la prestazione il paziente potrà accedere liberamente in piattaforma per scaricare il referto e altri documenti caricati



Dal momento di accesso in piattaforma regionale, il paziente può caricare documenti utili alla refertazione della prestazione in qualsiasi momento antecedente, nel corso o successivo all'esecuzione della 2° TELEVISITA

# Un processo di cura trasversale → dal PS ai REPARTI di DEGENZA

PRONTO  
SOCCORSO



REPARTO di  
DEGENZA



ANALISI → da maggio 2023

ON SITE → 20 Settembre 2023

**NECESSITA':** rendere evidente lo stato del paziente nelle diverse fasi del processo di cura dal momento di primo contatto con la struttura (ACCESSO IN TRIAGE) fino al successivo ricovero e dimissione, sia per il paziente che per gli operatori sanitari e i caregiver

# Un processo di cura trasversale → dal PS ai REPARTI di DEGENZA



## OPERATORI SANITARI

- disponibilità dei dati clinici
- valutazioni cliniche anticipate rispetto all'arrivo dei pazienti nei reparti
- anticipazione nelle richieste di ordini sul paziente in arrivo
- attivazione dei professionisti coinvolti nella chirurgia di urgenza
- precoce valutazione di casi complessi (contatto caregiver, attivazione ass. sanitari, potenziali necessità di isolamento...)



## PAZIENTI

- piattaforma di comunicazione degli avanzamenti di stato
- informazioni sul proprio stadio nel processo di cura complessivo



## CAREGIVER

- piattaforma di comunicazione degli avanzamenti di stato
- informazioni sulla localizzazione del proprio caro
- informazioni sullo stadio nel processo di cura complessivo del proprio caro
- tempestività di comunicazione delle variazioni e dei trasferimenti

