

APSS TRENTO

Progetto TreC+

www.deda.group/public-services



DEDAGROUP
PUBLIC SERVICES

II Cliente

Descrizione del cliente

L'Azienda provinciale per i servizi sanitari (APSS) è l'ente strumentale della Provincia autonoma di Trento preposto alla gestione coordinata delle attività sanitarie e sociosanitarie per l'intero territorio provinciale. APSS serve più di mezzo milione di abitanti a cui si aggiungono i turisti (30 milioni di giornate di presenze annue). Può contare sulla collaborazione di oltre **8.200 dipendenti** che operano in **2 ospedali principali, 5 ospedali territoriali e alcune decine di ambulatori** a cui si aggiungono le convenzioni con oltre **50 Residenze Sanitarie Assistenziali e con 750 medici**.



*Azienda Provinciale
per i Servizi Sanitari
Provincia Autonoma di Trento*

Lo scenario

Dal 2016 il dipartimento salute e politiche sociali della Provincia di Trento, l'APSS e FBK costituiscono TrentinoSalute4.0. L'obiettivo è quello di **creare uno spazio condiviso per lo sviluppo della sanità digitale** che si occupi della salute dei cittadini trentini lungo tutto il percorso di vita. Con l'obiettivo di raggiungere tutta la popolazione trentina - e non solo i pazienti cronici o con cure già in corso, comprendendo quindi anche le persone sane e con necessità occasionali - APSS, nell'ambito del progetto TrentinoSalute4.0 aveva necessità di definire un modello di riferimento per la **creazione di un canale digitale unitario per la salute dei cittadini**. Il progetto TreC+, evoluzione di TreC (Cartella Clinica del Cittadino), ha 4 ambiti di azione, ben identificati:

1. Accesso a servizi digitali attraverso l'autenticazione SPID o i dati biometrici per:

- consultare le ricette farmaceutiche e specialistiche
- prenotare le prestazioni (visite, diagnostica, tamponi) e ricevere i promemoria dell'appuntamento

- pagare on line eventuali ticket
- nel caso di televisita svolgerla da mobile o web
- accedere ai referti
- cambiare il proprio medico di base
- consultare gli orari delle farmacie di turno, di ambulatori e studi medici
- verificare le code al pronto soccorso
- gestire il consenso e il trattamento dei propri dati e la delega ai propri famigliari

2. Prevenzione per permettere di consultare e aggiornare il diario della salute (PHR) e il profilo sanitario con tutti i dati inerenti la propria storia clinica, ricevendo suggerimenti sugli stili di vita e informazioni per l'auto apprendimento della propria salute.

3. Cura e Autocura per autogestione della malattia, monitoraggio remoto, teleconsulto clinico con specialisti, chat e videochat con assistenti e medici per esigenze sanitarie particolari

4. Estensione dei servizi di televisita verso Pediatri di Libera Scelta e medici di medicina generale con l'obiettivo di fornire al cittadino un unico punto di contatto a prescindere dall'organizzazione che ha in carico il servizio (ASL, PLS, MMG).

L'Esigenza

Durante l'emergenza sanitaria COVID19, APSS forte delle basi di sperimentazione fatte fino a quel momento, ha tempestivamente definito le procedure operative per la gestione della televisita attraverso strumenti pubblici (Meet).

Da subito sono però emerse importanti criticità come la **maggiore durata media delle visite e la mancanza di organizzazione nel processo**, rimanendo questo separato da quelli ordinari. Inoltre era necessario **gestire l'interazione con il paziente sul canale digitale** sia prima che dopo il contatto in televisita e ripensare e ottimizzare alcune fasi della visita stessa (es. materiali per l'auto-rilevazione o auto-valutazione da delegare al paziente o al caregiver).

Durante l'emergenza il cliente ha identificato 4 tipologie di televisita di interesse, specialistiche o generaliste, su cui sperimentare funzionalità specifiche sia per il paziente che per i medici:

1. La televisita base (con le sole funzionalità di videochat o video chiamata);

2. La televisita con interazione (televisita base + chat multimediale bidirezionale medico-paziente);
3. La televisita con interazione guidata (televisita con interazione + chatbot che guida raccolta dati);
4. La televisita avanzata (televisita con interazione guidata + strumenti di monitoraggio).

