



TALETE<sup>Web</sup>

# Progetto TaleteWeb

*Realizzazione di un modello organizzativo-informatico per la gestione dei processi delle Strutture di assistenza territoriale extra ospedaliera  
In conformità ai requisiti di accreditamento*

**Ing. Gregorio Paccone**

Amministratore Unico - Healthcare Engineering Services srl

Sanità  
Gestione  
Economia  
Utilità



# Chi Siamo



La piattaforma software TaleteWeb, sviluppata da Equipe Srl e Healthcare Engineering Service srl funziona con interfaccia web, racchiude numerose applicazioni di governo clinico, dei percorsi diagnostico-terapeutici e delle attività principali delle strutture sanitarie e socio-sanitarie sia pubbliche che private

# Il Progetto TaleteWeb

*Realizzazione di un modello organizzativo-informatico per la gestione dei processi (gestionali, del core business, di supporto e dei servizi), **delle strutture di assistenza territoriale extra-ospedaliera** in conformità:*

- *Alle linee guida per l'accreditamento istituzionale*
- *Alle raccomandazioni ministeriali in materia di rischio clinico*
- *Alla legge n° 24 (Legge Gelli)*
- *Alla norma internazionale ISO 9001:2015*
- *Alle leggi e regolamenti applicabili*

# Il contesto- la vision

TUTTI I SISTEMI DI ACCREDITAMENTO REGIONALI DOVRANNO UNIFORMARSI AI CONTENUTI DEL "DISCIPLINARE TECNICO" (INTESA STATO-REGIONI 20 DICEMBRE 2012)

AD ESEMPIO LA REGIONE LAZIO HA INDIVIDUATO PER LE STRUTTURE DI ASSISTENZA TERRITORIALE EXTRA OSPEDALIERE, RIFACENDOSI ALLE LINEE GUIDA AGENAS GIUGNO 2015, MEDIAMENTE :






PER I REQUISITI GENERALI COMUNI SEZIONE 1: **130 EVIDENZE DA PRODURRE**

PER I REQUISITI SPECIFICI SEZIONE 2 (ES. PER GLI HOSPICE): **101 EVIDENZE DA PRODURRE**




LE NUOVE REGOLE PER L'ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE:

## UN'OPPORTUNITA' O UNA MINACCIA ?

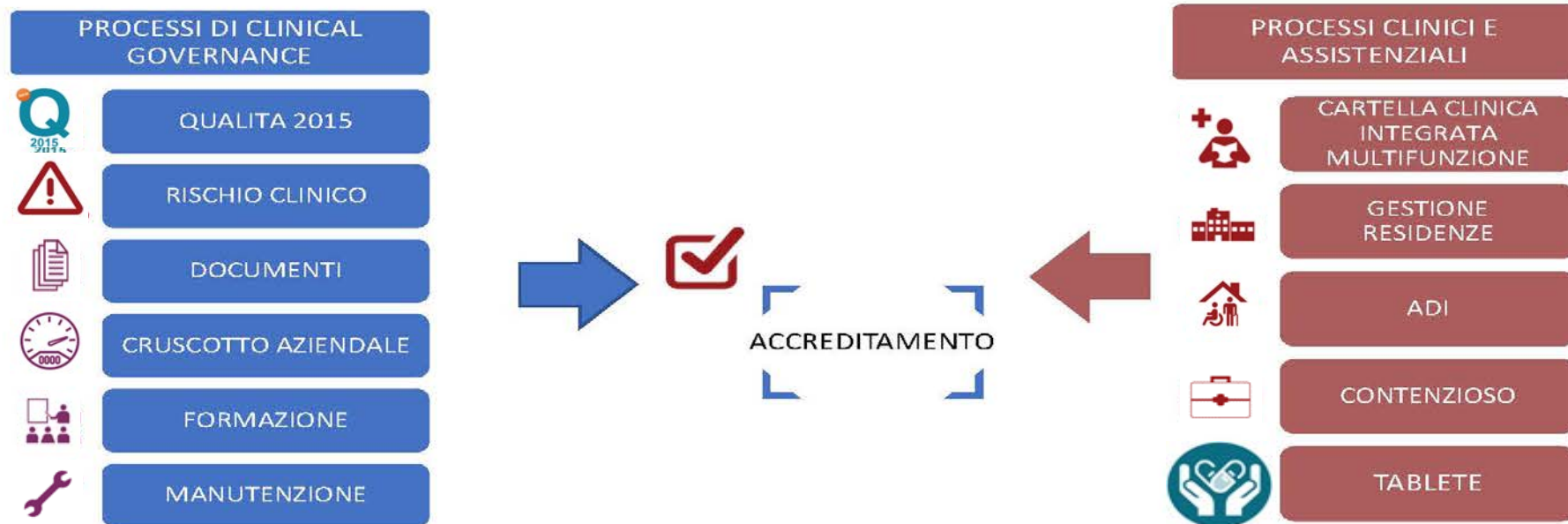
## REQUISITI GENERALI STRUTTURE ASSISTENZA TERRITORIALE EXTRA-OSPEDALIERA - SEZIONE 1

