

---

**Allegato a)**

**Progetto degli interventi finalizzati all'utilizzo  
delle classi di priorità, registrazione diretta  
dell'erogato, interfacciamento tra il sistema CUP  
e le procedure di laboratorio analisi**

## Premessa

L'ASL n. 5, con atto deliberativo n. 37 del 02.01.2013, ha approvato il "Piano Attuativo Aziendale (PAA) per il Governo delle Liste d'Attesa" relativo all'anno 2012. Scopo del suddetto documento è quello di aggiornare il PAA relativo all'anno 2011 dando atto delle azioni poste in essere e delle attività da programmare. Nel contesto del suddetto PAA è stato, inoltre, approvato il progetto denominato "Interventi finalizzati al potenziamento dei CUP Aziendali e all'informatizzazione delle agende di prenotazione", da porre in essere con l'utilizzo del finanziamento di €. 165.070,83 assegnato dalla RAS nota prot 122232 del 09.06.2012. Nel PAA sono previste una serie di azioni che devono essere gradualmente e sistematicamente poste in essere per il controllo della domanda e per il governo dell'offerta di prestazioni, avendo la consapevolezza che gli elementi di criticità che generano il fenomeno discorsivo dell'allungamento delle liste d'attesa devono essere affrontati, non con interventi estemporanei, ma con azioni costanti e strutturate nel tempo che garantiscano un uso sempre più razionale delle risorse e consentano l'erogazione tempestiva delle prestazioni in condizioni di appropriatezza e qualità.

In particolare l'appropriatezza, clinica e organizzativa, è sicuramente l'elemento regolatore delle scelte e dei comportamenti di tutti i soggetti che hanno una responsabilità rispetto al bisogno di salute. L'appropriatezza è quindi presupposto indispensabile, sebbene non sufficiente, per garantire il diritto alla salute stessa.

Per quanto riguarda il controllo della domanda, l'Azienda ha pianificato, e in parte realizzato, alcuni incontri con i MMG al fine di sensibilizzarli sui temi dell'appropriatezza prescrittiva.

Per il controllo dell'offerta si stanno gradualmente realizzando le diverse azioni previste nel PAA e che di seguito si riepilogano sinteticamente:

- 1) accentramento della quasi totalità delle richieste di accesso all'assistenza sanitaria ambulatoriale presso il CUP Aziendale.
- 2) riconfigurazione delle agende di prenotazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali e di diagnostica strumentale al fine di creare agende separate tra primo accesso e accessi successivi, tipologia, struttura di erogazione.
- 3) Gestione delle disdette attraverso la sensibilizzazione dell'utenza e l'implementazione di un sistema di recall.
- 4) Avvio dell'utilizzo delle classi di priorità per n. 2 tipologie di prestazioni.
- 5) Aumento dell'offerta di prestazioni che viene garantito ricorrendo a seconda dei casi:
  - 5.1) alla libera professione erogata dai propri professionisti ai sensi dell'art. 55 comma 2 del CCNL della dirigenza del 8 giugno 2000;
  - 5.2) all'aumento di ore di specialistica ambulatoriale
  - 5.3) all'assunzione di specifiche figure professionali mediche.

## Nomina del Project Manager

Il project manager che l'ASL 5 ha individuato per seguire il progetto è la dr.ssa Antonella Carreras, responsabile della Tecnostruttura.

## Azioni e Obiettivi

Con nota prot 2273 del 25.01.2013, successivamente ribadita con nota 6157 del 04.03.2013 , l'Assessorato Regionale Sanità ha comunicato l'assegnazione formale della somma complessiva di €. 192.053,69 da destinare ad Interventi finalizzati all'utilizzo delle classi di priorità, registrazione diretta dell'erogato, interfacciamento tra il sistema CUP e le procedure di laboratorio analisi e radiologia.

In relazione alle suddette finalità è intendimento di questa Azienda utilizzare il finanziamento complessivo di €. 192.053,69 per la realizzazione dei seguenti interventi:

- 1) acquisto infrastruttura server per il laboratorio analisi
- 2) acquisto attrezzature informatiche e servizi di assistenza specialistica-applicativa su Sistemi Order Entry e CCA SISaR
- 3) assunzione di personale tramite contratto flessibile
- 4) formazione

In ordine al primo intervento si precisa che la condizione essenziale per garantire l'interfacciamento tra il CUP-WEB e le procedure di laboratorio analisi è l'acquisto, comprensivo di fornitura, installazione, personalizzazione e avviamento, di una struttura server destinata al laboratorio analisi in sostituzione di quella esistente, ormai totalmente obsoleta e non più in grado di garantire la continuità del servizio.

