DIGITALIZZAZIONE AL SERVIZIO DEL PAZIENTE: INNOVAZIONE E OTTIMIZZAZIONE DEI PROCESSI NELLA CONSEGNA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Di Blasi Catena[1], Cardia Paolo[2], Manzi Vincenzo[3], Mafali Angelo[4], Piccolo Alessandra[5], Azzolini Rita[6], Calabrò Barbara[7], Giacobbe Cettì[8], Zodda Angela[9], Venuti Marcello[9], Franchina Veronica[10]

[1]Direzione Generale A.O. Papardo Messina; [2]Direzione Sanitaria A.O. Papardo Messina; [3]Direzione Amministrativa A.O. Papardo Messina; [4]Servizio Informatico Aziendale A.O. Papardo Messina; [5]Ufficio Protezione Dati A.O. Papardo Messina; [6]Direzione Medica di Presidio A.O. Papardo Messina; [7]Direzione Medica & U.O.S. Rischio Clinico A.O. Papardo Messina; [8]Ufficio Qualità A.O. Papardo Messina; [9]Servizio Cartelle Cliniche A.O. Papardo Messina; [10]Servizio Cartelle Cliniche & Ufficio Protezione Dati A.O. Papardo Messina.

Introduzione

L'evoluzione digitale ha avuto un impatto determinante anche nella consegna della documentazione sanitaria, consentendo una maggiore tracciabilità, sicurezza e tempestività nell'accesso delle informazioni cliniche. In questa direzione, l'Azienda Ospedaliera Papardo di Messina ha sviluppato nel tempo soluzioni innovative nel campo della digitalizzazione attraverso l'adozione di strumenti specifici come la cartella clinica elettronica, sistemi di gestione digitale dei documenti e altre soluzioni tecnologiche avanzate di telemedicina.

Risultati

Per garantire l'efficace implementazione del nuovo sistema di consegna della documentazione sanitaria, è stato istituito un gruppo di lavoro multidisciplinare, coinvolgendo attivamente diversi stakeholder interni, tra cui la Direzione Strategica, il Servizio Informatico Aziendale, il Data Protection Officer (DPO), la Direzione Medica e l'Ufficio Qualità (**Fig.2**). Il gruppo ha condotto un'analisi SWOT, un passaggio cruciale per l'impostazione strategica del progetto, che ha permesso di mappare i processi esistenti e ottenere una visione approfondita dello stato attuale, individuando le aree di miglioramento. Questa analisi ha evidenziato criticità come la necessità di percorsi di formazione specifici per il personale clinico coinvolto. Inoltre, è stata valutata l'opportunità di evoluzione offerta dal contesto esterno, come l'orientamento crescente verso la sanità digitale e le normative che favoriscono l'interoperabilità, così come le minacce legate alla cybersicurezza, il rischio di discontinuità operativa durante la transizione e la possibile resistenza culturale al cambiamento. Questi elementi sono stati integrati nel piano d'azione, garantendo un approccio solido, proattivo e orientato alla sostenibilità del progetto nel medio-lungo periodo. La strategia ha portato alla definizione e approvazione di una procedura operativa strutturata, finalizzata a standardizzare le modalità di consegna della documentazione sanitaria, garantendo chiarezza nei ruoli e nelle responsabilità degli attori coinvolti e conformità alle normative vigenti in tema di privacy e sicurezza informatica. Inoltre, sono stati definiti indicatori specifici per misurare i risultati in termini di performance e qualità del servizio. Il progetto è stato avviato con l'implementazione della prima fase operativa, concentrandosi sull'applicazione delle soluzioni tecniche e delle procedure stabilite. Successivamente, è stato avviato un programma di formazione per il personale, al fine di garantire un utilizzo consapevole e corretto degli strumenti digitali introdotti e promuovere una cultura condivisa di innovazione.

Materiali e Metodi

Di recente, per migliorare l'efficienza e l'accessibilità nella consegna della documentazione sanitaria al paziente, l'A.O. Papardo ha sviluppato un modello evolutivo in tre fasi, pensato per rispondere alle diverse esigenze dei pazienti e favorire una transizione graduale verso la digitalizzazione.
In una prima fase, la documentazione viene fornita su CD-ROM (Fase iniziale – supporto fisico). Il secondo step prevede l'invio dei documenti tramite Posta Elettronica Certificata (supporto digitale), garantendo validità legale e sicurezza. Il terzo livello prevede l'introduzione di una piattaforma digitale che consente al paziente, previa identificazione, di accedere alla propria documentazione sanitaria e scaricarla entro un periodo massimo di quarantacinque giorni (**Fig.1**).

Fig. 1: Modello Evolutivo in Tre Fasi per la Consegna della Documentazione Sanitaria

Fig. 2: Il Direttore Generale Dott.ssa Catena Di Blasi, il Direttore Sanitario Dott. Paolo Cardia e il Gruppo di lavoro multidisciplinare A.O. Papardo

Conclusione

Attualmente, il progetto si trova in una piena fase operativa, con l'applicazione concreta delle nuove modalità di gestione e consegna della documentazione sanitaria. L'iniziativa costituisce un passo decisivo verso un modello organizzativo più efficiente, digitalizzato e centrato sul paziente, in linea con i principi di innovazione e qualità dei servizi sanitari.

Autore di riferimento da contattare per ulteriori informazioni:
Dott.ssa Veronica Franchina, mail: veronicafranchina@aopapardo.it