

ASSESSORATO POLITICHE PER LA SALUTE

L'ASSESSORE

	TIPO	ANNO	NUMERO
REG.	/	/	
DEL	/	/	

Al Consigliere Regionale
Giuseppe ParuoloAl Presidente della
Assemblea Legislativa

e p.c.

Al Responsabile del Servizio
Segreteria e Affari Generali
della Giunta Regionale

Oggetto: interrogazione n.5567 del Consigliere Paruolo

Riguardo all'interrogazione specificata in oggetto, sulla base delle informazioni acquisite dall'Azienda UsI di Bologna, si comunica quanto segue.

Si ritiene utile richiamare alcuni significativi passaggi, dalla ideazione progettuale del portale www.salute.bologna.it fino allo stato dell'arte attuale del progetto.

Il portale nasce da un progetto di informazione e comunicazione per i cittadini residenti in provincia di Bologna, condiviso, su indicazioni della Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria (CTSS) di Bologna, dalle tre Aziende sanitarie bolognesi e da CUP2000, società che ne ha poi curato la realizzazione prototipale e la pubblicazione on line nell'aprile 2009.

Obiettivo del progetto era quello di assicurare un'informazione tempestiva e diretta ai cittadini, con contenuti informativi costruiti sull'offerta di prestazioni e percorsi di cura, superando dunque la logica dell'articolazione organizzativa dei Servizi, dipartimenti, ecc. delle tre Aziende sanitarie bolognesi coinvolte. Fin da subito, proprio per l'innovazione costituita dal progetto, basata sull'integrazione di banche dati e informazioni anche sensibili delle tre Aziende, tra i soggetti coinvolti era emersa la consapevolezza che quella progettualità aveva bisogno di un considerevole lavoro di costruzione informativa, e che la progettazione e la realizzazione non avrebbero richiesto tempi brevi. L'integrazione informativa richiesta dal progetto, infatti, richiedeva l'omogeneizzazione preventiva e l'armonizzazione delle banche dati, a partire da quelle dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria, dell'Azienda USL e dello IOR, in un processo che non era possibile realizzare seguendo automatismo predefiniti.

Inoltre, la qualità delle informazioni sanitarie delle tre Aziende, da utilizzare per rispondere adeguatamente all'ambiziosa idea progettuale di partenza, richiedeva una vera e propria attività di comunicazione, più che semplici trasferimenti di informazioni. Infine, ma non in ordine di importanza, dal punto di vista tecnologico al momento della nascita di salute.bologna.it le tre Aziende sanitarie bolognesi disponevano di

Viale Aldo Moro 21
40127 Bolognatel 051 527 7150-7151
fax 051 527 7050sanita@regione.emilia-romagna.it
www.regione.emilia-romagna.it

piattaforme, e di siti web, assai diversi tra loro e poco capaci di interfacciarsi per garantire i necessari automatismi.

Nel 2009, quindi, all'atto della presentazione pubblica, più che di un prototipo si disponeva di una progettualità molto interessante e potenzialmente in grado di precorrere i tempi, ma ancora pressoché interamente da sviluppare.

Nei cinque anni trascorsi, anche se il portale è rimasto allo stadio prototipale iniziale, molti passi in avanti sono stati compiuti nella direzione di quella progettualità, e di ciò si trova conferma anche nel "rinnovato impegno del Presidente della CTSS e dei direttori delle tre Aziende sanitarie" di Bologna, come si riconosce testualmente nell'interrogazione, per promuovere il rilancio del portale e della filosofia che ne aveva segnato la nascita. In primo luogo sono state rinnovate le piattaforme tecnologiche utilizzate dalle tre Aziende: ciò ha consentito anche di procedere alla omogeneizzazione ed armonizzazione di banche dati e flussi informativi.

Inoltre, le modalità di presa in carico dei cittadini hanno visto la crescita esponenziale dei Percorsi Diagnostico-Terapeutico-Assistenziali, che strutturalmente si prestano di più e meglio, per ovvie ed evidenti ragioni, alla realizzazione di un'informazione qualificata e più in grado di orientare appropriatamente rispetto ad insiemi e sommatorie di informazioni sulle prestazioni. Una parte di questi percorsi è stata progettata e implementata, per necessità, in forma "interaziendale" e, più in generale, le tre Aziende bolognesi si sono trovate a più riprese a riflettere in varie sedi, a cominciare dalla CTSS, sulla crescente irrilevanza dei confini aziendali per garantire risposte adeguate ai cittadini e in linea con l'innovazione, anche comunicativa, richiesta dall'evoluzione socio-epidemiologica.

Tutti gli elementi di debolezza che non hanno consentito, quindi, sino ad oggi, lo sviluppo della progettualità di salute.bologna.it, grazie al lavoro svolto in questi cinque anni dalle tre Aziende sanitarie, sono in via di superamento: il rilancio dunque del portale e della sua "filosofia" comunicativa innovativa è dunque un obiettivo ora maggiormente raggiungibile.

