Ospedali all'avanguardia nel settore radiologico

La forte caratterizzazione territoriale dell'Asl Napoli 2, sia dal punto di vista dell'estensione, sia della dispersione e differenziazione geografica tra l'hinterland della provincia e le isole comprese, determina problematiche particolari ed assetti complessi ed articolati delle strutture e dei servizi. Quindi, allo scopo di omogeneizzare i processi produttivi e razionalizzare le risorse, il dipartimento di diagnostica per immagini e radiologia interventistica ha sviluppato e realizzato, in collaborazione con la Siemens spa settore medicale, un progetto d'informatizzazione generale dei servizi di radiologia per i presidi ospedalieri di Pozzuoli, Giugliano e delle isole di Ischia e Procida.

Tale processo di automazione delle radiologie è iniziato nella prima metà del 2000, con l'informatizzazione delle unità operative di Pozzuoli e Procida, prima, e, immediatamente dopo, di Ischia e Giugliano.

La seconda, significativa tappa, è stata raggiunta con la digitalizzazione delle immagini radiologiche tradizionali. Infatti, con l'acquisizione ed il collegamento dei sistemi di Computered Radiography (CR), le immagini diagnostiche a tutt'oggi vengono prodotte su supporto informatico, consentendo di essere elaborate, stampate, trasmesse in rete, ed inoltre consentono l'eliminazione dei sistemi di sviluppo tradizionali e di tutti i problemi ad essi connessi (impiantistica e smaltimento rifiuti).



In tal modo, l'intero dipartimento è gestito con un Sistema Informativo (RIS) focalizzato sull'automazione dei processi produttivi radiologici, realizzato con tecnologia WEB e basato su quattro reti locali connesse tra loro attraverso la rete geografica aziendale HDSL. Il RIS è unico per l'intero dipartimento (con centro gestionale a Pozzuoli e livelli di autonomia locali) e prevede, negli altri presidi ospedalieri, solo le parti terminali (RIS client), utilizzate a loro volta dai medici e dai tecnici di radiologia. Il Ris è inoltre integrato con l'anagrafe aziendale, è collegato con i reparti ospedalieri informatizzati ed è implementato con firma digitale.

Questo sistema, così concepito, controlla ogni fase dell'attività radiologica e rileva i flussi informativi necessari ad un'ottimale pianificazione dell'attività dipartimentale e al soddisfacimento del debito informativo. Esso consente inoltre la gestione delle prenotazioni, delle richieste d'esame e la distribuzione dei referti, utilizzando l'interfaccia con il Sistema Informativo Ospedaliero (HIS) ed il collegamento ai centri di prenotazione (CUP) e ai reparti ospedalieri.

Attraverso la rete aziendale a banda larga è possibile trasmettere gli esami radiografici dalle isole di Procida e Ischia all'ospedale di Pozzuoli: tali immagini possono così essere visualizzate sulla workstation del presidio di riferimento, con possibilità di successive elaborazioni, o inviate alle stampanti laser, tutte collegate in rete.

Opportuni sistemi di sicurezza ad accesso logico (username e password, con registrazione delle attività) garantiscono l'utilizzo appropriato del sistema da parte del personale autorizzato.

L'uso della firma digitale permette la refertazione legale dall'Unità Operativa di Pozzuoli degli esami eseguiti d'urgenza a Procida in assenza del medico radiologo, rendendo immediatamente disponibile il referto presso la sede richiedente.

Naturalmente, in questi ultimi 3 anni, lo sviluppo del sistema Siemens ha agevolato tutte le attività, sia cliniche che amministrative, delle Unità Operative via via coinvolte; ha inoltre consentito la piena integrazione delle basi informative non iconografiche del Dipartimento che, oggi, può garantire una banca dati unica, certa e, soprattutto, disponibile su tutto il territorio, dei pazienti, degli esami e dei referti; ed ancora, ha permesso la normalizzazione dei flussi operativi e, quindi, degli standard di servizio in termini di efficienza, trasversalmente al Dipartimento.

Altro risultato raggiunto è il fatto che la gestione informatica ha conferito la capacità di governare la struttura attraverso la conoscenza corretta e tempestiva ed il controllo diretto dei parametri di gestione, producendo una sensibile diminuzione del tempo complessivo del ciclo radiologico. La scelta di un Sistema Unico per tutte le unità operative radiologiche del Dipartimento, con un comune archivio-referti, ha realizzato anche un indiscusso beneficio clinico per il paziente e ha consentito un risparmio economico sulle parti principali del sistema e sulle risorse interne necessarie per la gestione.

La complessità tecnica d'implementazione, che si è contrapposta alla semplicità d'uso, ha comportato una problematica organizzativa affrontata con un rapporto di efficace collaborazione tra tutti gli attori coinvolti nel processo di automazione. Fondamentali al successo dell'operazione sono stati, da un lato, il coinvolgimento capillare del personale già in fase di progettazione e, dall'altro, la revisione dei processi produttivi alla luce del supporto informatico.

In prospettiva futura si prevede, inoltre, la consultazione, sul nuovo portale internet dell'Asl Napoli 2, dei referti da parte dei pazienti e/o dei medici curanti, nel pieno rispetto della sicurezza e della privacy.

A cura del dottor Alfredo Siani (direttore del dipartimento di diagnostica per immagini e radiologia interventistica della Asl Napoli 2)

Distretto Mugnano-Melito: migliorata l'accoglienza nei confronti del cittadino-utente

Nel corso degli ultimi 24 mesi, in concomitanza con il trasferimento del distretto sanitario 62 nella nuova sede di via Aldo Moro a Mugnano, è stato promosso il progetto "Comunicazione e accoglienza dell'utenza". Finalità del progetto è stata, appunto, l'ottimizzazione d'uso della struttura in funzione di un miglioramento dei rapporti con l'utenza. Tale progetto, curato dall'unità operativa Relazioni con il Pubblico, ha coinvolto tutto il personale, i medici di base, le amministrazioni comunali di Melito e Mugnano ed è stato costantemente seguito dalla direzione generale dell'Azienda Sanitaria Napoli 2.

