

## Un'accoglienza innovativa

Francesca Vitalini

Inaugurato il nuovo polo dell'Ospedale Pediatrico "Bambino Gesù" nel quartiere San Paolo di Roma. Una struttura di oltre 6.000 metri quadrati dedicata alle attività sanitarie diurne dei piccoli pazienti. Una grande risorsa per il territorio che possiede un sistema tecnologico in tema di percorsi clinici ed assistenziali. Ne parliamo con l'ing. Giulio Siccardi, responsabile dei sistemi informativi e telematici dell'ospedale.

In tempi di crisi e di risparmio nel settore sanitario una grande novità prende il via a Roma. Si tratta dell'apertura del nuovo polo dell'Ospedale Pediatrico Bambino Gesù nel quartiere San Paolo. Una risorsa di salute per l'intero territorio regionale che, con i suoi oltre 6.000 metri quadrati, è dedicata alle attività diurne per i più piccoli, quali ambulatori, day hospital, centro prelievi, dipartimento immagini, sale operatorie con attigua recovery room per gli interventi di chirurgia ambulatoriale. Verranno, inoltre, inaugurati all'interno della struttura un centro congressi ed un centro di ricerca, dove saranno sperimentati nuovi farmaci e nuove terapie.

La nuova struttura possiede un sistema tecnologico all'avanguardia in tema di percorsi clinici ed assistenziali. Parliamo di una vera e propria video assistenza, una strategia per prendersi cura completamente del paziente, per facilitare il suo accompagnatore e ridurre i tempi di attesa, per monitorare il volume di attività dell'ospedale e per gestire le risorse umane. Ne parliamo con l'ing. Giulio Siccardi, responsabile dei sistemi informativi e telematici dell'Ospedale Pediatrico Bambino Gesù.

### **Quali sono le tecnologie sanitarie delle quali si è dotato il nuovo polo di San Paolo?**

Abbiamo messo particolare cura ed attenzione nella definizione dei sistemi informatici per facilitare il piccolo paziente e, in maniera particolare, il suo accompagnatore, in tutto e per tutto. Un aspetto che va di pari passo con altri elementi: la presenza di un parcheggio di oltre 200 posti, la prossimità alla stazione della metropolitana San Paolo, la logistica interna.

Per quanto riguarda l'ICT, abbiamo provveduto ad installare un sistema informatico che faciliti la permanenza del paziente nella struttura. Al suo arrivo, infatti, egli si avvicina a ciò che internamente abbiamo chiamato il "codometro", ossia, un totem dotato di touch screen ad altezza accessibile da parte di persone in carrozzina, attraverso cui è possibile selezionare la prestazione da effettuare (es. un prelievo di sangue, una visita ambulatoriale od entrambe).

A quel punto, il paziente, parlo di paziente, ma sappiamo bene che è il genitore o l'accompagnatore del bambino a farlo, ritira dal totem un foglietto di carta dove sono presenti un codice alfanumerico, il numero di arrivo e, soprattutto, la sala d'attesa presso la quale deve recarsi dopo essere passato per le casse. Le sale d'attesa sono state tutte numerate e sono vicine alle stanze delle consulte.

Il codice accompagna il paziente durante tutta la giornata per evitare un surplus di file e di foglietti. È valido per tutte le prestazioni che il paziente deve effettuare, poiché molto spesso i genitori tendono ad accorpate le visite in un unico giorno per motivazioni lavorative. È un codice che viene "chiamato" da medici ed infermieri tramite monitor e segnali acustici.

