



**26 novembre 2020**

**Webinar**

**“Esempi di strumenti agili di open innovation in Italia  
per la trasformazione digitale del settore socio-sanitario”**

**Titolo candidatura: Sportello Amministrativo on line**

**Relatore: Matteo De Marchi**

**Collaboratore Amministrativo UOC Direzione Amministrativa Territoriale**

**AZIENDA ULSS 8 BERICA**

# Problema a cui si risponde

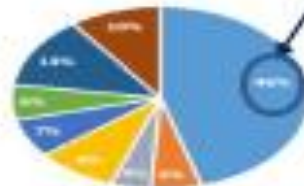
**Titolo del progetto: SPORTELLO AMMINISTRATIVO ON LINE**

**Team: AZIENDA ULSS 8 BERGAMO AMMINISTRATIVA TERRITORIALE**

## Descrizione del problema

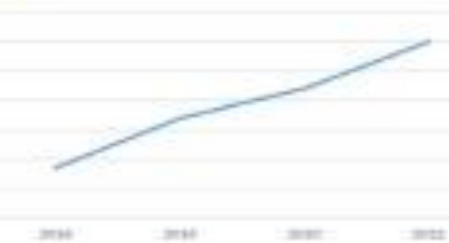
Il tempo di attesa dei cittadini agli Sportelli aziendali è in aumento per il fenomeno in crescita del turn-over di Medici e Pediatri (MAP/PLS), attività prevalente presso gli Sportelli.

ATTIVITA' AMMINISTRATIVE ALLO SPORTELLO



- Cessazioni Medici e Pediatri (MAP/PLS)
- Servizi amministrativi
- Servizi di assistenza
- Servizi di prevenzione
- Servizi di diagnosi
- Servizi di cura
- Servizi di riabilitazione
- Servizi di altro

Cessazioni Medici e Pediatri (MAP/PLS)



## Situazione attuale

**Analisi della causa-radice – approccio Lean:** Il tempo di attesa dei cittadini agli Sportelli aziendali è in aumento:

- 1) perchè **sta aumentando l'attività** e il numero di cittadini che accedono agli Sportelli;
- 2) perchè **l'orario degli Sportelli è limitato** e "fisso", concentrato in 18 ore settimanali per Sportello;
- 3) perchè **l'attesa è imprevedibile**: i cittadini accedono agli Sportelli senza appuntamento;
- 4) perchè **l'unico canale aziendale aperto ai cittadini è il front-office** agli Sportelli senza appuntamento.



# Descrizione dello strumento digitale

Lo «**Sportello Amministrativo on line**» è una funzionalità inserita dall'Azienda ULSS 8 Berica nel sito internet aziendale, accessibile in rete da **pc e smartphone**, che permette ai cittadini di presentare via web le proprie richieste amministrative (es. scelta del Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta, iscrizione al SSN, esenzioni, Fascicolo Sanitario Elettronico).

E' uno strumento con caratteristiche uniche di innovazione digitale in area distrettuale.

- Il cittadino completa il **form on line** della richiesta e riceve via e-mail il modulo già compilato;
- Il cittadino stampa, firma, fotografa e invia il modulo via e-mail allo Sportello (è *in arrivo SPID*);
- L'operatore ULSS prende in carico e processa la pratica in **back office**;
- Il sistema invia al cittadino **e-mail automatiche** di riscontro (presa in carico, esito positivo);
- L'operatore ULSS invia al cittadino via e-mail il pdf della Tessera Sanitaria o altra documentazione;
- Il sistema invia al cittadino un'e-mail di esito positivo con il link al **questionario di gradimento**.

Tutto ciò **comodamente da casa**, senza dover recarsi per forza allo Sportello, senza dover attendere il proprio turno in fila, con conseguente **risparmio di tempo e di trasporti** (con riduzione CO2) per il cittadino, e un'efficiente programmazione del lavoro degli operatori ULSS.

In agosto 2020 è stata attivata anche la funzionalità «**Prenota un appuntamento**», per i cittadini che non riescono a trovare la linea telefonica libera o meno confidenti con la tecnologia: le **agende digitali** propongono ai cittadini i primi slot disponibili negli Sportelli più vicini e inviano promemoria via e-mail.

The screenshot displays the 'Sportello Amministrativo distrettuale online' interface. It features a search bar at the top and a main heading 'Sportello Amministrativo distrettuale online'. Below this, there are sections for 'PRENOTA UN APPUNTAMENTO ALLO SPORTELLO', 'Maggiori informazioni sullo Sportello Amministrativo online', and 'Trova Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta'. A prominent section titled 'MODULI DISPONIBILI:' lists 'Iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale' and 'Scelta o cambio del Medico o del Pediatra'. The 'Iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale' section includes a sub-section for 'Iscrizione di nuovo nato al SSN e scelta del Pediatra di Libera Scelta (PLS)'. The 'Scelta o cambio del Medico o del Pediatra' section includes sub-sections for 'Scelta o cambio del Medico di Assistenza Primaria (MAP)' and 'Scelta o cambio del Pediatra di Libera Scelta (PLS)'. On the right side, there is a 'Prenotazione appuntamenti' section showing 'ORARI DISPONIBILI PER SANDRIGO' with a table of available slots for Monday (28/09/2020) and Tuesday (29/09/2020). The table shows slots at 11:50 and 10:10. A 'Prosegui' button and a 'Cambia sportello' link are also visible.

