

Il ruolo della co-progettazione dei servizi digitali per il FSE e l'ecosistema Sanità km zero della Regione Veneto

Dott. Mauro Zanardini (CTO Arsenàl.IT)

Padova, 9 giugno 2021

- Il FSE nella Regione del Veneto e i servizi Sanità km zero
- Il metodo di co-progettazione: il coinvolgimento di cittadini e professionisti
- L'impatto della pandemia sull'utilizzo dei servizi Sanità km Zero
- Uno sguardo al futuro dei servizi regionali

Il FSE nella Regione del Veneto e i servizi Sanità km zero

La sfida della Regione del Veneto

Dalla normativa ai servizi per i cittadini



Il modello organizzativo

REGIONE DEL VENETO



AZIENDA
Z E R O



REGIONE DEL VENETO



Aziende AULSS / Ospedaliere, IRCCS, Strutture Private Accreditate

Regione del Veneto: definizione degli obiettivi strategici;

Azienda Zero: sviluppo degli obiettivi strategici implementando le infrastrutture tecnologiche, connettività, sistemi informativi e flussi dati in un'ottica di omogeneizzazione e sviluppo del sistema ICT regionale;

Arsenàl.IT: progettazione architettura interoperabilità e dei flussi informativi, attuazione del processo di certificazione/test regionale (“**labeling**”), monitoraggio degli obiettivi, project management, change management, progettazione dei servizi al cittadino;

Aziende AULSS/AO/IRCCS: attuazione delle specifiche e linee guida, alimentazione del FSEr.

In sintesi....

2012: predisposizione dell'architettura regionale del sistema

2013: consolidamento dei processi di dematerializzazione delle ricette elettroniche

2014: introduzione degli obiettivi DDGG finalizzati alla realizzazione delle componenti architettoniche aziendali (finalizzati a garantire volumi di minima)

2015: introduzione degli obiettivi DDGG finalizzati al consolidamento (finalizzati a garantire qualità degli artefatti e performance)

2016: avvio dei lavori finalizzati all'introduzione dei servizi al cittadino e agli operatori

Alimentazione da parte delle aziende sanitarie

Le Aziende Sanitarie alimentano l'infrastruttura regionale con le seguenti tipologie documentali:

- Lettere di dimissione ospedaliere;
- Verbali di pronto soccorso;
- Referti di laboratorio
- Referto di anatomia patologica
- Referto di radiologia
- Referto di cardiologia
- Referto di gastroenterologia
- Referto di diabetologia
- Referto di oncologia
- Referti di visita specialistica (di altre specialità)
- Prescrizioni Specialistiche/Farmaceutiche
- Certificati Vaccinali

Totale Referti/Verbali/Lettere/Certificati:

48.725.850

Totale Prescrizioni Specialistiche:

83.855.333

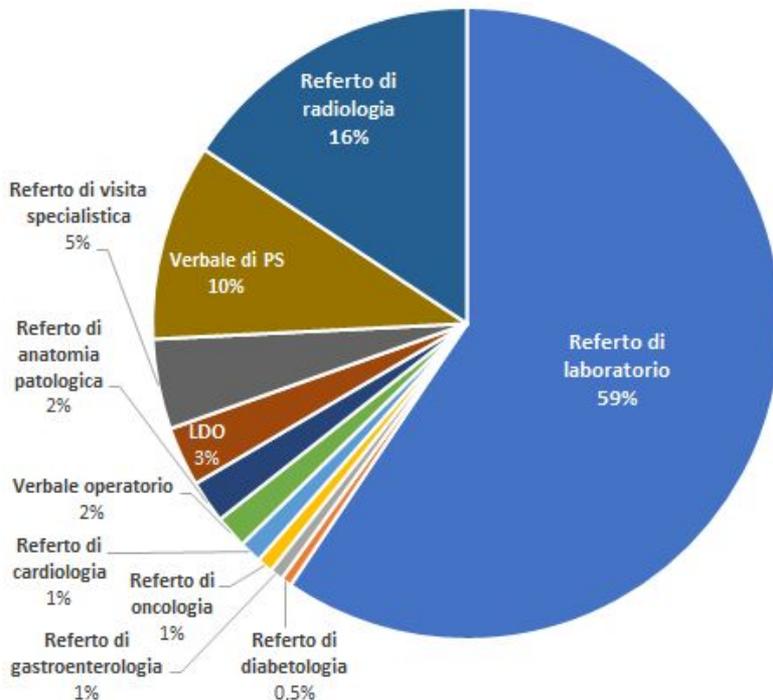
Totale Prescrizioni Farmaceutiche:

127.472.933

Totale Documenti: 260.054.116*

Tipologia di dati collezionati dal FSEr

Da questo grafico si può notare una netta prevalenza di referti di laboratorio sul totale dei documenti indicizzati a partire dal 2019.



*Il grafico non riporta i dati relativi a prescrizioni, consensi e certificati.

I contenuti del FSEr

Alimentazione da parte degli MMG/PLS

MMG e PLS sono attivi per l'indicizzazione e il recupero dei consensi FSEr e per il recupero di tutte le tipologie documentali prodotte dalle Aziende Sanitarie.
In termini di dati clinici alimentano il FSEr con:



- **Dati di vaccinazione** (2.543.339* eventi di vaccinazione che permettono l'aggiornamento dei certificati vaccinali)
- **Patient Summary** (è stata avviata una sperimentazione per la produzione e indicizzazione del Patient Summary strutturato in formato CDA R2)

Il concetto di Sanità km zero



Sanità km zero: sono i servizi che utilizzano l'infrastruttura del FSE regionale, un modo per comunicare il FSE ai cittadini, in un **ecosistema di servizi creato dalle persone per le persone**. L'obiettivo è la diminuzione delle distanze tra il sistema e i bisogni reali espressi dagli utenti.