CRITERI/FATTORI DI QUALITA'	REQUISITI ACCREDITAMENTO	REQUISITI ISO 9001:2015	AMBITO ORGANIZZATIVO	APPLICAZIONI TALETEWEB
SEZION 1 - FATTORE/CRITERIO 1 - EVIDENZE TOTALI 37 (APPLICABILE A TUTTE LE STRUTTURE CHE EROGANO PRESTAZIONI TERRITORIALI EXTRA-OSPEDALIERE)	1.1 Modalità di pianificazione, programmazione e organizzazione delle attività di assistenza e di supporto	Punti norma: 4; 5; 6; paragrafi tutti	AI7 Sistemi di gestione; AI1 amministrativo	TW_QUALITA' 2015; TW_ACCREDITAMENTO; TW_CRUSCOTTO AZIENDALE; TW_PROTEZIONE DEI DATI; TW_231 
	1.2 Programmi per lo sviluppo di reti assistenziali			
	1.3 Definizione delle responsabilità			
	1.4 Le modalità e gli strumenti di gestione delle informazioni (sistemi informativi e dati)			
	1.5 Le modalità e gli strumenti di valutazione della qualità dei servizi			
	1.6 Le modalità di prevenzione e di gestione dei disservizi			
SEZION 1 - FATTORE/CRITERIO 2 - EVIDENZE TOTALI 18 (APPLICABILE A TUTTE LE STRUTTURE CHE EROGANO PRESTAZIONI TERRITORIALI EXTRA-OSPEDALIERE)	2.1 L'idoneità all'uso delle strutture	Punti norma: 7; 7.1.3; 7.1.4; 7.1.5	AI.2 Infrastrutture	TW_MANUTENZIONE 
	2.2 Gestione e manutenzione delle attrezzature			
SEZION 1 - FATTORE/CRITERIO 3 - EVIDENZE TOTALI 17 (APPLICABILE A TUTTE LE STRUTTURE CHE EROGANO PRESTAZIONI TERRITORIALI EXTRA-OSPEDALIERE)	3.1 La programmazione e la verifica della formazione necessaria e specifica	Punti norma: 7; 7.1.2; 7.2; 7.3	AI5 Persone	TW_FORMAZIONE; TW_RISORSE UMANE 
	3.2 L'inserimento e l'addestramento di nuovo personale			
SEZION 1 - FATTORE/CRITERIO 4 - EVIDENZE TOTALI 41 (APPLICABILE A TUTTE LE STRUTTURE CHE EROGANO PRESTAZIONI TERRITORIALI EXTRA-OSPEDALIERE)	4.1 Le modalità di comunicazione interna alla struttura che favoriscono la partecipazione degli operatori	Punti norma: 7; 7.4; 7.5	AI3 Comunicazione	TW_DOCUMENTI; TW_COMUNICAZIONE; TW_BENESSERE ORG; TW_URP 
	4.2 Le modalità di valutazione della relazione tra il personale e l'organizzazione (contesto organizzativo) attraverso l'analisi del clima organizzativo/soddisfazione degli operatori			
	4.3 Le modalità e i contenuti delle informazioni da fornire ai pazienti e/o ai caregiver			
	4.4 Le modalità di partecipazione dei pazienti nelle scelte clinico- assistenziali e le modalità di coinvolgimento dei pazienti e dei caregiver			
	4.5 Modalità di ascolto dei pazienti			
SEZION 1 - FATTORE/CRITERIO 5 - EVIDENZE TOTALI 17 (APPLICABILE A TUTTE LE STRUTTURE CHE EROGANO PRESTAZIONI TERRITORIALI EXTRA-OSPEDALIERE)	5.1 Progetti di miglioramento	Punti norma: 9; 10; Paragrafi tutti	AI7 Sistemi di gestione	TW_QUALITA' 2015 
	5.2 Esistenza e applicazione di modalità di valutazione delle tecnologie in uso o da acquisirsi			
	5.3 Adozione di iniziative di innovazione tecnico-professionale e organizzativa			

