

RUBRICA: REALTA' ASSISTENZIALE**Tiziana Dimatteo**

Direzione Generale ASL BT

Maria Cammarota

ICT ASL BT

Lorena Di Salvia

ICT ASL BT

Lucia Federica Carpagnano

Direzione Medica di Presidio P.O. Barletta

Victoria Chirica

Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia

Emanuele Tatò

Direzione Medica di Presidio P.O. Barletta

Alessandro Scelzi

Direzione Sanitaria ASL BT

Ivan Viggiano

Direzione Amministrativa ASL BT

Keywords:innovazione digitale, innovazione di processo,
organizzazione sanitaria**Corresponding author:**Lucia Federica Carpagnano
Email: dr.fedecarpagnano@gmail.com**Contributions:**the author(s) made a substantial intellectual contribution,
read and approved the final version of the manuscript, and
agreed to be accountable for all aspects of the work.**Conflict of interest:**

the author(s) declare no potential conflict of interest.

Ethics approval and consent to participate:

not applicable.

Patient consent for publication:

not applicable.

Funding:

none.

Availability of data and materials:data and materials are available
from the corresponding author upon request.

Received: 11 March 2025

Accepted: 20 March 2025

PROGETTO ACCOGLIENZA DIGITALE ASL BT**ABSTRACT****Introduction:**

Integration of digital systems, easy access to services via mobile devices, and intelligent management of healthcare resources are all aspects that contribute to improving the healthcare system in compliance with national policies and NRP recommendations.

The project came about in keeping with the company's strategic priorities of ensuring greater efficiency in healthcare service delivery and a better patient experience. The two DEAs of ASL BT: Andria Hospital and Barletta Hospital, are the main protagonists of the project.

ASL BT has initiated a Change Management Pathway where Organizational Innovation walks alongside Technological Innovation and orients clinical-organizational processes to improve clinical outcomes and optimize resources.

Objectives:

The ASL BT Digital Reception Project aims to introduce significant organizational changes to support the digitization of health services and improve the patient experience.

These changes involve operational processes, roles and competencies within the organization, as well as the adoption of change management policies to ensure a successful transition and proper integration of new digital solutions.

Main focus of the project, in terms of change management, lies in the introduction of implementing actions to improve communication with patients and citizens.

Methods:

The ASL BT Digital Hospitality Project was strongly promoted by the ASL BT business managements, with support from the health, administrative and ICT directorates with the aim of improving the patient experience and facilitating access to health services.

The app helps patients find their way around inside and outside health facilities, thanks to an indoor wayfinding system that guides the user to various points of interest. In addition, the app allows users to book appointments directly from their device, avoiding long waits. A digital assistant feature has been designed into the app that offers immediate information support. Through the app, the citizen can, as a result of the activity performed, fill out satisfaction surveys that enable the collection of data on citizen satisfaction to improve internal organizational services and processes, as well as the approach to patients.

Results:

The project described fully meets many of the Criteria and Requirements under Institutional Accreditation: Communication, Safety, Organizational and

Technological Innovation, Performance and Services, and Humanization of Care.

The estimated benefits of the project are mainly related to improvements in operational efficiency, quality of services and overall patient experience as well as in the communication process towards the patient. The main quantifiable benefits include:

1. Reduction in waiting times;
2. Increased patient satisfaction;
3. Optimization of resources.

Conclusions:

ASL BT is marking the pace of change in the Italian scenario by introducing professional figures embedded in the corporate organizational chart who deal with Process Management, technological and clinical-organizational. This is the challenge of the future that in ASL BT is already present.

Improvements planned for the project include the expansion of the app's functionality, with the integration of integrated services for accessing administrative and healthcare activities to be carried out at healthcare facilities to optimize the management of patient flows.

RIASSUNTO

Introduzione:

L'integrazione dei sistemi digitali, la possibilità di accedere facilmente ai servizi tramite dispositivi mobili e la gestione intelligente delle risorse sanitarie sono tutti aspetti che contribuiscono a migliorare il sistema sanitario nel rispetto delle politiche nazionali e delle raccomandazioni del PNRR.

Il progetto è nato in coerenza con le priorità strategiche dell'azienda, che mirano a garantire una maggiore efficienza nell'erogazione dei servizi sanitari e una migliore esperienza del paziente.

Il progetto vede come principali protagonisti i due DEA di ASL BT: Ospedale di Andria e Ospedale di Barletta.