I servizi Sanità km zero

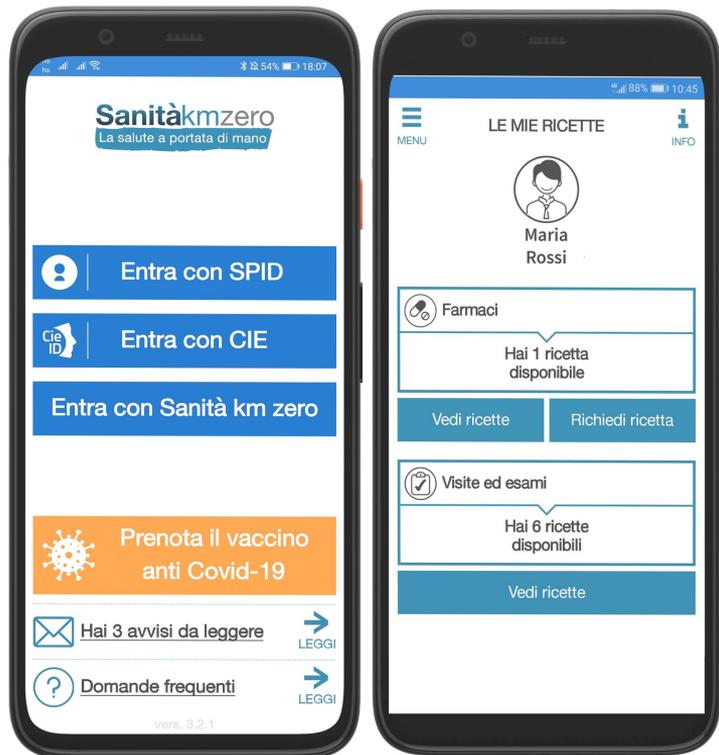
Un ecosistema per gli utenti



Fonte:

I servizi Sanità km zero per i cittadini

La soluzione mobile per le prescrizioni



Grazie all'app **Sanità km zero Ricette** gli assistiti veneti possono **gestire** le proprie prescrizioni **farmaceutiche e specialistiche** direttamente dallo smartphone.

Le funzionalità del servizio:

- **non serve il promemoria** cartaceo per ritirare i farmaci in farmacia o contattare il CUP dell'ULSS per prenotare visite ed esami;
- all'interno dell'app si costruisce nel tempo l'**archivio dei farmaci acquistati**;
- previo accordo con il proprio MMG, è possibile richiedere il **rinnovo di una ricetta**
- **archivio delle ricette specialistiche.**

I servizi Sanità km zero per i cittadini

La gestione della ricetta farmaceutica

L'utente può ritirare i propri farmaci in farmacia mostrando la ricetta sullo smartphone; può richiedere il rinnovo di una ricetta al proprio MMG.



I servizi Sanità km zero per i cittadini

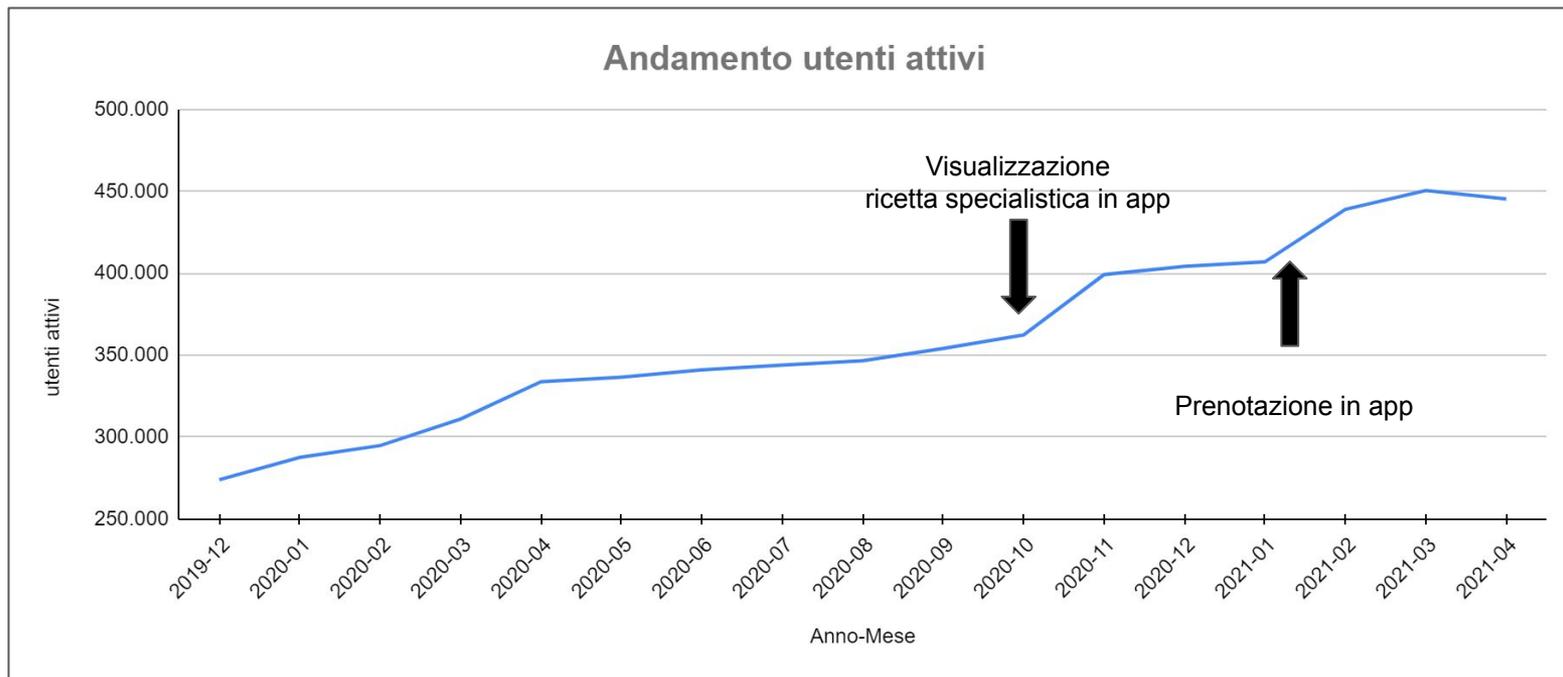
La gestione della ricetta specialistica

L'utente può prenotare una prestazione in pochi clic oppure inviare una richiesta di disponibilità al CUP della ULSS.



