



Società Italiana di  
Gerontologia e  
Geriatria

L'INFORMATICA AL SERVIZIO DELL'ASSISTENZA E DELLA CURA: ESPERIENZE CONDOTTE IN STRUTTURE RESIDENZIALI

## "Cartella utente": esperienza di informatizzazione

### "Cartella utente": computerization experience

F. ASTENGO

Piccolo Cottolengo "Don Orione", Genova

**The computerization plan of Piccolo Cottolengo Genovese, a complex structure holding more than 1,000 beds, is briefly illustrated in the article. In this context the attention is focused on "User Folder", a software that is currently being customized for the management of services and sociomedical performances**

**Key words:** Software • User folder • Assessment

A partire dal 2002 ha preso il via il progetto di informatizzazione delle strutture del Piccolo Cottolengo Don Orione (PCDO) dell'area genovese.

Il PCDO è composto da 4 strutture principali, oltre ad una residenza estiva, capaci nel complesso di oltre 1.000 posti letto così suddivisi per tipologia degli ospiti: 69% anziani, 25% handicappati psicofisici e 6% portatori di patologie psichiatriche.

Il nostro Ente è attualmente impegnato nella definizione di un sistema qualità che, attraverso il riesame organizzativo e la definizione dei processi, ci permetta di migliorare la produttività e ridurre i costi complessivi, perseguendo migliori livelli di efficacia ed efficienza.

Ci è sembrato perciò naturale che il sistema nervoso, su cui poggiare il nuovo modello organizzativo e tutte le registrazioni previste dal sistema qualità, fosse basato su di un information center distribuito.

Abbiamo perciò scelto un'architettura hardware basata su di una rete geografica, nella quale tutte le sedi del PCDO, dotate di circa un centinaio di postazioni di lavoro informatizzate, possono collegarsi tramite linee esterne al server installato presso una WebFarm.

Per la parte software, abbiamo scelto il prodotto "Cartella Utente" di Softwareuno INS srl e in questa sede tratteremo in particolare della soluzione per la gestione dei servizi SocioSanitari.

Contestualmente stiamo operando anche sulla completa informatizzazione del settore amministrativo, per poter procedere alla creazione di un corretto sistema gestionale.

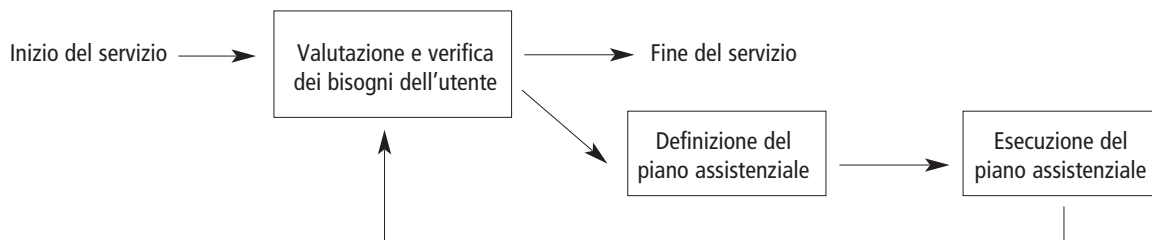
"Cartella Utente" è una soluzione innovativa, sviluppata in partnership con Softwareuno INS srl, che permette di informatizzare i processi SocioSanitari così come definiti nel sistema qualità. Si tratta di uno strumento multimediale basato sul web che permette una navigazione nei dati semplice e personalizzata a seconda della figura professionale che accede al sistema.