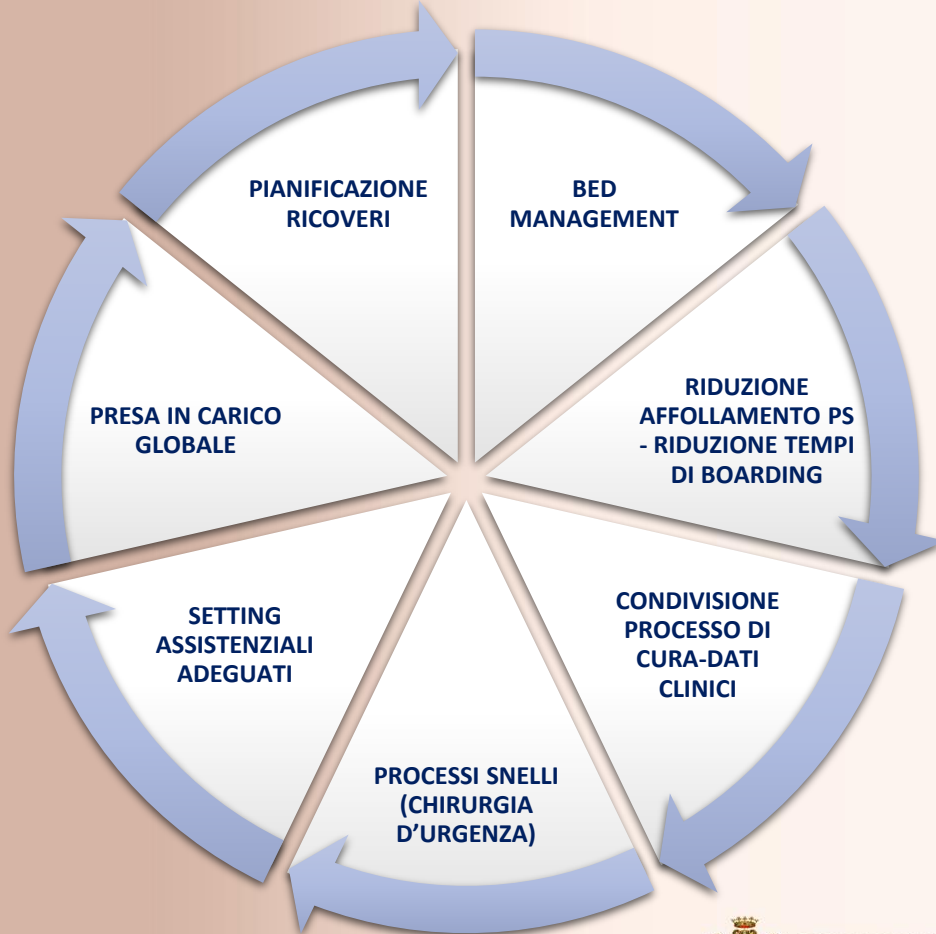


## PROCESSI DI SUPPORTO

- dati per programmazione dei posti letto
- dati per attivazione in real time delle sale operatorie ed equipe di urgenza
- dati per attivazione delle squadre di trasporto



# Un processo di cura trasversale



Ottobre 2023 → attivazione  
MODULO PORTINERIA



PNRR

Outpatient Reception System



PNRR

Piattaforma di comunicazione al  
**PAZIENTE e CAREGIVER**



# Un processo di cura trasversale e...

## ...accesso ai DATI



- monitoring on-line
- monitoring differito

La gestione trasversale del processo di cura dall'accesso in Pronto Soccorso alla dimissione dalla degenza di reparto **governata totalmente all'interno della CCE** (grazie anche alle singole integrazioni di sistema) consente di disporre dei dati completi riguardo a:

- processo di cura rispetto al paziente singolo
- performance globali e dettagliabili per area di interesse



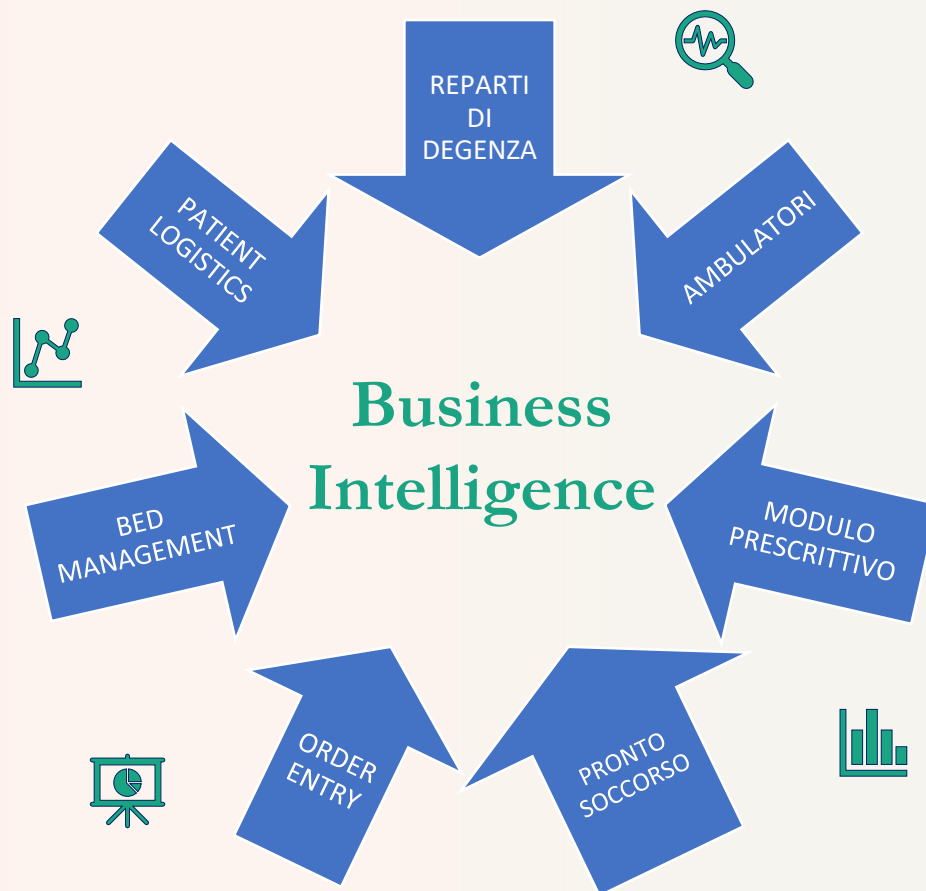
diversi **OBIETTIVI**  
per diversi  
**STAKEHOLDERS**