Utenti attivi dell'app Sanità km zero Ricette

I rilasci delle versioni 3.0.0 Sanità km zero Ricette (Visualizzazione della ricetta specialistica) in data 11/11/2020 e 3.1.0 (Prenotazione ricetta specialistica da app) in data 17/02/2021 hanno generato un balzo degli utenti.



Come gli utenti valutano l'app Sanità km zero Ricette



4,1 su 5

valutazione su **Google Play**
(+2,9 su mediana delle app peer)

3,8 su 5

valutazione su **App Store**

Alcune **opinioni degli utenti:**

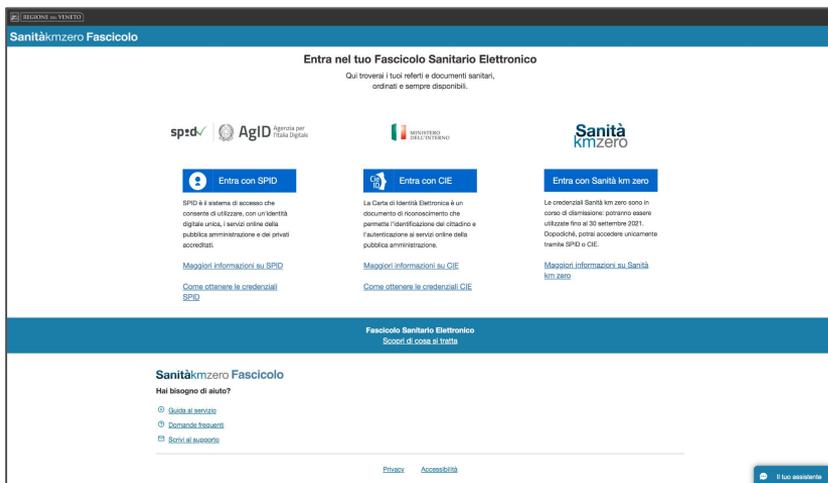
“Semplifica la vita”

“App intuitiva e funzionale”

“Veloce e utilissima per risparmiare tempo e viaggi dal medico”

I servizi Sanità km zero per i cittadini

La soluzione per visualizzare e scaricare documenti e referti

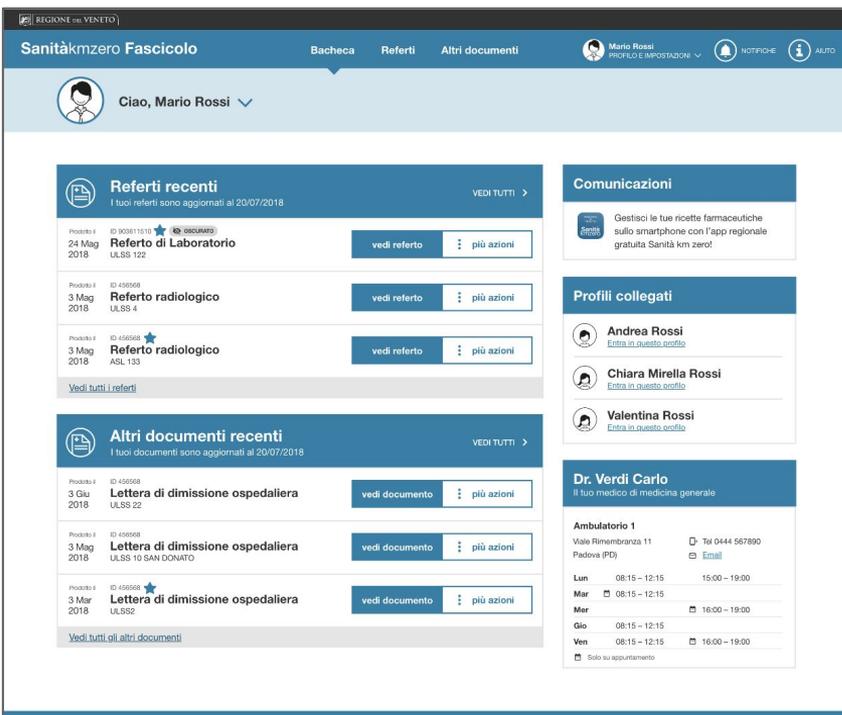


The screenshot shows the 'Sanità km zero Fascicolo' web portal. At the top, it says 'REGIONE DEL VENETO' and 'Sanità km zero Fascicolo'. The main heading is 'Entra nel tuo Fascicolo Sanitario Elettronico' with the subtext 'Qui troverai i tuoi referti e documenti sanitari, ordinati e sempre disponibili.' Below this, there are three main entry points: 'Entra con SPID' (with AgID logo), 'Entra con CIE' (with Ministero della Sanità logo), and 'Entra con Sanità km zero'. Each entry point includes a brief description and a link for 'Come ottenere le credenziali'. At the bottom, there is a section 'Sanità km zero Fascicolo' with links for 'Guida al servizio', 'Domande frequenti', and 'Scegli il tuo evento'. A 'Privacy' and 'Accessibilità' link is also present at the bottom left, and a 'Il tuo account' button is at the bottom right.

Grazie al portale web **Sanità km zero Fascicolo**, l'utente può **visualizzare e scaricare**, senza più alcun limite di tempo, **referti e altri documenti** relativi alla propria salute, prodotti da qualsiasi azienda sanitaria ed ospedaliera regionale e raccolti in un unico luogo.