In un percorso di co-innovazione del servizio supportato dalla Fondazione Bruno Kessler (FBK), APSS ha **sperimentato attraverso POC** delle verticalizzazioni integrando chat per la pediatria, chatbot per oftalmologia e sistemi di televisita avanzata per diabetologia, cardiologia e oncologia con l'obiettivo di raccogliere informazioni sui requisiti funzionali utili ad ottimizzare i tempi di visita e massimizzarne l'efficacia.

L'esigenza di APSS non era più dunque solamente quella di dare una risposta tempestiva per la gestione operativa dell'emergenza ma era quella di sviluppare delle **soluzioni verticali integrabili nei propri processi**, implementando il modello di sanità digitale già presente, renderlo ancora

più **semplice, integrato e facile** da usare. Il cliente aveva inoltre **la necessità di sviluppare l'architettura tecnologica** su cui poggiare i servizi, sposando il **principio del cloud**.



La Soluzione

Nel 2019 nell'ambito del contratto Consip SGI, Dedagroup Public Services viene coinvolta nel processo di sviluppo della soluzione con l'obiettivo di portare sul cloud pubblico l'ecosistema TreC+ con una architettura strutturata in microservizi.

In carico a Dedagroup inoltre la raccolta del testimone dei POC e delle sperimentazioni fatte nei diversi ambiti, **il compito di dare unitarietà e uniformità alla User Experience** nell'applicazione mobile e sul sito web e di **portare in produzione l'intero nuovo sistema.**

Collaborando con APSS e FBK in un **modello innovativo di sviluppo basato sulla creazione di un vero e proprio Co-Innovation LAB**, Dedagroup ha condiviso gli ambienti di

sviluppo e il ciclo di **DevOps** con il laboratorio di ricerca di TrentinoSalute4.0, creando di fatto un ciclo continuo fra **ricerca, sperimentazione, ingegnerizzazione e messa in produzione** delle diverse componenti dell'ecosistema.

Oggi APSS gestisce così in modo ottimizzato l'intero **percorso di televisita** in grado di supportare le strutture sanitarie regionali per l'erogazione dei servizi sanitari a distanza ed in particolare lo svolgimento da remoto delle visite mediche che per tipologia, specialità, modalità e contenuti non richiedano necessariamente la presenza fisica del paziente e dell'operatore sanitario nel medesimo luogo.