# Analisi del dato

Sistema di **Business Intelligence** totalmente integrato per facilitare la raccolta e l'analisi dei dati associati ai principali processi sanitari in base a principi di:

- Disponibilità
- Accuratezza
- Aggiornamento continuo
- Personalizzazione dashboard
- Accessibilità conforme a GDPR



### Produttività esami

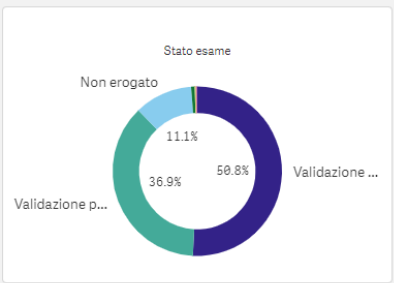
Anno 
 Mese 
 Urgenza 
 Flag ricerca

Esami

# 785

Accessi

# 782



Referti

# 690

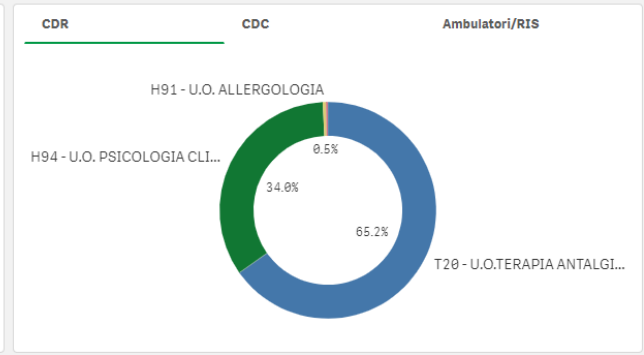
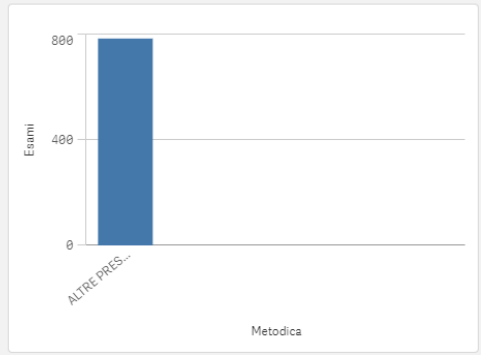
Pazienti

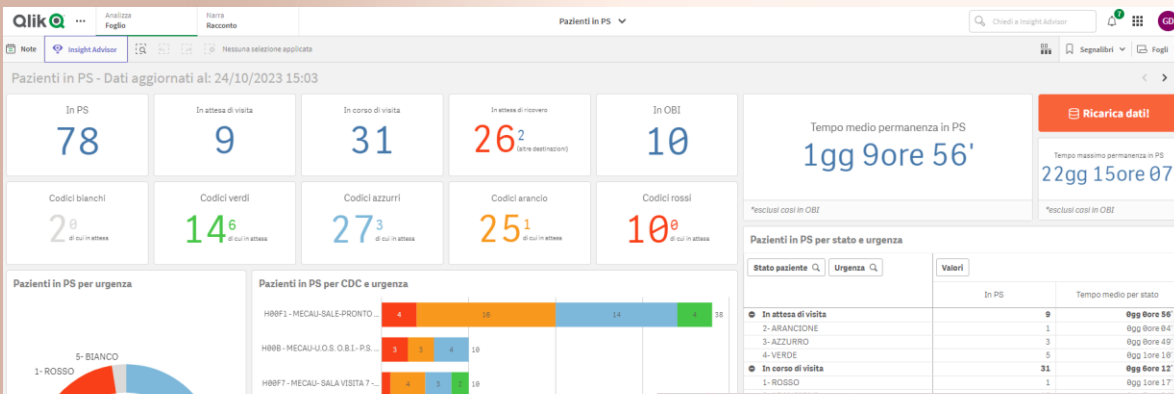
# 132

Macroprovenienza	Medico Refertante	Esecutori
Esame <input type="text"/>	Metodica <input type="text"/>	Unità Operativa <input type="text"/> Ambulatorio <input type="text"/>
		Macroprovenienza <input type="text"/>
		Totali
		785
		ESTERNO
		785
<ul style="list-style-type: none"> <li>TELE 2' COLLOQUIO PSICOLOGICO A DISTANZA [C02260700]</li> <li>ALTRE PRESTAZIONI</li> <li>H94 - U.O. PSICOLOGIA CLINICA E PSICOTERAPIA</li> <li>TELE 2' VISITA ALGOLOGICA A DISTANZA [C02265100]</li> <li>TELE 2' VISITA ALLERGOLOGICA A DISTANZA [C02266500]</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>267</li> <li>267</li> <li>267</li> <li>512</li> <li>6</li> </ul>