I servizi Sanità km zero per i cittadini

La soluzione per visualizzare e scaricare documenti e referti



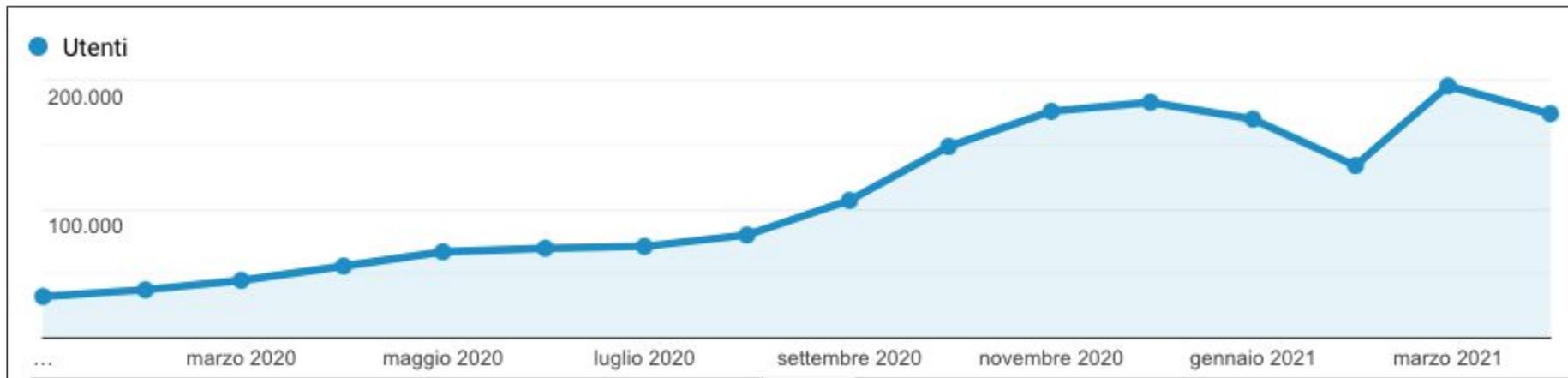
The screenshot shows the 'Sanità km zero Fascicolo' interface for user Mario Rossi. The top navigation bar includes 'Barcheca', 'Referti', and 'Altri documenti'. The main content is divided into three sections: 'Referti recenti', 'Altri documenti recenti', and 'Comunicazioni'. The 'Referti recenti' section lists three items: 'Referto di Laboratorio' (24 Mag 2018), 'Referto radiologico' (3 Mag 2018), and another 'Referto radiologico' (3 Mag 2018). The 'Altri documenti recenti' section lists three items: 'Lettera di dimissione ospedaliera' (3 Giu 2018), 'Lettera di dimissione ospedaliera' (3 Mag 2018), and another 'Lettera di dimissione ospedaliera' (3 Mar 2018). The 'Comunicazioni' section contains a message about the app. The 'Profili collegati' section lists three profiles: Andrea Rossi, Chiara Mirella Rossi, and Valentina Rossi. The 'Dr. Verdi Carlo' section provides contact information and hours for the general practice.

Le funzionalità del servizio **Sanità km zero Fascicolo**:

- **cercare, visualizzare e scaricare** documenti e referti sanitari;
- visualizzare e scaricare il **certificato vaccinale**;
- reperire i dati e i riferimenti del **MMG**;
- gestire i **profili collegati** di figli minorenni o di persone sotto la propria tutela legale;
- gestire il **consenso** alla consultazione del Fascicolo;
- accedere alla **lista degli operatori** che hanno visualizzato i dati;
- gestire **notifiche** di nuovo documento.

Utenti del portale Sanità km zero Fascicolo

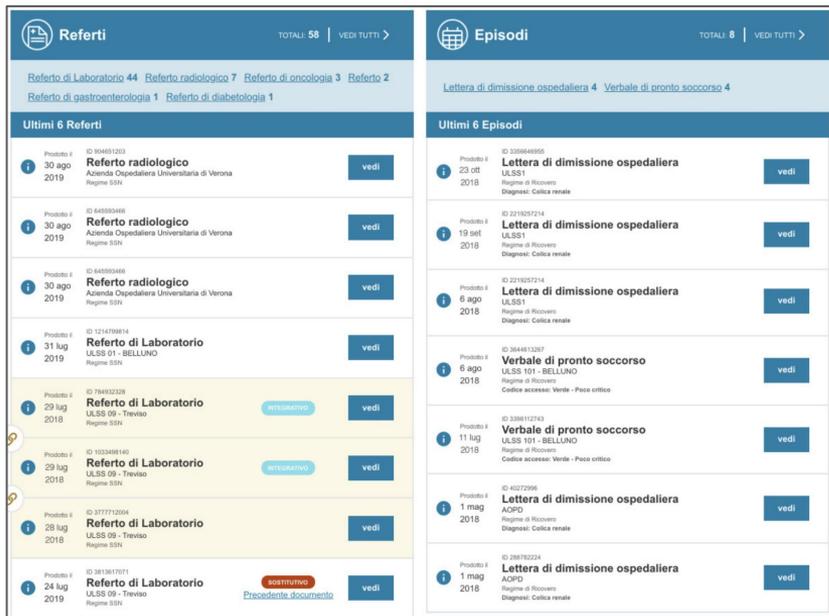
Il traffico di utenti al portale Sanità km zero Fascicolo ha visto un incremento significativo nel corso del 2020, passando dai 30mila utenti/mese di gennaio agli oltre 180mila di dicembre. Ulteriore picco a marzo 2021 con 195 mila utenti nel mese. **Al 30 aprile 2021 gli utenti totali del portale sono oltre 1,5 milioni.**



Fonte: Google Analytics, dati su base mensile dal 01/01/2020 al 30/04/2021

Il servizio Sanità km zero per i professionisti

La soluzione per visualizzare documenti e referti degli assistiti



The screenshot displays two side-by-side panels. The left panel, titled 'Referti', shows a list of medical reports with columns for date, ID, title, location, and a 'vedi' button. The right panel, titled 'Episodi', shows a list of clinical episodes with columns for date, ID, title, location, and a 'vedi' button. Both panels include a search bar and a 'VEDI TUTTI' link.