### **Può spiegare meglio come funziona il meccanismo?**

Sì, certamente. Il piccolo paziente, che per comodità chiameremo Mario Rossi, con il suo accompagnatore arriva nella struttura per un piccolo intervento di chirurgia dermatologica. Clicca sul touch screen, prende il suo foglietto sul quale sono indicati il codice ed il numero di arrivo. Gli viene indicata la sala d'attesa che, nello specifico, è al primo piano. Si reca nella sala d'attesa che è indicata da apposita segnaletica e nella sala ci sono una serie di monitor che visualizzano i numeri che saranno chiamati. La coordinatrice della chirurgia ambulatoriale, che è dedicata all'accoglienza del paziente, alla sua identificazione e a prendere le dovute informazioni cliniche (paziente a digiuno, che non abbia influenza e raffreddore etc...), lo prepara al piccolo intervento di chirurgia ambulatoriale. Come fa l'infermiera a sapere che il paziente è arrivato? Perché nella sua agenda elettronica viene segnalato il codice d'ingresso del paziente. L'agenda presenta, infatti, un applicativo informatico che contiene le prenotazioni, l'ora di arrivo, il nome e il cognome del paziente, il codice. Quindi, come abbiamo detto, quando è il suo turno, Mario Rossi viene chiamato. Nel momento in cui sono terminate le domande di rito da parte dell'infermiera, la coordinatrice conferma la presenza del paziente ed allora il medico e l'anestesista memorizzano sulla loro agenda elettronica la presenza di Rossi con il suo codice. Quindi, il chirurgo, pronto, con un click chiama il paziente nella sala d'attesa della sala operatoria, per operarlo. Se, infine, Mario Rossi aveva prenotato anche una visita otorinolaringoiatrica, allora lo specialista sa che il piccolo paziente è arrivato, ma che è impegnato altrove ed allora, sebbene sia il turno del piccolo Mario Rossi, può chiamare un altro paziente.

### **Come è possibile associare il codice a più prestazioni?**

Ciò avviene in cassa. È il cassiere che identifica, ad esempio, con il codice H030 tutte le prestazioni che Mario Rossi deve effettuare in giornata. Il sistema, poi, presenta delle particolarità.

### **Cosa vuol dire?**

Il codometro presenta due aspetti che gestiscono in maniera più efficiente gli ambulatori ed il centro prelievi, dove non serve la prenotazione. Mi riferisco alla priorità e all'urgenza. Vediamo il concetto della priorità: se arriva una donna incinta o un bambino diversamente abile è necessario farli aspettare il meno possibile. Per questo motivo il codometro è in grado di gestire la priorità nelle code, che viene mantenuta sia all'accesso alla cassa sia all'accesso alle prestazioni sia al centro prelievi. L'altro concetto si riferisce all'urgenza. Se il paziente non ha priorità, ma ha bisogno di avere gli esami di laboratorio con urgenza, il nostro sistema gliela garantisce. Tutti questi aspetti permettono la gestione efficiente della struttura, vista la sua grandezza, cosicché una persona che arriva per la prima volta non ha una difficoltà ad orientarsi perché è guidato dal sistema e dai televisori, non da percorsi segnati in maniera statica per terra come capita nei vecchi ospedali, ma è guidato da percorsi digitali che vengono rappresentati su dei monitor e che sono personalizzati sulla base del numero che ho acquisito all'ingresso.

### **Avete realizzato un sistema davvero efficiente, quindi.**

Sì, questo è stato possibile grazie alla personalizzazione con dei nostri applicativi (di gestione di prestazioni ambulatoriali e del dipartimento immagini, di prelievi di laboratorio, del day hospital) di un sistema di elimina code di un fornitore specifico, che si chiama Xidera.

### **Perché ritiene questo sistema particolarmente innovativo?**

Perché abbiamo cercato di creare una forte sinergia tra gli aspetti logistici, gestionali ed informatici, mettendo al centro le necessità del paziente. Infatti, prima abbiamo studiato la disposizione delle sale d'attesa e delle consulte, poi, come organizzarle ed infine abbiamo studiato un sistema informatico che guidasse il paziente, mettendo al centro i suoi bisogni. Attraverso il codice, infatti, possiamo seguirlo passo dopo passo. Questo sistema ci fornisce una base di conoscenza per capire se tutto lo sforzo organizzativo iniziale ci abbia condotto ad ottimizzare i tempi di attesa e le risorse umane presenti.

**Prevedete altre novità?**

Sì. A breve vi sarà un'ulteriore evoluzione del sistema attraverso l'identificazione automatica del paziente con il codice fiscale. Con questo voglio dire che il paziente che arriva con la tessera sanitaria non dovrà passare attraverso la cassa per l'associazione del numero alla persona, ma, strisciando la tessera sanitaria nel totem, lo farà automaticamente. Questo è un passaggio che faremo a breve e ci servirà per rendere ancora più efficiente il tutto. Nella nostra struttura nulla è lasciato al caso e tutto viene fatto per il paziente.