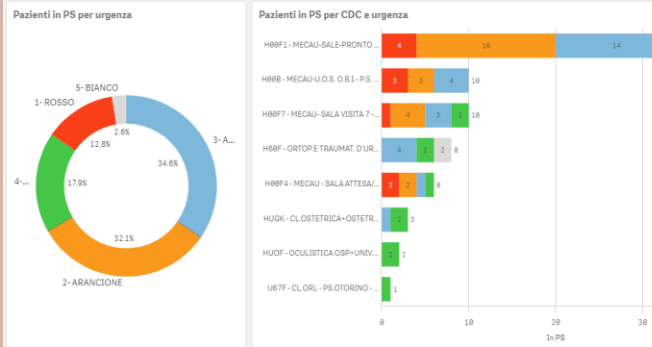
Provenienza Arrivato da

Provenienza	Esami
Totali	785
EXTRA CUP	712
CUP	73

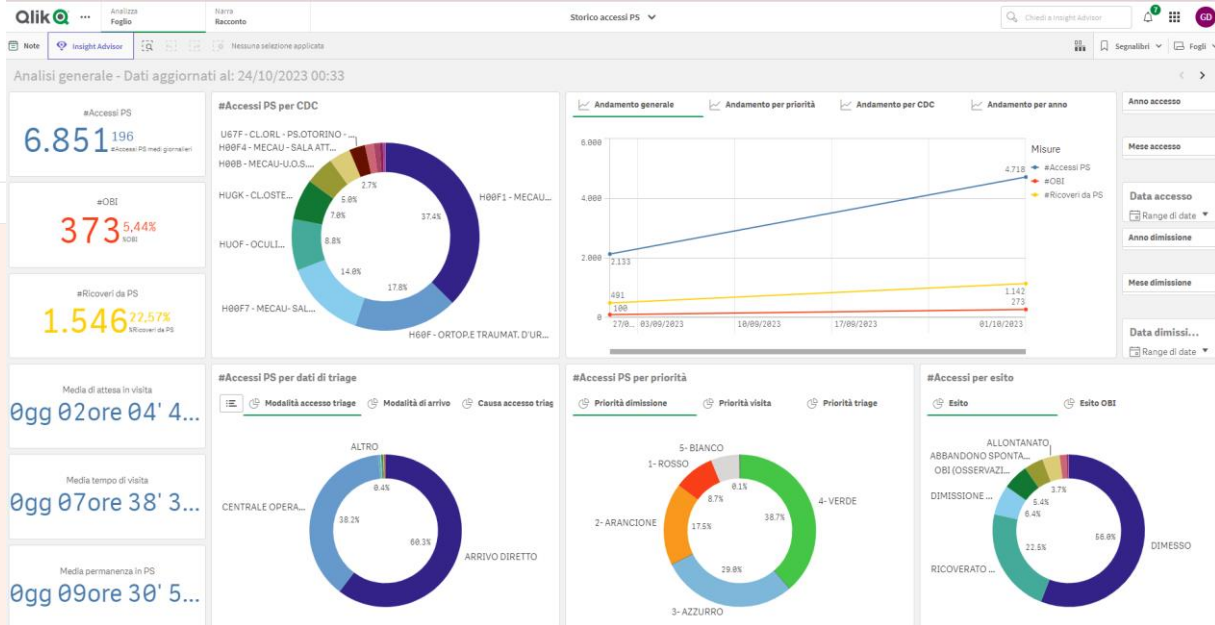
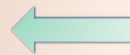




**controllo on-line**



**monitoraggio**





Grazie  
per l'attenzione

