

# TECNICA OSPEDALIERA

ISSN 0392-4831  
Mensile - Anno XL - Poste Italiane SpA  
Spec. in abbonamento postale  
D.L. 353/2003 (conv. in L. 27/02/2004  
n. 46) art. 1, comma 1, DCB Milano

1  
gen11



Ospedale del mese  
**Ospedale  
di Legnano.**  
Organizzazione  
per processi

Inchiesta  
**Città della Salute.**  
Clinica, ricerca,  
didattica

Sicurezza  
**Camere  
iperbariche.**  
Valutare il rischio

Speciale  
**Edilizia sanitaria**

Con il patrocinio della fiera  
**EXPOSANITÀ**



# Galeno<sup>®</sup>

**PICOMED SRL**

via Bruno Buozzi, 21  
20090 FIZZONASCO DI PIEVE EMANUELE (MI)  
tel. +39 02 90782821 - +39 02 90724481  
fax +39 02 90721663

[www.galeno.com](http://www.galeno.com) - [www.galeno.org](http://www.galeno.org)

[info@galeno.com](mailto:info@galeno.com)

## Comunicazione integrata Sempre più al servizio del cittadino

Un progetto che risponde all'esigenza delle strutture sanitarie di diffondere informazioni abbinate all'intrattenimento con strumenti innovativi

☒ **Caterina Cerrini**

Ufficio Stampa FeelBETTER

**Barbara Terrosi**

Responsabile progetto feelBETTER®

con la collaborazione di NoemaLife

**F**eelBETTER, società che offre sistemi innovativi, integrati e interattivi per la gestione della comunicazione interna ed esterna nelle strutture ospedaliere, nel corso del 2010 ha ulteriormente arricchito la propria proposta con il rilascio di nuove funzionalità della suite. Accanto alle attività d'analisi e studio che sfociano in una crescita dell'offerta, prosegue la mission dell'azienda di diffondere le informazioni abbinate all'intrattenimento in modo chiaro e immediato attraverso strumenti innovativi dai contenuti multimediali. feelBETTER® è infatti un progetto nato con lo spirito di soddisfare le esigenze comunicazionali (lato utente interno alla struttura e lato utente finale), calato in un ambiente come quello ospedaliero che di per sé, nonostante i notevoli sforzi degli ultimi anni, resta difficile da "visitare".

### Due anni di "lavori in corso"

FeelBETTER si rivolge a un mercato articolato, vista l'eterogeneità delle Strutture Complesse ospedaliere, il che determina un'attenzione sempre maggiore verso i desideri del cliente e i cambiamenti continui che avvengono in questa realtà. Pur restando nell'ambito di esigenze comunicazionali, ogni interlocutore ha caratteristiche talmente diverse tra loro che lo sforzo è costruire un'offerta su misura, che spesso va al di là della struttura di base del progetto feelBETTER®. La ragione stessa di agire in un mercato ospedaliero così variegato s'identifica sempre più nel tentativo continuo e costante di soddisfare il cliente, abbandonando le logiche commerciali di vendita.

### Crescita continua: stringere collaborazioni

L'efficacia di tale approccio al cliente è confermata dalla scelta di stringere nuove collaborazioni come vere e proprie alleanze strategiche con altre aziende e partner, assoluti specialisti nei settori in cui essi stessi operano. In particolare, l'analisi del mercato dell'ultimo semestre ha portato FeelBETTER ad avvicinarsi a realtà che gravitano nelle strutture ospedaliere fornendo servizi correlati al proprio core business. La tendenza dell'ospedale-azienda degli ultimi anni è infatti interfacciarsi con un unico fornitore che garantisca la copertura di più servizi all'utente, nel rispetto di politiche migliorative di asset management. Le richieste dei pazienti/utenti più comuni sono: chiarezza delle informazioni, rispetto dei tempi d'attesa, indicazioni logistiche precise, prenotazioni e ritiro dei referti in modo semplice e rapido, intrattenimento durante le attese. Per rispondere alla domanda dell'ospedale, FeelBETTER ha strutturato la propria proposta legandosi a realtà che rispondono a quella precisa domanda di servizi. È il caso, per esempio, di sistemi di consegna dei referti on line e/o da postazioni multimediali dislocate nei centri prelievi e poliambulatori;



FeelBETTER ha partecipato a Exposità 2010



di sistemi di gestione delle attese (più noti come "elimina code"), d'integrazione all'interno di totem di siti internet aziendali e portali al servizio del cittadino quali nuovi punti informativi digitali dell'Urp. Di conseguenza, il prodotto software cresce e, nelle sue versioni in progress, è sempre messo a disposizione del cliente con nuove potenzialità, pur preservando modalità operative e interfaccia user friendly tali da consentire agli utenti finali un percorso d'accesso alle informazioni molto semplificato e rispondente alle problematiche diffuse sopra descritte.

### Un vantaggio per l'ospedale: la pubblicità

L'esperienza insegna che lo start up dei progetti di comunicazione in ospedale spesso subisce battute d'arresto a vantaggio d'investimenti su reparti diversi, (ovvero allocazione di risorse che impattano sulla reale riduzione dei costi, come per esempio politiche di efficientamento energetico, ottimizzazione della logistica dei trasporti, efficientamento economico lato acquisti, contratti di manutenzione ecc.). L'elemento "pubblicità", spesso visto come invasivo e in certi casi inopportuno, se debitamente gestito in coerenza con i principi etici della comunità, può diventare da mero ricavo a "beneficio" per l'azienda, che di rado ha risorse economiche e umane dedicate. In quest'ottica va letta la collaborazione tra FeelBETTER e alcune concessionarie di pubblicità in sanità, per consentire all'ospedale di realizzare il suo progetto di comunicazione con l'installazione di monitor e totem, ripagati in toto dalle sponsorizzazioni raccolte. Altro risvolto positivo della concessione degli spazi ospedalieri all'ingresso della pubblicità

è il coinvolgimento delle aziende che sponsorizzano un progetto di comunicazione rivolto direttamente all'utente finale, rientrando pertanto in una logica di comunicazione "socialmente responsabile". È infatti il contributo dello sponsor che permette la diffusione di messaggi volti alla prevenzione e alla cura della persona: in questo caso informazione significa anche prevenzione (si pensi alle campagne anti-fumo, a quelle di screening mammario, ai vaccini ecc.) resa possibile dai fondi reperiti con le sponsorizzazioni.