La ASL BT ha avviato un Percorso di Change Management ove l'Innovazione Organizzativa cammina al fianco dell'Innovazione Tecnologica e orienta i processi clinico organizzativi al miglioramento dell'outcome clinico e all'ottimizzazione di risorse.

Obiettivi:

Il Progetto di Accoglienza Digitale della ASL BT ha l'obiettivo di introdurre significativi cambiamenti organizzativi per supportare la digitalizzazione dei servizi sanitari e migliorare l'esperienza del paziente. Tali cambiamenti riguardano i processi operativi, i ruoli e le competenze all'interno dell'organizzazione, oltre all'adozione di politiche di change management per garantire una transizione efficace e un'adeguata integrazione delle nuove soluzioni digitali. Focus principale del progetto, in termini di change management, risiede nell'introduzione di messa in atto di azioni volte a migliorare la comunicazione con i pazienti e cittadini.

Metodi:

Il Progetto di Accoglienza Digitale della ASL BT è stato fortemente promosso dalle direzioni aziendali dell'ASL BT, con il supporto delle direzioni sanitarie, amministrative e ICT con l'obiettivo di migliorare l'esperienza dei pazienti e facilitare l'accesso ai servizi sanitari

L'app aiuta i pazienti a orientarsi all'interno e all'esterno delle strutture sanitarie, grazie a un sistema di wayfinding indoor che guida l'utente verso i vari punti di interesse. Inoltre, l'app permette di prenotare appuntamenti direttamente dal proprio dispositivo, evitando le lunghe attese.

Nell'app è stata progettata una funzionalità di assistente digitale che offre supporto informativo immediato. Tramite App il cittadino può, a seguito dell'attività svolta, compilare survey di soddisfazione che permettono di raccogliere i dati sulla soddisfazione dei cittadini per migliorare i servizi e i processi organizzativi interni, nonché l'approccio con i pazienti.

Risultati:

La progettualità descritta risponde a pieno a molti dei Criteri e Requisiti previsti nell'ambito dell'Accreditamento Istituzionale: Comunicazione, Sicurezza, Innovazione Organizzativa e Tecnologica, Prestazioni e Servizi, Umanizzazione delle Cure.

I benefici stimati del progetto sono principalmente legati a miglioramenti nell'efficienza operativa, nella qualità dei servizi e nell'esperienza complessiva del paziente nonché nel processo di comunicazione verso il paziente. I principali benefici quantificabili includono:

1. Riduzione dei tempi di attesa;
2. Aumento della soddisfazione del paziente;
3. Ottimizzazione delle risorse.

Conclusioni:

La ASL BT segna il passo del cambiamento nello scenario italiano introducendo figure professionali incardinate nell'organigramma aziendale che si occupano della Gestione dei Processi, tecnologici e clinico-organizzativi. Questa è la sfida del futuro che in ASL BT è già presente.

I miglioramenti pianificati per il progetto includono l'espansione delle funzionalità dell'app, con l'integrazione di servizi integrati per l'accesso ad attività amministrative e sanitarie da svolgere presso le strutture sanitarie per ottimizzare la gestione dei flussi di pazienti.

INTRODUZIONE

Il Progetto di Accoglienza Digitale della ASL BT è stato fortemente promosso dalle direzioni aziendali dell'ASL BT, con il supporto delle direzioni sanitarie, amministrative e ICT.

Questo al fine di migliorare l'accessibilità e l'efficienza dei servizi sanitari, con un focus particolare sulla riduzione dei tempi di attesa e sull'ottimizzazione delle risorse, nonché dell'orientamento dei cittadini presso le strutture sanitarie di tale ASL.

Le direzioni coinvolte nel progetto hanno mostrato un elevato livello di commitment, comprendendo l'importanza di modernizzare l'interazione tra i cittadini e i servizi sanitari attraverso l'uso delle tecnologie digitali.

Al Progetto di Accoglienza Digitale di ASL BT sono stati destinati 1,2 milioni di euro complessivi sui 2 DEA (Bonomo e Dimiccoli) per approvvigionamento del software, finanziati PNRR tramite l'adesione ad Accordo Quadro Sanità Digitale 2, lotto 4 - Piattaforme, portali e APP. Inoltre, per il progetto sono stati destinati 160 mila euro complessivi sui 2 CUP (Bonomo e Dimiccoli) per l'acquisto hardware, finanziati PNRR tramite il canale Mepa/Sdapa per acquisti ancillari

Le esigenze che hanno spinto alla realizzazione del progetto riguardano principalmente la necessità di risolvere i problemi legati al sovraffollamento delle strutture sanitarie e ai lunghi tempi di attesa, fenomeni che possono influire negativamente sulla qualità del servizio e sulla percezione che i cittadini hanno del sistema sanitario, contrastando le difficoltà di accesso ai servizi da parte del cittadino.