## REQUISITI SPECIFICI STRUTTURE ASSISTENZA TERRITORIALE EXTRA-OSPEDALIERA - SEZIONE 2 (ESEMPIO PATOLOGIE TERMINALI SEZIONE 2E)

CRITERI/FATTORI DI QUALITA'	REQUISITI ACCREDITAMENTO	REQUISITI ISO 9001:2015	AMBITO ORGANIZZATIVO	APPLICAZIONI TALETEWEB
SEZION 2 - FATTORE/CRITERIO 1-2E - EVIDENZE TOTALI 47 (APPLICABILE A TUTTE LE STRUTTURE CHE EROGANO PRESTAZIONI RESIDENZIALI PATOLOGIE TERMINALI)	1.1-2E Tipologia di prestazioni e di servizi erogati	Punti norma: 8; Paragrafi tutti	AI6 Ambito produttivo/realizzativo	TW_CARTELLA CLINICA INTEGRATA; TW GESTIONE RESIDENZE; TW_DOCUMENTI; taBlete 
	1.2.1-2E Percorsi assistenziali: Eleggibilità e presa in carico dei pazienti			
	1.2.2-2E Percorsi assistenziali: Passaggio in cura (continuità assistenziale)			
	1.2.3-2E Percorsi assistenziali: Monitoraggio e valutazione			
	1.3-2E La modalità di gestione della documentazione sanitaria			
SEZION 2 - FATTORE/CRITERIO 2-2E - EVIDENZE TOTALI 42 (APPLICABILE A TUTTE LE STRUTTURE CHE EROGANO PRESTAZIONI RESIDENZIALI PATOLOGIE TERMINALI)	2.1-2E Approccio alla pratica clinica secondo evidenze scientifiche	Punti norma: 8; 8.5.1; 8.5.4; 8.6; 8	AI4 Clinical Risk Management	TW-RISCHIO CLINICO; TW_SINISTRI; TW_DOCUMENTI 
	2.2-2E L'organizzazione assicura la promozione della sicurezza e la gestione dei rischi			
	2.3-2E Programma per la gestione del rischio clinico e modalità di gestione degli eventi avversi			
	2.4-2E Strategie sistematiche di comunicazione, formazione e sviluppo di competenze			
SEZION 2 - FATTORE/CRITERIO 3-2E - EVIDENZE TOTALI 12 (APPLICABILE A TUTTE LE STRUTTURE CHE EROGANO PRESTAZIONI RESIDENZIALI PATOLOGIE TERMINALI)	3.1-2E Programmi per l'umanizzazione e la personalizzazione dell'assistenza	Punti norma: 4.2; 5.1.2; 8.2.1	AI7 Sistemi di gestione	TW_QUALITA' 2015; TW-RISCHIO CLINICO 

MAPPA DEI PROCESSI PRINCIPALI DI UNA STRUTTURA TERRITORIALE EXTRA OSPEDALIERA GESTITI DALLE APPLICAZIONI DI TALETEWEB IN CONFORMITA' AI REQUISITI DI ACCREDITAMENTO



# Mission e Obiettivi sociali del progetto


- DIMINUIRE GLI ERRORI
- DIMINUIRE RECLAMI E CONTENZIOSO
- MIGLIORARE LA QUALITA' DEGLI STANDARD ASSISTENZIALI E LE PERFORMANCE DEL SISTEMA
- REINVESTIRE IL VALORE GENERATO A FAVORE DEI PORTATORI DI INTERESSI
- MIGLIORARE LA FIDUCIA E LA FIDELIZZAZIONE DEGLI ASSISTITI



# Mission e Obiettivi organizzativi del progetto

- DEMATERIALIZZARE IL CARTACEO
- MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA
- MONITORARE IL PROCESSO DECISIONALE
- MONITORARE L'OUTCOME DEI PROCESSI CLINICO-ASSISTENZIALI