### Le novità: un nuovo sistema di consegna referti

A fine 2010 FeelBETTER ha deciso d'intraprendere una nuova collaborazione strategica con NoemaLife Spa, gruppo italiano che realizza soluzioni software progettate per migliorare i processi clinico-sanitari, settore in cui è affermata in Italia. Nel caso specifico, le due realtà collaborano per migliorare i processi di distribuzione/consegna ai pazienti dei referti degli esami di laboratorio. La distribuzione dei referti di laboratorio per le aziende sanitarie è un momento critico del flusso organizzativo che coinvolge in modo significativo il personale amministrativo. Alla base del progetto c'è l'introduzione di una o più postazioni totem self-service tramite cui FeelBetter e NoemaLife hanno reso possibile la distribuzione automatica dei referti di laboratorio (o altri tipi di documento). I cittadini possono così ritirare in modo autonomo e facile i referti dei propri esami attraverso un'interfaccia chiara e intuitiva.

➔ Come funziona?

Al momento del prelievo/accettazione si fornisce al cittadino il modulo di ritiro referti su cui è stampato il codice univoco che identifica la



Un esempio di totem FeelBETTER: un monitor interattivo, un touch screen e una stampante

richiesta, insieme con le informazioni relative alla modalità di ritiro. Quando il referto è ultimato e previo pagamento della prestazione, il cittadino lo ritira presso il totem attraverso l'identificazione personale (codice fiscale, tessera sanitaria) e il codice a barre stampato sul modulo di ritiro. Al momento della stampa, il sistema verifica la presenza e la correttezza dell'eventuale firma digitale del medico responsabile apposta sul documento rilasciato. In caso di non ritiro del referto, per esempio entro 30 giorni dalla sua disponibilità, il sistema traccia in automatico le operazioni di non avvenuta consegna così da avere sempre evidenza dei documenti non ritirati nei tempi previsti.

➔ Quali sono i vantaggi?

La soluzione all'avanguardia e di sicuro impatto sull'immagine tecnologica dell'azienda offre

ai cittadini un servizio sempre più efficiente. Riassumendo, possiamo dire che i vantaggi del progetto in termini di servizio al cittadino sono: alto livello di sicurezza nel trattamento dei dati sensibili dei pazienti (non vengono mai visualizzate le informazioni personali, nella completa garanzia della privacy); l'assenza d'intermediari in fase di consegna dei referti aumenta la riservatezza; abbattimento della percentuale d'errori di consegna da parte dell'operatore grazie a sistemi automatici di distribuzione; annullamento delle code e riduzione dei tempi burocratici di consegna (nell'80% dei casi gran parte dei referti di laboratorio è pronta per la distribuzione nel giorno stesso del prelievo); ritiro del referto 24 ore su 24, anche fuori orario degli sportelli delle segreterie e del proprio lavoro, in postazioni distribuite sul territorio collegate alla rete aziendale (in progress il progetto si estenderà alle farmacie e ai supermercati della grande distribuzione sul territorio locale) soprattutto per chi non ha accesso a internet.

I vantaggi principali per l'azienda sono: il forte impatto sull'immagine tecnologica dell'azienda che, grazie a tale prestazione, offre



Il totem come soluzione per la distribuzione automatica dei referti

ai cittadini un servizio sempre più efficiente; la riduzione delle risorse impegnate allo sportello, sensibile voce di risparmio in termini economici e operativi per il personale amministrativo coinvolto (tali risorse possono infatti essere impiegate in altre attività); il netto miglioramento delle performance grazie al limite del margine d'errore umano all'atto della consegna; il rispetto totale degli obblighi relativi al trattamento dei dati sensibili dei pazienti.

### Best practice di NoemaLife: Ao Carlo Poma

Da oltre un anno il sistema informatizzato per la stampa e il ritiro "fai da te" è attivo presso la portineria del presidio ospedaliero di Mantova dell'Azienda ospedaliera Carlo Poma. Il totem qui rappresenta il risultato di un percorso di revisione dei processi organizzativi, operativi e informatici che hanno interessato i laboratori dell'Azienda ospedaliera mantovana e NoemaLife e che si può sintetizzare in due operazioni principali: messa in rete dei 4 laboratori (Asola, Pieve, Bozzolo e Mantova) e firma digitale dei referti. Questo processo permette d'eseguire ogni esame indipendentemente dal punto d'accettazione e dal livello d'urgenza: il nuovo laboratorio unico garantisce così un'unica gestione amministrativa, la completa tracciabilità del campione e il superamento dei sistemi obsoleti di back up. Nel rispetto della normativa sulla firma digitale, infine, il progetto risponde all'esigenza di generare un documento legalmente valido in formato digitale e lo stampa solo al momento del ritiro. Dalla sua attivazione, la soluzione per la distribuzione automatica dei referti ha avuto notevole successo: si pensi che su 35mila referti consegnati in 9 mesi al Poma quasi il 30% è avvenuto tramite totem. ■

© RIPRODUZIONE RISERVATA