In ordine al secondo intervento si osserva ancora la prioritaria necessità di garantire che in tutti gli ambulatori in cui si erogano prestazioni di specialistica ambulatoriale venga garantita la dotazione di un PC che consenta l'immediata registrazione delle prestazioni sul sistema SGP riducendo al minimo l'attività di back office. In tal modo, oltre a ridurre il margine di errore e rispettare i tempi relativi all'assolvimento del debito informativo sia nei confronti della Regione (File C) che nei confronti del Ministero (STS 21), si ottengono informazioni in tempo reale sulle prestazioni eseguite che possono essere utilizzate per gestire al meglio le agende di prenotazione. E' inoltre indispensabile garantire la sostituzione di alcuni pc utilizzati dagli operatori che lavorano agli sportelli CUP in quanto sono piuttosto obsoleti e non garantiscono la continuità e velocità necessarie ad ottenere un livello accettabile di erogazione dei servizi ai cittadini. L'intervento in oggetto non ricomprende i costi di installazione.

Si sottolinea, inoltre, la necessità di riavviare l'utilizzo della CCA e del Order Entry che, per alcune carenze funzionali, fino ad oggi non venivano usati dalle UU.OO.

In relazione al terzo intervento, si evidenzia che sono attualmente in corso tutte le attività propedeutiche e funzionali per garantire il passaggio del sistema di prenotazione dalla piattaforma SGP alla piattaforma WEB. Tale attività risulta piuttosto laboriosa e complessa e deve essere condotta oltre che nella fase attuale anche in quella successiva in cui il sistema WEB dovrà essere utilizzato sul front office. Ciò evidenzia l'insufficienza degli operatori addetti alla segreteria, che attualmente sono 5 e che devono presidiare tutte le strutture aziendali in cui si erogano prestazioni di specialistica ambulatoriale, vale a dire 3 ospedali e 12 poliambulatori.

Per quanto riguarda le classi di priorità, si evidenzia che nel corso dell'anno 2013 sono stati predisposti e avviati progetti sperimentali per l'utilizzo delle priorità cliniche riferite ad alcune tipologie di prestazioni che presentavano particolari criticità. In particolare si segnala che l'U.O. di Endoscopia ha predisposto un progetto per l'attivazione delle classi di priorità relative alle prestazioni di colonscopia e gastroscopia. Il Distretto di Oristano ha predisposto il progetto relativo alle prestazioni di endocrinologia e neurologia, mentre i Di-

stretti di Ales-Terralba e Ghilarza-Bosa hanno predisposto il progetto relativo alle classi di priorità delle prestazioni di oculistica e cardiologia. Sono state predisposte specifiche linee guida ed effettuati alcuni incontri con i MMG.

### **Proposte operative**

Evidenziato quanto sopra le priorità dell'azienda investono innanzi tutto la necessità di procedere all'acquisto di una struttura server in ambiente virtualizzato VMware per il laboratorio analisi. La struttura esistente è talmente obsoleta che presenta continui malfunzionamenti con il rischio concreto di bloccarsi in ogni momento pregiudicando gravemente la continuità del servizio. Nello specifico è previsto l'acquisto di:

n. 2 server versione rack 2U

n. 1 storage dual controller

n. 1 licenza VMware

Attesa l'urgenza del suddetto acquisto, sono già state attivate le procedure per l'espletamento di una RDO sul Mercato Elettronico. La spesa presunta per l'acquisto di che trattasi ammonta a circa €. 45.000.

Altra priorità riguarda l'informatizzazione degli ambulatori specialistici e la parziale sostituzione dei pc in uso agli operatori di front office. L'informatizzazione delle strutture erogatrici di prestazioni e servizi deve essere costantemente presidiata al fine di garantire che l'apparato hardware e software a supporto dell'attività sanitaria sia mantenuto sempre in efficienza.