La crescente domanda di servizi sanitari e l'importanza di migliorare l'esperienza del paziente hanno reso necessario l'introduzione di soluzioni digitali per ottimizzare i flussi di accesso ai servizi.

Il progetto è nato in coerenza con le priorità strategiche dell'azienda, che mirano a garantire una maggiore efficienza nell'erogazione dei servizi sanitari e una migliore esperienza del paziente. Inoltre, si allinea con la strategia regionale di digitalizzazione dei servizi pubblici e con gli obiettivi del PNRR, che prevede un forte investimento nella digitalizzazione della sanità e nella creazione di ecosistemi sanitari intelligenti.

In particolare, il progetto risponde a priorità nazionali e regionali come la salute digitale, l'inclusività e la sostenibilità dei servizi. L'integrazione dei sistemi digitali, la possibilità di accedere facilmente ai servizi tramite dispositivi mobili e la gestione intelligente delle risorse sanitarie sono tutti aspetti che contribuiscono a migliorare il sistema sanitario nel rispetto delle politiche nazionali e delle raccomandazioni del PNRR.

I benefici attesi dal progetto sono molteplici:

1. Ottimizzazione dell'accesso ai servizi sanitari, riducendo i tempi di attesa e migliorando l'efficienza delle strutture sanitarie;
2. Miglioramento dell'esperienza del paziente, grazie a strumenti di supporto digitale che semplificano la navigazione all'interno degli ospedali e la gestione delle pratiche sanitarie;
3. Miglioramento della comunicazione tra URP e Cittadini;
4. Espansione dei canali digitali per facilitare l'accesso ai cittadini;
5. Miglioramento del programma organizzativo orientato alla persona, considerata nella sua interezza fisica, sociale e psicologica.

OBIETTIVI

Il Progetto di Accoglienza Digitale della ASL BT promuove l'accesso ai servizi sanitari da parte dei cittadini facilitando le attività all'interno delle strutture sanitarie e in particolare all'interno dei Dipartimenti di Emergenza e Accettazione (DEA). Il progetto vede come principali protagonisti i due DEA di ASL BT: Ospedale 'L. Bonomo' Andria e Ospedale ' Mons. R. Dimiccoli' Barletta.

Tramite la presente progettualità si intende fornire strumenti utili per ottimizzare l'accesso ai servizi sanitari ed alle cure abbattendo le difficoltà da parte di sanitari e cittadini.

Il Progetto di Accoglienza Digitale della ASL BT ha l'obiettivo di introdurre significativi cambiamenti organizzativi per supportare la digitalizzazione dei servizi sanitari e migliorare l'esperienza del paziente. Tali cambiamenti riguardano i processi operativi, i ruoli e le competenze all'interno dell'organizzazione, oltre all'adozione di politiche di change management

per garantire una transizione efficace e un'adeguata integrazione delle nuove soluzioni digitali.

Focus principale del progetto, in termini di change management, risiede nell'introduzione di messa in atto di azioni volte a migliorare la comunicazione con i pazienti e cittadini.

Tale approccio intende favorire l'approccio del cittadino alle cure con una conseguente maggiore sicurezza nell'erogazione delle cure stesse, il tutto con l'obiettivo primordiale di migliorare i processi innovandoli per mezzo dell'attuazione di strategie tecnologiche ed organizzative.

METODI

L'app di accoglienza digitale della ASL BT è stata progettata per migliorare l'esperienza dei pazienti e facilitare l'accesso ai servizi sanitari.

L'app aiuta i pazienti a orientarsi all'interno e all'esterno delle strutture sanitarie, grazie a un sistema di wayfinding indoor che guida l'utente verso i vari punti di interesse. Inoltre, l'app permette di prenotare appuntamenti direttamente dal proprio dispositivo, evitando le lunghe attese.

Nell'app è stata progettata una funzionalità di assistente digitale che risponde alle domande frequenti dei pazienti, offrendo supporto informativo immediato.