Il paradigma su cui poggia la realizzazione del sistema informatico per le strutture residenziali è il seguente:



PACINeditore

■ Corrispondenza: dott. Federico Astengo, via Paverano 55, 16143 Genova, Italy - Tel. +39 010 5229371 - Fax +39 010 5229555 - E-mail: federicoastengo@pcdo.it



### Valutazione e verifica dei bisogni dell'utente

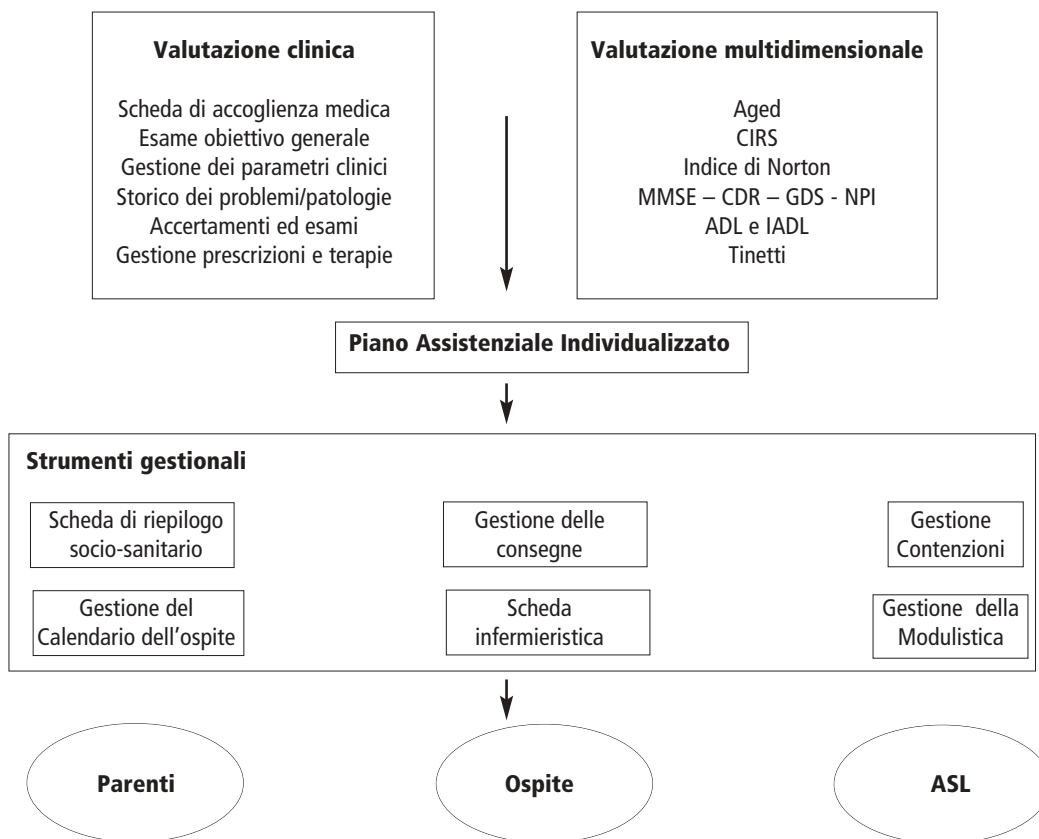
Si tratta di un processo di raccolta di informazioni utili alla definizione di un piano per il raggiungimento del massimo stato di “salute” per l’utente. Tale processo può essere diviso in due componenti sinergiche quali:

- valutazione clinica: anamnesi, esame obiettivo, esami e visite, storico patologie ecc.;
- valutazione multidimensionale: schede di valutazione standard o personalizzate a seconda delle esigenze dell’azienda o delle normative regionali.

### Definizione del piano assistenziale

Il PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) si differenzia in maniera notevole a seconda della natura dei servizi erogati, per esempio possono variare di molto i PAI di mantenimento tipici di strutture residenziali a lunga degenza, a componente socio-sanitaria, rispetto ai PAI più specificamente riabilitativi tipici delle RSA di 1° livello.

In ogni caso il piano assistenziale rappresenta per tutti la definizione degli obiettivi di “salute” dell’utente ed è l’input indispensabile per la pianificazione delle attività.



## Esecuzione del piano assistenziale

Si tratta di un insieme articolato ed integrato di attività (processi operativi) per l'erogazione dei servizi sanitari ed assistenziali finalizzati al raggiungimento degli obiettivi del PAI.