Referti		TOTALI: 58 VEDI TUTTI >	
Referto di Laboratorio 44 Referto radiologico 7 Referto di oncologia 3 Referto 2 Referto di gastroenterologia 1 Referto di diabetologia 1			
Ultimi 6 Referti			
1	30 ago 2019	Referto radiologico Azienda Ospedaliera Universitaria di Verona Regione S3N	vedi
1	30 ago 2019	Referto radiologico Azienda Ospedaliera Universitaria di Verona Regione S3N	vedi
1	30 ago 2019	Referto radiologico Azienda Ospedaliera Universitaria di Verona Regione S3N	vedi
1	31 lug 2019	Referto di Laboratorio U.L.S.S. 01 - BELLUNO Regione S3N	vedi
1	29 lug 2018	Referto di Laboratorio U.L.S.S. 09 - Treviso Regione S3N	vedi
1	29 lug 2018	Referto di Laboratorio U.L.S.S. 09 - Treviso Regione S3N	vedi
1	28 lug 2018	Referto di Laboratorio U.L.S.S. 09 - Treviso Regione S3N	vedi
1	24 lug 2019	Referto di Laboratorio U.L.S.S. 09 - Treviso Regione S3N	vedi

Episodi		TOTALI: 8 VEDI TUTTI >	
Lettera di dimissione ospedaliera 4 Verbale di pronto soccorso 4			
Ultimi 6 Episodi			
1	23 ott 2018	Lettera di dimissione ospedaliera U.L.S.S.1 Regione di Ricovero Diagnosi: Colica renale	vedi
1	19 set 2018	Lettera di dimissione ospedaliera U.L.S.S.1 Regione di Ricovero Diagnosi: Colica renale	vedi
1	6 ago 2018	Lettera di dimissione ospedaliera U.L.S.S.1 Regione di Ricovero Diagnosi: Colica renale	vedi
1	6 ago 2018	Verbale di pronto soccorso U.L.S.S. 101 - BELLUNO Regione di Ricovero Codice accesso: Verde - Piaci critica	vedi
1	11 lug 2018	Verbale di pronto soccorso U.L.S.S. 101 - BELLUNO Regione di Ricovero Codice accesso: Verde - Piaci critica	vedi
1	1 mag 2018	Lettera di dimissione ospedaliera ACPD Regione di Ricovero Diagnosi: Colica renale	vedi
1	1 mag 2018	Lettera di dimissione ospedaliera ACPD Regione di Ricovero Diagnosi: Colica renale	vedi

Sanità km zero Visualizzatore è lo strumento regionale che consente agli operatori sanitari autorizzati di consultare, per finalità di cura, i dati e documenti sanitari pubblicati nel Fascicolo dei propri assistiti.

Le funzionalità del servizio:

- consultare singoli referti e documenti afferenti ad un particolare episodio clinico;
- consultare i dati anagrafici e le informazioni del MMG del paziente;
- ricercare uno specifico documento impostando opportuni filtri di ricerca;
- accedere alla gestione del consenso alla consultazione dell'utente.

Il metodo di co-progettazione: il coinvolgimento di cittadini e professionisti

Il metodo di co-progettazione



Un gruppo di oltre **4.000 volontari** che partecipa attivamente al **disegno dei servizi**, dall'inizio alla fine del processo.

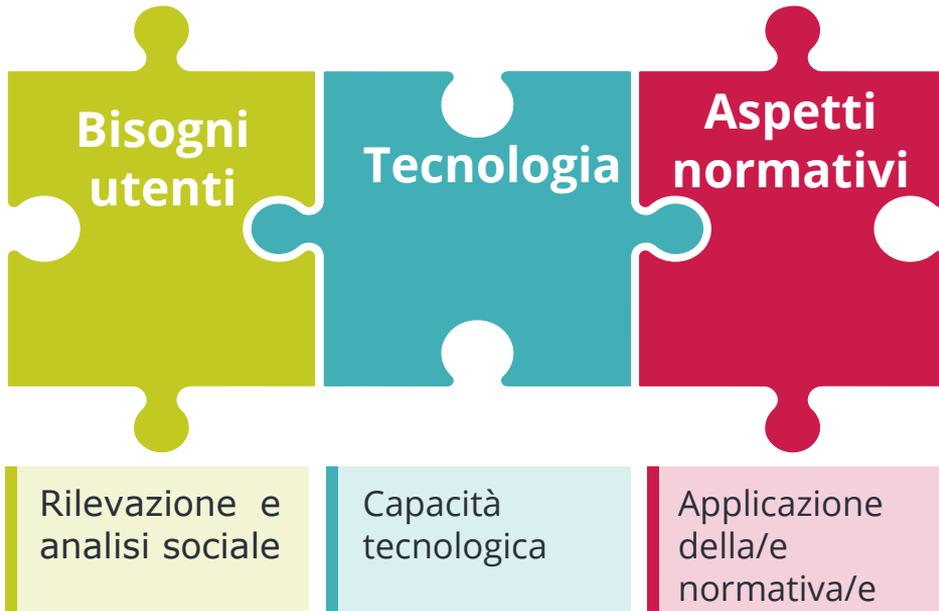
I soci hanno un background molto eterogeneo, sia come esperienza di vita che professionale. È proprio la **diversità** ad apportare il contributo più **prezioso**: la moltitudine di punti di vista.

Il modello: L'applicazione del **modello User Centered Design** (UCD): un approccio basato sulla **co-progettazione** che si concentra principalmente sulla **prospettiva** degli **utenti** e dei loro feedback.

Attività: realizzazione interviste per l'analisi qualitativa dei bisogni relativi a determinati servizi; focus group e workshop; questionari e survey; first clic test; test di usabilità; card sorting; rilevazione della percezione dei diversi servizi; brainstorming su nuovi progetti; valutazioni di soluzioni, analisi dei dati di utilizzo, etc

Il metodo di co-progettazione

Match tra bisogni utenti, tecnologia/ aspetti normativi



Il ruolo del **Service Design & Ideation** è trovare un **punto di dialogo** tra i **desiderata** degli utenti, le opportunità **tecnologiche** e i vincoli legati alla **normativa**.