Il punto 2.3 c) del PRGLA prevede il potenziamento delle attività di registrazione (front e back office) delle prestazioni erogate. La registrazione delle prestazioni erogate è requisito fondamentale di base per il monitoraggio delle stesse e per la verifica dell'appropriatezza. La registrazione deve essere effettuata contestualmente all'erogazione della prestazione perché riduce l'attività di back office e migliora la capacità operativa del sistema. Al fine di garantire tale risultato è quindi necessario che tutti gli ambulatori nei quali vengono erogate prestazioni di specialistica ambulatoriale vengano dotati di un personal computer con accesso al sistema SGP. Per dare risposte adeguate si stima la necessità di acquistare n. 100 computer e 100 stampanti che verranno distribuiti principalmente negli ambulatori ancora sguarniti e gli altri andranno a sostituire quelli obsoleti sia negli ambulatori che negli sportelli di front office. L'acquisto verrà effettuato attraverso l'adesione alle convenzioni Consip con una spesa stimata di circa €. 72.053,69.

L'incremento della registrazione diretta dell'erogato è inoltre strettamente legato all'utilizzo della "Cartella Clinica Ambulatoriale" fornito con il progetto SI-SaR. Occorre, pertanto incentivarne la diffusione ponendo in essere tutte le attività indispensabili per garantirne l'utilizzo a regime, quali configurazione del sistema, parametrizzazioni, formazione del personale ecc. A tal fine si rende necessario anche il ricorso al fornitore Engineering per il cui supporto si stima una spesa di circa 5.000,00 Euro.

In relazione al terzo intervento, per garantire la funzionalità del sistema si propone l'assunzione di n. 2 operatori: N.1 amministrativo e n. 1 esperto informatico con una spesa stimata di 60.000 €.

In relazione all'ultimo intervento si propone di utilizzare parte del finanziamento assegnato per l'attività di formazione e informazione dei prescrittori, compresi alcuni incontri già effettuati con i MMG e riavviare. Per tale attività si stima una spesa di €. 10.000,00.

Le proposte operative che questa azienda intende formulare per utilizzo dei finanziamenti vincolato di €. 192.053,69 sono pertanto le seguenti:

<b>Proposta</b>	<b>Costo stimato</b>
acquisto infrastruttura server per il laboratorio analisi	€. 45.000,00
acquisto attrezzature informatiche e servizi e servizi di assistenza specialistica-applicativa su Sistemi Order Entry e CCA SISaR	€. 77.053,69
assunzione personale	€. 60.000,00
formazione	€. 10.000,00

### **Indicatori di processo**

#### **Obiettivo 1) assicurare la continuità del servizio di laboratorio analisi**

<b>Indicatore</b>	<b>Valore Obiettivo Intermedio</b> (a 6 mesi dall'erogazione della prima tranche finanziamento)	<b>Valore Obiettivo Intermedio</b> (a 12 mesi dall'erogazione della prima tranche finanziamento)
acquisto infrastruttura server per il laboratorio analisi	Espletamento procedura acquisto	nota di consegna

#### **Obiettivo 2) Potenziamento attività di registrazione potenziamento delle attività di registrazione (front e back office) delle prestazioni erogate**

<b>Indicatore</b>	<b>Valore Obiettivo Intermedio</b> (a 6 mesi dall'erogazione della prima tranche finanziamento)	<b>Valore Obiettivo Intermedio</b> (a 12 mesi dall'erogazione della prima tranche finanziamento)
Acquisto attrezzature informatiche	Espletamento procedura acquisizione	nota di consegna
Utilizzo della CCA	Espletamento delle attività di configurazione, parametrizzazione e formazione	Utilizzo a regime della CCA

#### **Obiettivo 3) avvio sistema di prenotazione CUP-WEB**

<b>Indicatore</b>	<b>Valore Obiettivo Intermedio</b> (a 6 mesi dall'erogazione della prima tranche finanziamento)	<b>Valore Obiettivo Intermedio</b> (a 12 mesi dall'erogazione della prima tranche finanziamento)
Assunzione amministrativo n. 1	Espletamento procedura assunzione	Stipula contratto
Assunzione informatico n. 1	Espletamento procedura assunzione	Stipula contratto

#### **Obiettivo 4) implementazione utilizzo classi di priorità**

<b>Indicatore</b>	<b>Valore Obiettivo Intermedio</b> (a 6 mesi dall'erogazione della prima tranche finanziamento)	<b>Valore Obiettivo Intermedio</b> (a 12 mesi dall'erogazione della prima tranche finanziamento)
Formazione e informazione dei MMG attraverso la realizzazione di specifici incontri	>= 1	>= 1

### Indicatori di risultato

I risultati che ci si auspica di ottenere con gli interventi sopra citati mirano in primo luogo ad ottenere un regolare funzionamento del sistema di gestione del laboratorio analisi che a sua volta si configura come presupposto essenziale per garantire l'integrazione tra sistema di laboratorio medesimo e CUP WEB.