Progetto TreC+

Cartella Clinica del Cittadino

OPEN SOURCE
technology



SICUREZZA E PRIVACY
dei dati sanitari

1 PRENOTAZIONE TELEVISITA (CUP a Cartella Clinica)

- CUP
- CARTELLA CLINICA DEL MEDICO
- APP MEDICO

2 NOTIFICA APPUNTAMENTO Informazioni e reminder

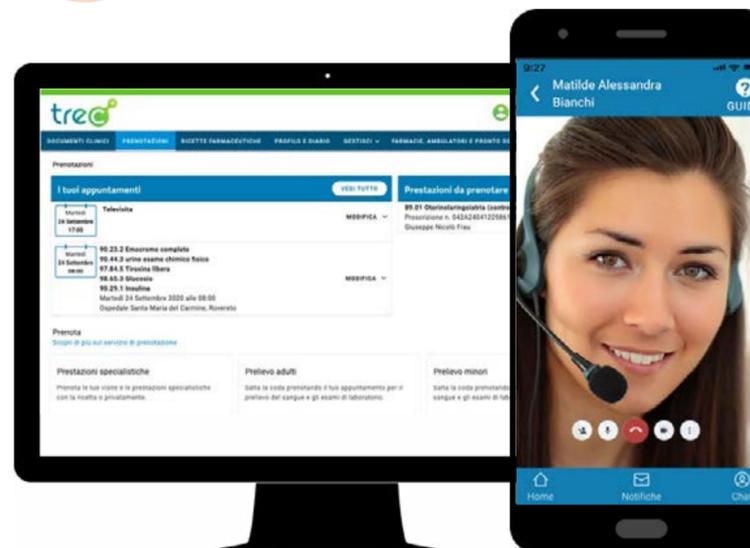


SCHERMATA
NOTIFICA
APPUNTAMENTO



SCHERMATA DI
PREPARAZIONE ALLA
TELEVISITA

3 SESSIONE DI TELEVISITA Videochiamata



SCHERMATA APP MEDICO



SCHERMATA APP
PAZIENTE

4 REFERTAZIONE Documenti e referti

- FIRMA REMOTA
- REPOSITORY

Nella realizzazione delle applicazioni è stata posta **grande cura al design dei servizi digitali** valutando tutti gli **aspetti sociologici e organizzativi** oltre a quelli strettamente sanitari. Attraverso interviste e questionari d'indagine sono state coinvolte le persone direttamente interessate per **creare una UX che garantisca la semplicità d'uso e l'inclusione**.

L'ecosistema TreC+ si basa **su tecnologie Open Source** e grazie ad un modello architetturale aperto è possibile connettere strumenti e soluzioni proprietarie **mantenendo al centro del sistema il dato sanitario, rigorosamente custodito** nel perimetro dell'Ente e sotto il controllo pubblico così da garantire al cittadino **sicurezza, protezione e la piena disponibilità dei dati** che lo riguardano.

Grazie alle specifiche del sistema, **la soluzione sviluppata da APSS Trento è oggi riutilizzabile anche in altri contesti sanitari (regionali/provinciali/ASL e ospedali)**. Può essere integrato con i sistemi gestionali in uso presso le aziende sanitarie regionali (CUP, FSE, Pagamenti, sistemi di telemonitoraggio esistenti) attivando così un servizio di teleconsultazione esteso a tutta la popolazione.

II Risultato

Grazie al progetto oggi APSS Trento può vantare uno dei primi sistemi sanitari regionali in Italia che accompagna i cittadini dalla nascita alla vecchiaia lungo tutto il percorso di vita, ridisegnando il rapporto cittadino-sanità in ottica digitale.

Il progetto, da poco avviato e in continua evoluzione, vede Dedagroup e il team di co-innovation al lavoro per ulteriori sviluppi in particolare nell'ambito della connected care.

Ancora presto per parlare di risultati anche se i primi sono già evidenti e hanno riguardato **l'efficienza interna** soprattutto nella gestione dei reparti durante l'emergenza COVID.

L'integrazione completa di tutti i processi di tele visita ha

inoltre permesso una **riduzione dei tempi di gestione delle attività operative**, ridisegnate dalle necessità legate alla gestione della pandemia.

Molto positivo il riscontro dei cittadini per l'utilizzo delle app messe a disposizione che oggi permettono al sistema sanitario trentino di intervenire in modo mirato e tempestivo sulla base dei dati raccolti direttamente dai cittadini-pazienti.

L'utilizzo delle tecnologie **migliora inoltre l'accessibilità ai servizi sanitari** con minimi costi per i cittadini, soprattutto in termini di tempo non solo legato alle prestazioni ma anche agli spostamenti sul territorio a queste ultime connessi.



EFFICIENZA INTERNA

gestione dei reparti durante l'emergenza COVID



INTEGRAZIONE DEI PROCESSI

riduzione dei tempi di gestione delle attività operative



USER EXPERIENCE E SEMPLICITÀ D'USO

permettono di intervenire in modo mirato e tempestivo

Dedagroup Public Services

Dedagroup Public Services aiuta le PA a realizzare il cambiamento verso la Data Driven Administration, creando percorsi di condivisione digitale dei dati e dei sistemi, per fare dei servizi pubblici il fattore abilitante dello sviluppo del Sistema Paese. Il suo punto di forza è coniugare asset e piattaforme software con una profonda conoscenza dei processi tipici del settore, in aggiunta a competenze altamente specializzate nell'ambito dei sistemi informativi territoriali e geografici. L'azienda investe sullo sviluppo costante delle competenze interne e sulla cooperazione con i partner esterni per continuare a creare nuovi percorsi d'innovazione.

Dedagroup Public Services è una società del gruppo Deda, uno dei principali player nel settore IT italiano

www.deda.group/public-services | info@dedagroup.it



DEDAGROUP
PUBLIC SERVICES

The logo features a stylized sunburst icon above the company name. The background of the entire page is a photograph of hands typing on a laptop, overlaid with large, semi-transparent orange and blue circular shapes.