Venendo alla risposta di merito, si ritiene che le modalità di comunicazione innovativa, in grado cioè di soddisfare le esigenze informative di ogni singolo cittadino, che stanno alla base dell'idea progettuale del portale salute.bologna.it, trovino da tempo compiuta evidenza in altri strumenti di comunicazione via web garantiti sia dal Servizio sanitario regionale (SSR) nel suo insieme sia dalle singole Aziende sanitarie che lo compongono.

Si ricorda infatti che fin dal 2003 è on line il portale del www.saluter.it, nato da un progetto condiviso dalla Direzione sanità e politiche sociali di questo Assessorato con le Aziende del SSR, coinvolgendo dunque in un percorso comune sia i professionisti della comunicazione in staff alla Direzione sia i referenti della comunicazione e dei siti web (e intranet) delle Aziende sanitarie.

Fin dal 2003 (determina del Direttore Generale sanità e politiche sociali 2897/2003 che recepiva le attività di un gruppo di lavoro già operativo dal 2001), infatti, è attivo Gruppo regionale di informazione e comunicazione per la salute, tavolo di confronto permanente ed operativo tra i professionisti della comunicazione in staff alla Direzione generale citata e quelli in servizio nelle Aziende sanitarie. Tra le attività principali del

Gruppo regionale, in tutti questi anni, vi è stata l'attenzione alla condivisione di indicazioni operative comuni ed omogenee per la grafica e l'organizzazione dei contenuti informativi dei siti internet delle Aziende sanitarie, assumendo come modello di riferimento il progetto, anch'esso condiviso dal Gruppo regionale citato, del portale regionale www.saluter.it.

Infatti proprio le funzionalità innovative, in grado di fornire servizi di informazione diretta ai cittadini su prestazioni e percorsi di cura, auspicate in premessa dall'Interrogazione con il portale salute.bologna.it, anche in funzione di esempio-modello per i siti internet delle Aziende sanitarie di questa regione, le troviamo sviluppate con una riuscita efficacia comunicativa tra i servizi di informazione on line presenti fin dal novembre 2006 sul portale del SSR www.saluter.it.

Ci si riferisce in particolare alla "Guida ai servizi on line", accessibile dalla home page di www.saluter.it nella sezione "Servizi ai cittadini" dal novembre 2006, e qualche anno dopo resa accessibile anche dalle homepage dei siti delle Aziende sanitarie. Questo strumento offre informazioni su dove andare, come fare, cosa serve per usufruire dei servizi sanitari e socio-sanitari erogati dal Servizio sanitario regionale, grazie a un semplice motore di ricerca consultabile con intuitive parole chiave. La "Guida" è collegata al Catalogo regionale delle visite ed esami specialistici, oltre che alle prestazioni offerte dagli altri settori sanitari. Le informazioni sono tratte dalla banca dati del numero verde unico del SSR, il numero 800 033 033 nato nel giugno 2002 (un servizio che risponde a circa 160.000 telefonate/anno dei cittadini), e vengono aggiornate contestualmente, con un editing mirato per favorirne la consultazione diretta. Nella "Guida ai servizi on line", per completezza di informazione in risposta, è in corso di realizzazione anche uno strumento di georeferenziazione dei luoghi di erogazione delle prestazioni, richieste dai cittadini con le consultazioni. E' in corso di progettazione, inoltre, anche una versione mobile della "Guida", grazie a una "app" per tablet e smartphone, aumentandone così potenzialità informativa e capillarità.

L'esempio della "Guida ai servizi on line", che si ritiene assolve appieno alle esigenze dei cittadini di informazione tempestiva, facilmente accessibile, e orientata concretamente a rispondere a uno specifico bisogno di salute, è forse il più significativo ma non il solo in tal senso.

Con successivi atti (determina del Direttore Generale sanità e politiche sociali 8423/2011) sono stati rinnovati la composizione e il piano di attività del Gruppo regionale informazione e comunicazione per la salute, un organismo che ha confermato la sua utilità operativa come scambio e condivisione progettuale permanente tra professionisti. Tra le attività più significative del Gruppo vi è stata la condivisione operativa costante di indicazioni sui siti web aziendali, per mantenere funzionalità omogenee mirate a soddisfare in primo luogo i bisogni informativi dei cittadini piuttosto che quelli dell'Azienda e dei suoi professionisti.

Da tutto quanto qui esposto, si ritiene dunque di poter attestare la grande attenzione che questa Regione pone da anni - fin da prima dell'ideazione del progetto salute.bologna.it - alla necessità per il Servizio sanitario regionale di disporre canali di comunicazione reali e continui con i propri utenti, coordinandone grazie a uno specifico

Gruppo regionale di riferimento, le modalità e le progettualità, anche nei siti web, sia a livello di sistema che di ogni singola Azienda.

L'orizzonte verso il quale tendono tutte le attività di comunicazione del sistema sanitario regionale, infine, con il contributo di tutti i suoi operatori, è il raggiungimento di due obiettivi complementari: contribuire ad avere cittadini informati, consapevoli e coinvolti nella responsabilità della propria salute; perseguire e promuovere un uso appropriato dei servizi del SSR, e quindi delle risorse necessarie a garantirne gli elevati standard di qualità che vengono unanimemente riconosciuti alla sanità di questa regione.

Cordiali saluti,



Carlo Lusenti