# Modalità di applicazione dello strumento

- Accesso dal sito aziendale **www.aulss8.veneto.it**
- Gestione **back-office** delle richieste amministrative, da portale riservato a operatori AULSS
- Cruscotto di analisi e **report** di utilizzo (per tipologia e sportello) per amministratori AULSS

Dati al 31/10/2020  
**31.075 pratiche in 7 mesi**

REGIONE DEL VENETO

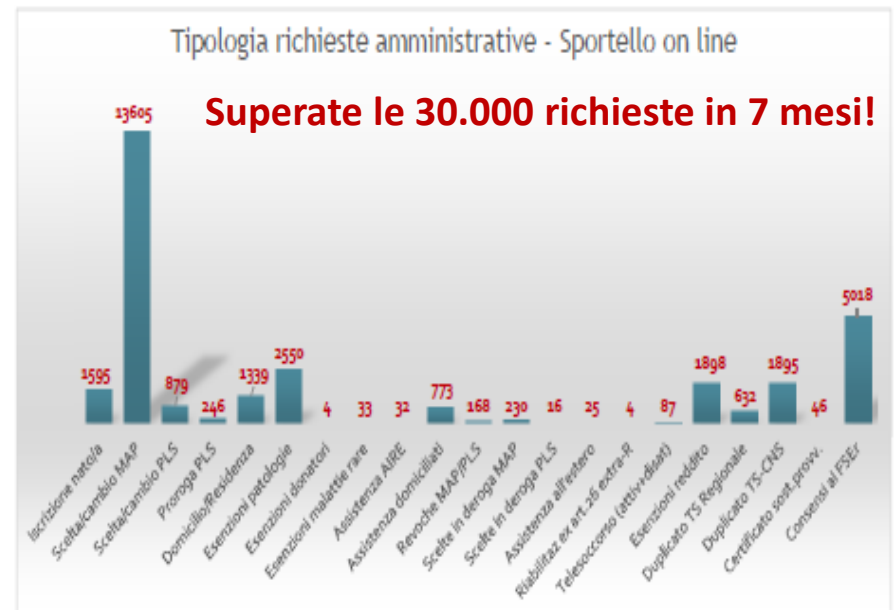


ULSS8  
BERICA

## SERVIZI ONLINE

REFERTI ONLINE	PRENOTA E PAGA ONLINE	ZEROCODA LABORATORIO ANALISI
CERCA MEDICI E PEDIATRI	<b>SPORTELLO AMMINISTRATIVO ONLINE</b>	SCARICA CERTIFICATO ESENZIONE
GUIDA ESAMI DI LABORATORIO	CASE DI RIPOSO	FARMACIE DI TURNO
CANILE	FORNITORI ONLINE	BIBLIOTECA BIOMEDICA

Tipologia richiesta	N. richieste
Iscrizione nato/a	1595
Sceita/cambio MAP	13605
Sceita/cambio PLS	879
Proroga PLS	246
Domicilio/Residenza	1339
Esenzioni patologie	2550
Esenzioni donatori	4
Esenzioni malattie rare	33
Assistenza AIRE	32
Assistenza domiciliati	773
Revoche MAP/PLS	168
Scelte in deroga MAP	230
Scelte in deroga PLS	16
Assistenza all'estero	25
Riabilitaz ex art.26 extra-R	4
Telesoccorso (attiv/disat)	87
Esenzioni reddito	1898
Duplicato TS Regionale	632
Duplicato TS-CNS	1895
Certificato sost. provv.	46
Consensi al FSEr	5018
<b>Totale</b>	<b>31075</b>



10'	10'	20'	a -55'
Compilazione e invio modulo on line	Processo attività "Sportello on line"		Riduzione tempo ciclo medio

# Modalità di coinvolgimento dei pazienti

07/08/2020 15:29	M6	3	2	3	3	nessuna. E' stato comunque molto più semplice che non cercare di prendere la linea x telefonare. grazie x il servizio
11/08/2020 11:14	M2	3	3	1	2	
12/08/2020 16:23	M2	2	3	3	3	
13/08/2020 08:57	M21	3	3	3	3	Evidenziare i campi piuttosto che quell

ESITI QUESTIONARIO DI GRADIMENTO A 9 MESI				
	Riscontro	Molto	Abbastanza	Poco
Accessibilità	52%	45%	3%	3%
Facilità	84%	13%	3%	3%
Tempestività	68%	26%	6%	3%
Soddisfazione	82%	15%	3%	3%

are i campi del domicilio

**Questionario di gradimento** con possibilità di suggerimenti per sviluppo e miglioramento dello strumento «Sportello on line»