Case History: aumentare l'accessibilità ai servizi sanitari digitali Sanità km zero

Step 1

Rilevazione bisogni utenti ciechi/ ipovedenti/ caregiver

- Interviste semi-strutturate ai soci del Club Innovatori per rilevare i bisogni degli utenti, in particolare di (ciechi/ ipovedenti/ caregiver);
- Analisi qualitativa e rilevazione strutturata dei bisogni-funzionalità;

*Il mio armadietto è diviso esattamente in ordine tale che io capisca.
Oppure con scotch o pallini adesivi mi creo dei sistemi di riconoscimento miei. Le scatole sono diverse anche grazie allo scotch, etc... riconosco anche le scatole.
Lucia, 1960, cieca*



Case History: aumentare l'accessibilità ai servizi sanitari digitali Sanità km zero



Step 2

Analisi as-is delle tecnologie a disposizione

- Assessment tecnologie presenti e degli strumenti a supporto;
- Analisi di mercato delle tecnologie utilizzate e applicabili per l'implementazione dell' evolutiva.

Case History: aumentare l'accessibilità ai servizi sanitari digitali Sanità km zero



Step 3

Analisi e attuazione compliance normativa

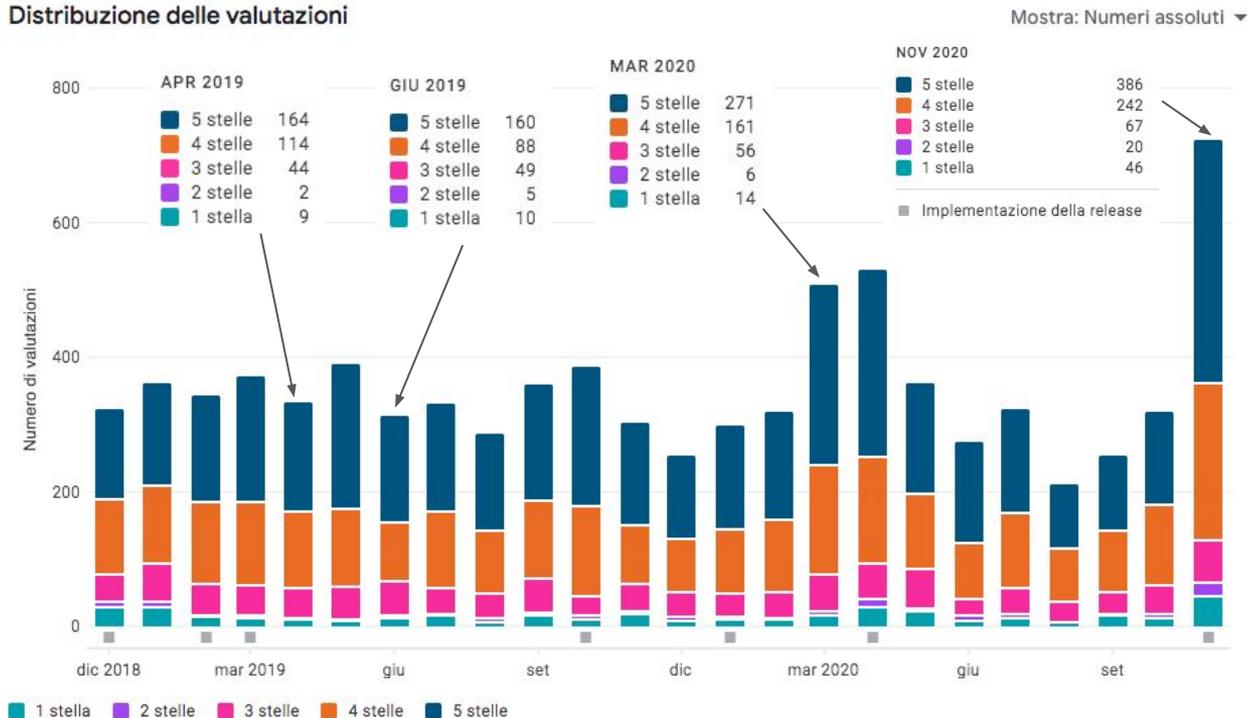
- Applicazione vincoli normativi, come ad esempio DL n. 106 del 10/08/2018 e art. 53 CAD.