Allo stato attuale si verifica mediamente almeno un'interruzione alla settimana; il regolare funzionamento verrà misurato attraverso la diminuzione delle interruzioni del funzionamento del sistema di cui ci si attende l'eliminazione. Altro indicatore è costituito dal volume di prestazioni che vengono gestite dall'interfacciamento del sistema LYS ed SGP.

Sul fronte dell'informatizzazione verrà misurata la percentuale di agende di specialistica ambulatoriale gestite dal CUP e la percentuale di ambulatori collegati direttamente al sistema. Altro importante indicatore sarà costituito dall'avvio dell'utilizzo della cartella clinica ambulatoriale, che allo stato attuale non è stata ancora utilizzata in questa Azienda, misurandone la percentuale di attivazione.

In relazione all'avvio del sistema di prenotazione su piattaforma WEB, verrà misurato il numero delle "richieste" effettuate dagli utenti che accedono al nuovo sistema.

Per quanto riguarda l'implementazione dell'uso delle classi di priorità, ci si prefigge di insistere con la formazione/informazione dei MMG allo scopo di sensibilizzare gli stessi sulla necessità di definire correttamente l'arco temporale entro il quale la prestazione deve essere erogata sulla base delle condizioni cliniche del paziente definite e condivise in apposite linee guida.

In relazione ai risultati che si prevede di ottenere sono stati pertanto individuati i seguenti indicatori:

<b>Indicatore Obiettivo 1</b>	<b>Situazione esistente</b>	<b>Valore Obiettivo Intermedio</b> (a 6 mesi dall'erogazione della prima tranche finanziamento)	<b>Valore Obiettivo Intermedio</b> (a 12 mesi dall'erogazione della prima tranche finanziamento)
n. di interruzioni del servizio e/o disfunzioni varie	<b>50</b>	<b>20</b>	<b>5</b>
Volume prestazioni di laboratorio gestite dall'interfacciamento dei 2 sistemi	<b>≈ 640.000</b> (confronto fra LAB e file C estratto a gennaio 2014)	<b>650.000</b>	<b>700.000</b>

<b>Indicatore Obiettivo 2</b>	<b>Situazione esistente</b>	<b>Valore Obiettivo Intermedio</b> (a 6 mesi dall'erogazione della prima tranche finanziamento)	<b>Valore Obiettivo Intermedio</b> (a 12 mesi dall'erogazione della prima tranche finanziamento)

		tranche finanziamento)	tranche finanziamento
% di agende di specialistica ambulatoriale gestite dal CUP	<b>90%</b>	<b>92%</b>	<b>95%</b>
% ambulatori collegati direttamente al sistema CUP	<b>90</b>	<b>93</b>	<b>95</b>
n. cartelle ambulatoriali registrate nel sistema ambulatoriale" - SIO 009 in Report indicatori SISAR	<b>0</b>	<b>2%</b>	<b>10%</b>

<b>Indicatore Obiettivo 3</b>	<b>Situazione esistente</b>	<b>Valore Obiettivo Intermedio</b> (a 6 mesi dall'erogazione della prima tranche finanziamento)	<b>Valore Obiettivo Intermedio</b> (a 12 mesi dall'erogazione della prima tranche finanziamento)
Numero di utenti totali censiti a nel sistema CUP WEB che hanno effettuato almeno una richiesta (CUP 004)	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>300</b>

<b>Indicatore Obiettivo 4</b>	<b>Situazione esistente</b>	<b>Valore Obiettivo Intermedio</b> (a 6 mesi dall'erogazione della prima tranche finanziamento)	<b>Valore Obiettivo Intermedio</b> (a 12 mesi dall'erogazione della prima tranche finanziamento)
% medici formati/totale medici destinatari	<b>10%</b>	<b>30%0</b>	<b>70%</b>
% ricette con segnalazione della classe di priorità (limitatamente alle specialità oggetto degli interventi)	<b>0</b>	<b>2%</b>	<b>10%</b>