Per il personale si è trattato di un'esperienza nuova che si è andata ad innestare in un più ampio processo di cambiamento migliorativo dell'operatività quotidiana del distretto 62. Naturalmente, come tutte le fasi di transizione, anche quella del cambio di sede ha avuto i suoi risvolti particolari sul personale. Infatti, la previsione del trasferimento degli uffici sanitari in via Moro ha determinato, qualche anno fa, tra i dipendenti, un clima di fervida attesa. Il passaggio alla nuova sede ha stimolato aspettative di maggiore professionalizzazione e integrazione, ma anche timori connessi alla previsione di maggiori carichi di lavoro, per il previsto incremento dei servizi distrettuali, a fronte di una reale carenza negli organici. In tale ambito, il questionario utilizzato per la raccolta di dati relativi agli atteggiamenti connessi al trasferimento e alle condizioni di lavoro, ha rivelato, oltre a una generale richiesta di formazione, che quasi la metà del personale avrebbe preferito rimanere nella vecchia sede.Tali dati hanno confermato l'ipotesi di partenza, secondo la quale la riuscita del progetto Accoglienza sarebbe dipesa dal coinvolgimento del maggior numero possibile di operatori. E in quest'ottica è da notare anche il fatto che, nel distretto 62, fino al momento dell'avvio del progetto, l'unità operativa Relazioni con il Pubblico aveva svolto un ruolo marginale. Infatti, le carenze della vecchia struttura e del personale sembravano aver offuscato il contributo che essa avrebbe potuto dare all'accoglienza dell'utenza. Al contempo, le caratteristiche socio culturali del territorio avevano storicamente indirizzato le relazioni con l'utenza e di servizio secondo modelli per lo più informali, secondo logiche connesse a comuni appartenenze più che a chiare distinzioni



dei ruoli. Quindi, con la previsione del passaggio alla nuova struttura, date la sua maggiore ampiezza e l'aumentata complessità delle funzioni ad essa assegnate, quei vecchi modelli relazionali avevano cominciato a rivelarsi inadeguati.

E, così, accogliendo la richiesta di formazione espressa nel questionario, si è ritenuto di organizzare dei gruppi di discussione con tutto il personale. E, a questo punto, lo svolgimento del progetto Accoglienza, che si è sviluppato sulle tre dimensioni dell'organizzazione, del personale e delle relazioni con l'utenza, è andato di pari passo con le attività di preparazione e realizzazione del trasferimento alla nuova sede.Ai vari gruppi di discussione è stata data la struttura di un Corso di formazione su tematiche relative alle norme sanitarie, all'organizzazione dei servizi e al rapporto con l'utenza. Tutto il personale, circa 80 operatori distribuiti nei due presidi di Mugnano e Melito, è stato suddiviso in 4 gruppi che si sono riuniti per un totale di 7 incontri per ciascun gruppo. Gli stage, della durata di due ore ognuno, sono stati condotti da uno psicologo, responsabile del progetto, e da una sociologa proveniente da un altro distretto. Strutturati in questo modo, gli incontri di gruppo sono stati frequentati con assiduità da circa il 60% degli operatori, mentre l'80% di essi ha partecipato ad almeno tre riunioni.

I temi discussi hanno consentito ai partecipanti di comunicare su questioni di carattere istituzionale e sulla concomitante esperienza di cambiamento in corso, permettendo in tal modo un'utilissima condivisione di molti vissuti ed esperienze. Nonostante non sia stato effettuato un secondo questionario alla fine del Corso, la notevole partecipazione ad esso (e la facilità con la quale si è realizzato il passaggio alle nuove condizioni di lavoro) rendono lecito supporre che i gruppi di discussione hanno funzionato efficacemente nella preparazione al cambiamento.

E così, grazie alla collaborazione delle unità operative del distretto 62, in questi ultimi 24 mesi sono stati raggiunti alcuni importanti risultati. In primis, la Guida ai Servizi per gli utenti di Melito e Mugnano, pubblicata sia in versione cartacea che telematica sul sito aziendale. In secondo luogo, la realizzazione di una postazione centralizzata per la comunicazione e l'accoglienza. Si tratta di un gruppo di lavoro che gestisce il primo livello di accettazione, attraverso il quale il cittadino-utente, in relazione a qualsiasi esigenza assistenziale sanitaria, riceve ascolto e informazione circa le possibilità e le modalità di suo soddisfacimento in ambito distrettuale.

In tal modo, le unità operative distrettuali, accogliendo un pubblico già orientato, svolgono il secondo livello di accettazione (compilazione cartella, prenotazione visite, ecc.) procedendo quindi allo svolgimento delle prestazioni di propria competenza.

Infine, grazie a questa nuova metodologia operativa, è stato possibile annullare, attraverso l'uso ottimizzato della rete telematica aziendale, le distanze fra i due presidi distrettuali, quello di Mugnano e quello di Melito. Ciò ha consentito al cittadino-utente di essere informato adeguatamente circa le attività distrettuali, ovunque esse siano svolte.

A cura del dottor Giuseppe Palladino, psicologo, responsabile del progetto "Comunicazione e Accoglienza"; dottoressa Rosa Dell'Aversana, sociologa del distretto 61; dottor Pasquale Tafuri, direttore sanitario del distretto 62; ragionier Carmine Nunziato, direttore amministrativo dis.62.