L'impatto della pandemia sui servizi Sanità km zero

L'impatto della pandemia sui servizi Sanità km zero

Valutazioni app Sanità km zero Ricette per voto in numero assoluto

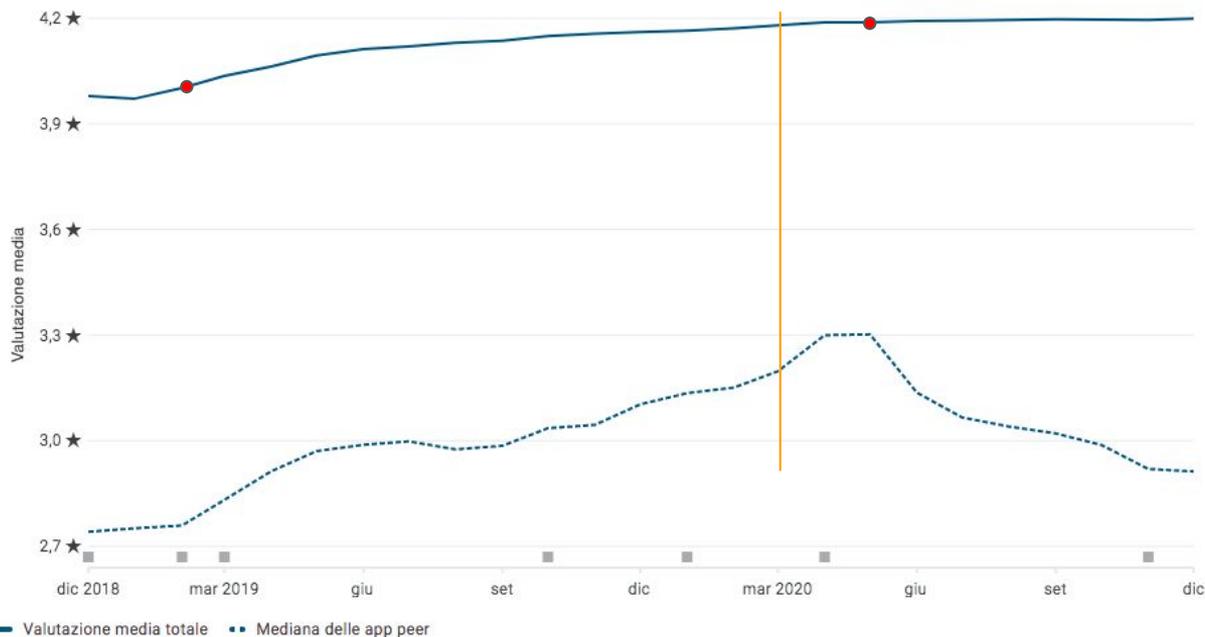
Distribuzione delle valutazioni



Nel periodo dicembre 2018 - novembre 2020 la valutazione media mensile e la valutazione media totale sono rimaste positive nonostante la quantità di valutazioni ricevute a novembre 2020 superi enormemente la quantità di valutazioni ricevute in altri mesi rilevanti e che possono essere presi in esame.

L'impatto della pandemia sui servizi Sanità km zero

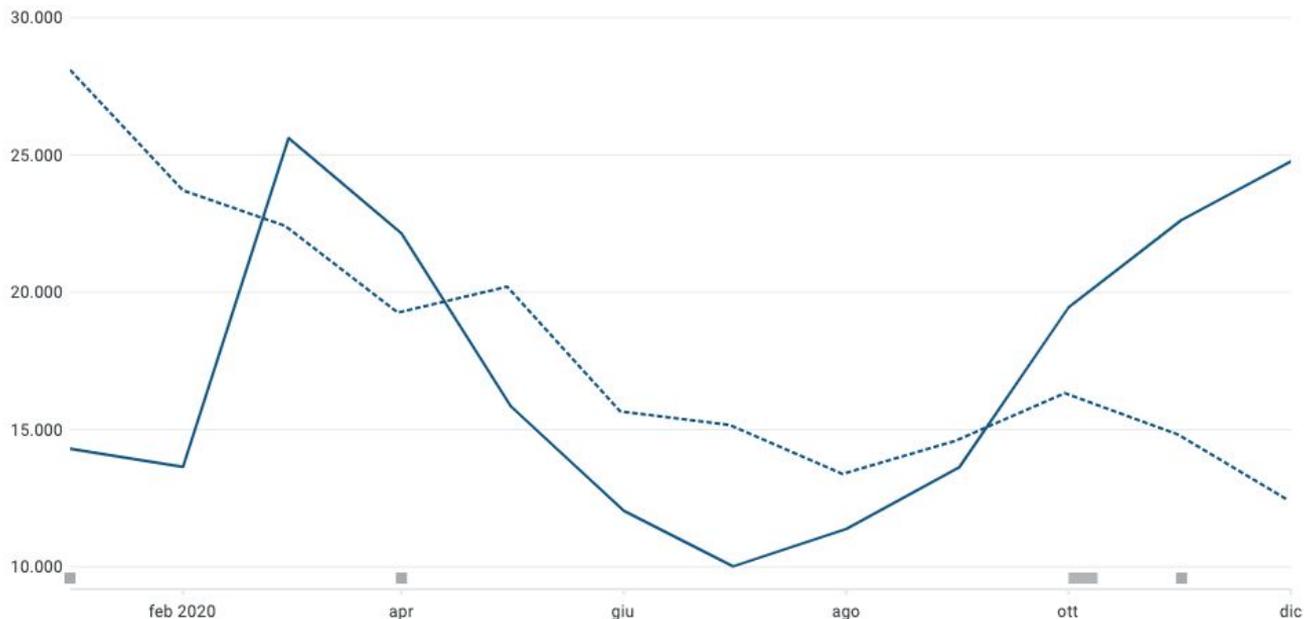
Valutazione app Sanità km zero Ricette: media totale



Anche la valutazione media totale non diminuisce nel corso del periodo 2019/2020 e, anzi, mostra un leggero aumento che sembra essersi più o meno stabilizzato nel corso degli ultimi 6 mesi circa del 2020.

L'impatto della pandemia sui servizi Sanità km zero

App Sanità km zero Ricette: nuovi utenti (Android)



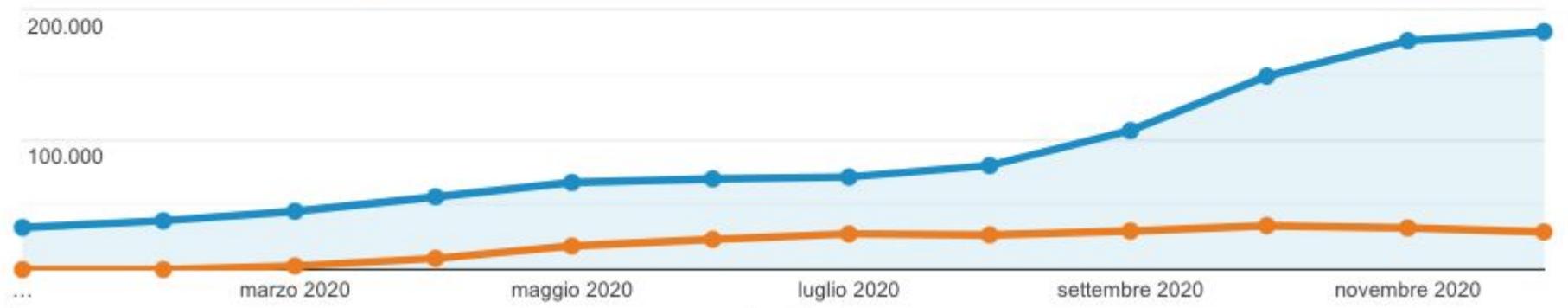
L'andamento dei **nuovi utenti app Android** nel 2020 ha registrato due picchi in corrispondenza del primo lockdown e da settembre (tuttora in crescita).