**Campagna informativa** a mezzo stampa, tv locali e social, locandine presso i servizi ospedalieri e territoriali, ai **Medici di Medicina Generale** e ai **Pediatri di Libera Scelta** e ai **Comuni** nell'ambito territoriale dell'Azienda ULSS 8 Berica. News sul sito e sui social aziendali e lettere ai cittadini per il cambio del Medico, con invito a utilizzare lo **Sportello on line**. **Claim: SALTA LA FILA!**



**SALTA LA FILA!**  
da oggi è più facile richiedere una pratica amministrativa all'Azienda ULSS 8 Berica

# Descrizione ecosistema

## AZIENDA ULSS 8 BERICA

496.530 residenti al 31/12/2019

59 Comuni

14 Sportelli Amministrativi distrettuali aziendali

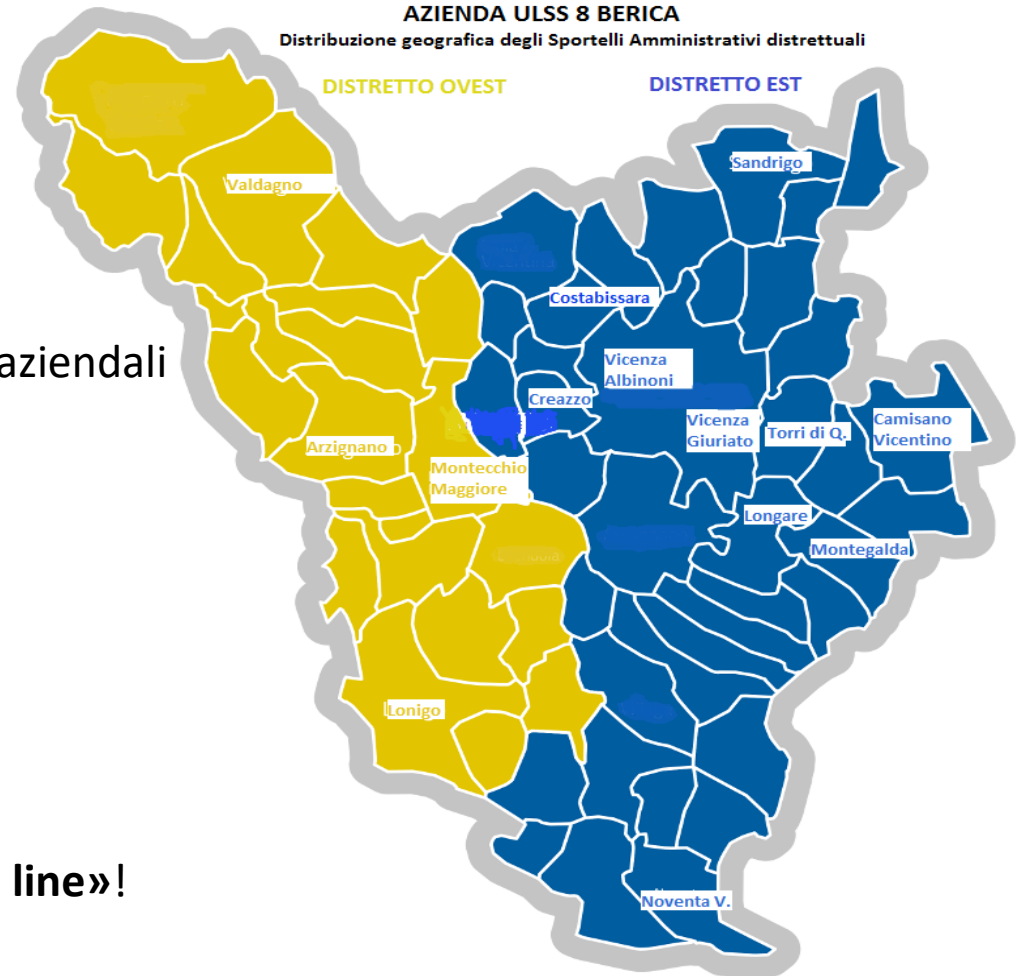
## PRIMA DEL PROGETTO

100.000 pratiche/anno agli Sportelli

## DOPO IL PROGETTO

20.000 pratiche/anno agli Sportelli

**80.000 pratiche/anno in «Sportello on line»!**



# Ipotesi di scalaggio oltre la fase pilota

- **Estensione dello Sportello on line ad altri sportelli aziendali aperti al pubblico** (es. assistenza protesica, assistenza domiciliare...);
- **Riuso** (art. 69 Codice Amministrazione Digitale, D.Lgs. 7/3/2005 n. 82) per diffusione dello Sportello on line in altre aziende sanitarie;
- Accesso automatico allo Sportello on line tramite il **Sistema Pubblico Identità Digitale (SPID)**, seguendo l'evoluzione delle disposizioni normative;
- Dicembre 2020: **Integrazione** Sportello on line con sistema di **registrazione prenotazioni e accessi agli Sportelli Amministrativi distrettuali**.

*Grazie per l'attenzione*