Tramite l'app il cittadino può, a seguito dell'attività svolta, compilare survey di soddisfazione che permettono di raccogliere i dati sulla soddisfazione dei cittadini al fine di comprendere, lato ASL, come migliorare i servizi e i processi organizzativi interni, nonché l'approccio con i pazienti.

Il progetto ha previsto tre fasi principali di implementazione, di seguito elencate:

1. Analisi e Ricerca;
2. Sviluppo;
3. Comunicazione.

La fase di Analisi e Ricerca ha previsto attività volte a raccogliere le criticità del processo di accoglienza e dell'accesso ai servizi sanitari. Sono state svolte, dunque, attività sul campo come osservazioni, interviste e questionari somministrati al personale di ASL BT ed ai cittadini. L'obiettivo è stato quello di identificare le necessità e le problematiche per definire gli interventi del progetto.

La fase di Sviluppo ha previsto le attività utili all'implementazione tecnologica, così suddivise:

- Sviluppo della componente App;
- Sviluppo della componente Wayfinding indoor navigation;
- Sviluppo della componente di gestione delle code.

La presente attività di sviluppo ha visto partecipi diverse aree interne ed esterne della ASL. In particolare, rispetto alle aree aziendali interne, sono state protagoniste le seguenti:

- Dirigenza della UOSVD ICT di ASL BT tramite progettazione e coordinamento della progettazione nonché l'implementazione tecnica del sistema con relativa selezione delle soluzioni tecnologiche adatte;
- Direzione Sanitaria e Amministrativa nell'individuazione di specifiche esigenze sanitarie e organizzative finalizzate alla modellazione di un piano strategico di change management;
- Area di comunicazione di ASL BT nell'attuazione di scelte strategiche correlate alla grafica e alle caratteristiche di UX utili per migliorare l'approccio dell'utente verso la tecnologia.

In termini di aree esterne alla ASL, il progetto ha visto partecipi aziende fornitrici esterne e aziende di consulenza.

I Partner tecnologici si sono occupati dello sviluppo della piattaforma mobile (App) e di gestione delle prenotazioni e delle code, oltre che dello sviluppo delle componenti wayfinding indoor.

Tali inoltre, sono stati responsabili dell'installazione delle componenti hardware tra cui: Beacon, Totem e Display.

La fase di comunicazione ha visto coinvolti sia esperti di comunicazione esterni alla ASL afferenti al fornitore terzo, nonché partner tecnologico, che personale della dirigenza di comunicazione della ASL.

Tale fase ha previsto attività di attuazione di una campagna di marketing e comunicazione utile alla diffusione del progetto per garantire una maggiore adesione da parte della cittadinanza e minor resistenza al cambiamento digitale.

Una Gestione dei Processi che si avvale della tecnologia e raggiunge obiettivi importanti in termini di accessibilità, fruibilità dei servizi, qualità clinico-assistenziale, ottimizzazione gestionale, sicurezza, innovazione e umanizzazione delle cure”.

Il progetto ha comportato la riorganizzazione dei flussi di accoglienza all'interno delle strutture sanitarie di ASL BT, in particolare nei DEA.

Il passaggio da un sistema tradizionale di gestione dell'accoglienza a un modello digitalizzato ha richiesto una revisione dei processi generali, in termini di:

- Gestione delle prenotazioni per i servizi attivi presso i presidi ospedalieri tramite l'App per ridurre i tempi di attesa e ottimizzare la gestione delle code;
- Integrazione di tecnologie di navigazione indoor e outdoor per migliorare l'orientamento dei pazienti e ridurre le difficoltà di approccio ai servizi ospedalieri;
- Gestione dell'aspetto comunicativo per facilitare il flusso di informazioni tra pazienti e personale sanitario.

Una delle principali sfide organizzative previsti dal progetto si identificano con la gestione dei gap di competenze legati alla transizione verso un sistema digitale.

In tali termini, ASL BT ha previsto l'adozione di diverse misure utili ad affrontare tale problematica, tra cui:

- Supporto formativo tramite identificazione i gap di competenze in ambito digitale tra il personale.
- Organizzazione di sessioni di formazione nell'utilizzo delle tecnologie previste dal progetto.
- Attività di comunicazione tramite l'organizzazione di workshop informativi e campagne di comunicazione finalizzati a introdurre a personale sanitario, pazienti e cittadini gli obiettivi del progetto e i benefici attesi in modo da contribuire a ridurre la resistenza.