Fonte: Google Play, dati su base mensile. In linea continua l'anno 2020, in linea tratteggiata l'anno 2019.

L'impatto della pandemia sui servizi Sanità km zero

Portale Sanità km zero Fascicolo: volume utenti mensili

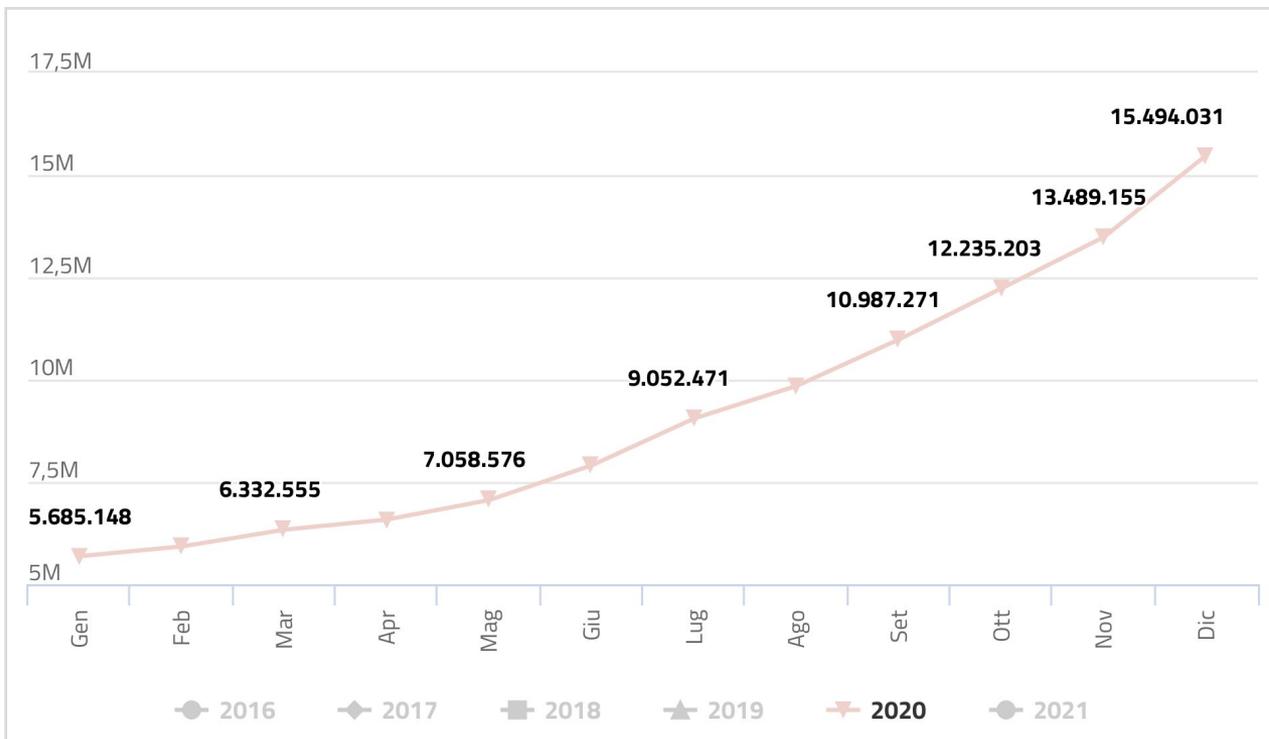
Il traffico di utenti al **portale Sanità km zero Fascicolo** ha visto un incremento significativo nel corso del 2020, passando dai 30mila utenti/mese di gennaio (in linea con la fase post deployment regionale del 2019) agli **oltre 180mila utenti/mese di dicembre**. Il trend ha iniziato a crescere con il primo lockdown (marzo-aprile 2020) ma ha registrato un'autentica impennata da settembre 2020 (periodo in cui i cittadini volevano recuperare rapidamente i referti dei tamponi effettuati anche in vista della riapertura delle scuole).



Fonte: Google Analytics, dati su base mensile. In arancione l'anno 2019, in blu l'anno 2020.

L'impatto della pandemia sui servizi Sanità km zero

Ampliando lo sguardo: la crescita di SPID



Il 2020 ha visto anche l'aumento vertiginoso di **SPID**, legato a iniziative come il Cashback ma non è da escludere la spinta data dalla pandemia alla digitalizzazione.

Fonte: AgID, dati su base mensile relativi a tutto il 2020.

Uno sguardo al futuro dei servizi regionali



Evolutive dei servizi - i desiderata degli utenti

#1

ACCESSO

Semplificazione login (biometrico) e compliance normativa nazionale (gestione credenziali accesso).

Implementazione cambio MMG all'interno dei servizi Sanità km zero e miglioramento gestione contatti con il MMG.

GESTIONE MEDICO

#2

#3

CONSULTAZIONE

Compliance alla direttiva nazionale per la gestione dei consensi e delle deleghe all'accesso al FSEr.

Gestione in omnicanalità del percorso della prescrizione specialistica.

PRENOTAZIONE
VISITE ED ESAMI

#4

#5

ACCESSIBILITÀ'
E UX

R&S dei servizi in termini di immediatezza e semplicità di utilizzo, compliance al DL n. 106 del 10/08/2018 e art. 53 CAD.

Aumento prestazioni prenotabili e referti disponibili, gestione dei farmaci di fascia C.

DOCUMENTI
FASCICOLO

#6

#7

CELIACI

Servizi per celiaci, credito per alimenti.

Grazie dell'attenzione