Poiché un PAI deve sempre porsi anche degli obiettivi temporali, alla scadenza del periodo prefissato per la durata del PAI stesso, il processo dovrebbe ritornare alla fase di rivalutazione e stabilire se non vi sono più necessità per l'utente oppure riattivando un nuovo PAI aggiornato alle mutate condizioni dell'utente.

## Inizio e fine del servizio

Anche in questo caso ci troviamo di fronte a veri e propri processi che vanno codificati e gestiti, basti immaginare i processi di accoglimento e dimissione degli ospiti delle strutture residenziali. Tali processi richiedono regole ben precise, la raccolta e la diffusione di informazioni, l'espletamento di adempimenti normativi.

Da questo approccio generale siamo giunti alla definizione di un modello più specifico e mirato alle nostre esigenze:

## Caratteristiche di Cartella Utente Information Center

Gestisce l'insieme di tutte le schede informative legate all'ospite ed ai processi. Gli utenti abilitati possono inserire o modificare i dati esistenti, viene tenuta comunque traccia di tutte le modifiche apportate al sistema e di chi le ha effettuate, come previsto dall'attuale legge sulla privacy per quanto riguarda le responsabilità sul trattamento dei dati. È possibile consultare l'Information Center attraverso:

- la visualizzazione delle schede informative degli ospiti e dei processi con i dati più recenti disponibili;
- la visualizzazione delle schede informative degli ospiti e dei processi in modalità storica in modo

Nell'articolo viene brevemente illustrato il programma di informatizzazione del Piccolo Cottolengo genovese, una struttura complessa capace di oltre 1.000 posti letto. In questo contesto viene focalizzata l'attenzione su "Cartella Utente" un software attualmente in via di personalizzazione

da analizzare come i dati sono variati nel tempo (es. storia clinica dell'ospite);

- schede di riepilogo personalizzate che raggruppano dati diversi dell'information center al fine di permettere al professionista - con un colpo d'occhio - di tenere sotto controllo lo stato psicofisico dell'ospite;
- consultazioni parametriche che permettono di visualizzare e filtrare elenchi di ospiti in base a necessità specifiche come ad esempio: conosce quali ospiti sono entrati negli ultimi mesi, l'elenco dei compleanni di un dato mese, gli ospiti per cui è prevista una particolare visita specialistica;
- agenda: per tutti gli ospiti è possibile accedere all'agenda personale dove sono visualizzati tutti gli eventi che interessano una certa figura professionale. Grazie all'agenda è possibile monitorare giorno per giorno: presenza in struttura, somministrazione dei farmaci, appuntamenti, attività di animazione, sedute fisiatriche e così via. Il numero ed il tipo di eventi da riportare in agenda è libero e definibile dagli utilizzatori del sistema in base alle loro necessità;
- statistiche: è possibile creare in ogni momento delle statistiche sui dati dell'information center. Si possono estrarre informazioni legate a qualsiasi dato, perciò a solo titolo di esempio si possono citare: numero di ospiti per fascia d'età e patologia cronica, distribuzione del grado di autosufficienza nel tempo e per struttura. I dati vengono prodotti in formato OLAP ed è perciò possibile creare delle potenti tabelle di analisi e una grande varietà di grafici con strumenti quali Microsoft Excel o Open Office Foglio Elettronico.

Permette di impostare ruoli di accesso sia a livello di gruppo di utenti che sul singolo utente. In questo modo ogni operatore del sistema ha accesso esclusivamente alle informazioni di propria competenza così come descritto nei processi della qualità.

È possibile richiamare da ogni scheda informativa la documentazione della qualità relativa al processo che ne illustra l'utilizzo; ad esempio la procedura inerente al contenzionamento o alla prevenzione delle piaghe da decubito, è richiamabile dalla scheda relativa.

per la gestione dei servizi e delle prestazioni socio-sanitarie.

**Parole chiave:** Software • Cartella utente • Valutazione multidimensionale