Il progetto favorisce una personalizzazione dell'esperienza del paziente, offrendo un accesso diretto e sicuro ai servizi sanitari, migliorando la comunicazione e la percezione di cura.

La navigazione semplificata all'interno delle strutture riduce i disagi e ottima il flusso dei pazienti,

potenziando l'efficienza. Infine, l'empowerment del paziente è potenziato tramite strumenti digitali che facilitano l'autonomia e il coinvolgimento attivo nel proprio percorso di cura.

RISULTATI

“La ASL BT ha avviato un Percorso di Change Management ove l'Innovazione Organizzativa cammina al fianco dell'Innovazione Tecnologica e orienta i processi clinico organizzativi al miglioramento dell'outcome clinico e all'ottimizzazione di risorse.”

I benefici stimati del progetto sono principalmente legati a miglioramenti nell'efficienza operativa, nella qualità dei servizi e nell'esperienza complessiva del paziente nonché nel processo di comunicazione verso il paziente.

I principali benefici quantificabili includono:

1. Riduzione dei tempi di attesa: Si prevede una diminuzione significativa dei tempi di attesa grazie all'ottimizzazione del flusso di pazienti tramite la gestione delle code e il self check-in. Questo beneficio sarà misurato monitorando i tempi di attesa medi, raccolti dai KPI estratti dall'app e proiettati su dashboard dedicate, permettendo un'analisi continua e l'identificazione di eventuali colli di bottiglia;
2. Aumento della soddisfazione del paziente: La survey di soddisfazione integrata nell'app permetterà di raccogliere feedback in tempo reale. I dati relativi ai punteggi di soddisfazione saranno analizzati per monitorare miglioramenti nel servizio;
3. Ottimizzazione delle risorse: L'uso delle notifiche push per eventi (disponibilità farmaci, risultati referti) e la gestione delle code permetteranno una gestione più efficiente delle risorse e un miglior allocamento del personale. Questo sarà monitorato attraverso l'analisi dei tempi di utilizzo delle risorse e dei flussi di pazienti, proiettati su dashboard per una visualizzazione e ottimizzazione continua.

Questi benefici saranno monitorati e analizzati regolarmente tramite una soluzione di monitoraggio dei KPI integrata nella soluzione tecnologica, con reportistiche che permettano un continuo aggiustamento e miglioramento delle funzionalità e dei processi.

CONCLUSIONE

“La progettualità descritta risponde a pieno a molti dei Criteri e Requisiti previsti nell'ambito dell'Accreditamento Istituzionale: Comunicazione, Sicurezza, Innovazione Organizzativa e Tecnologica, Prestazioni e Servizi, Umanizzazione delle Cure.

La ASL BT ha inserito la progettualità nell'ambito del Piano di Adeguamento Accreditamento Istituzionale approvato con DDG n. 2295 del 23.12.2024 e ha raggiunto importanti obiettivi aziendali e regionali in tale contesto. La manutenzione, il consolidamento e l'evoluzione della progettualità saranno le fasi evolutive garantite nell'ambito del Processo di Accreditamento Istituzionale.”

I miglioramenti pianificati per il progetto includono l'espansione delle funzionalità dell'app, con l'integrazione di servizi integrati per l'accesso ad attività amministrative e sanitarie da svolgere presso le strutture sanitarie per ottimizzare la gestione dei flussi di pazienti. Inoltre, si prevede un miglioramento continuo dell'esperienza utente, attraverso l'analisi dei feedback dei pazienti per rendere l'app sempre più intuitiva.

Dal punto di vista di espansione del progetto si punta al rendere attivo lo strumento tecnologico anche sulle altre strutture attive della ASL BT.

Per garantire un'efficace implementazione, sarà fondamentale un solido processo di change management, che prevede formazione per il personale, strategie di comunicazione e il coinvolgimento attivo dei pazienti. In questo modo, l'intero sistema di accoglienza e comunicazione verso i cittadini, i pazienti e i sanitari sarà sempre più integrato, intuitivo e accessibile.

“La ASL BT segna il passo del cambiamento nello scenario italiano introducendo figure professionali incardinate nell'organigramma aziendale che si occupano della Gestione dei Processi, tecnologici e clinico-organizzativi. Questa è la sfida del futuro che in ASL BT è già presente.”

Publisher's note: all claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers.
Any product that may be evaluated in this article or claim that may be made by its manufacturer is not guaranteed or endorsed by the publisher.
©Copyright: the Author(s), 2025