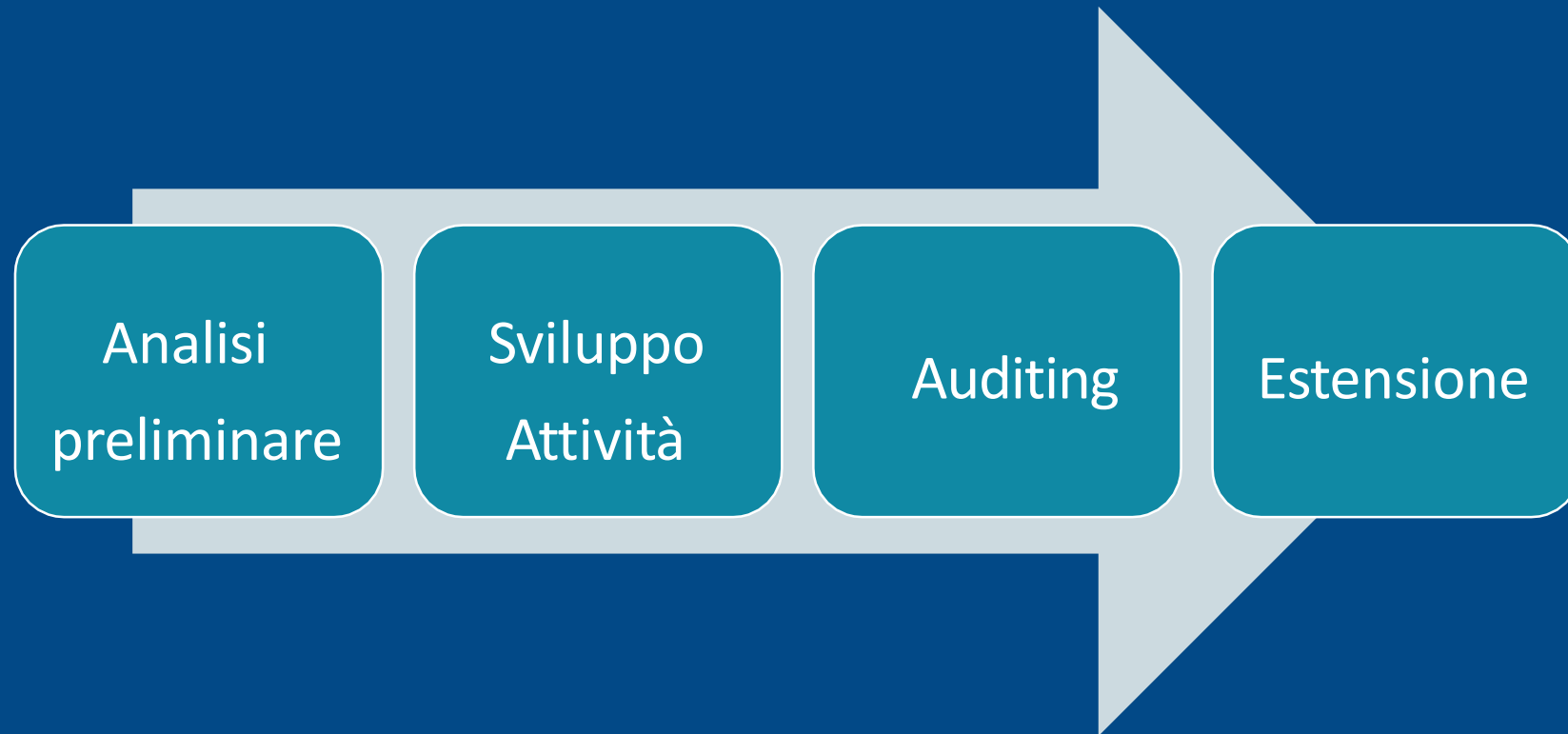
# Principali caratteristiche del sistema

- IL SISTEMA E' MODULARE «**LOGICA A MATTONCINI**» PERTANTO E' POSSIBILE ACQUISTARE ANCHE LA SINGOLA APPLICAZIONE; TUTTE LE APPLICAZIONI UTILIZZANO LA STESSA BASE DATI E POSSONO ESSERE INTEGRATE IN QUALSIASI MOMENTO
- **L'INTERFACCIA UTENTE E' MOLTO INTUITIVA** E PROGETTATA PER LAVORATORI (MEDICI, INFERMIERI, E ALTRE PROFESSIONI SANITARIE) CHE DEVONO QUOTIDIANAMENTE VISUALIZZARE INFORMAZIONI E REGISTRARE DATI IN MODO MOLTO VELOCE, SICURO ED AFFIDABILE
- PER FACILITARE IL LAVORO DEGLI UTENTI E' STATA REALIZZATA APPOSITAMENTE L'APPLICAZIONE TABLET  , FUNZIONANTE SU TABLET E DISPOSITIVI MOBILI CON I PRINCIPALI SISTEMI OPERATIVI (ANDROID, IOS, MICROSOFT), CHE CONSENTE **L'UTILIZZO ANCHE IN ASSENZA DI CONNESSIONE**
- IL SISTEMA INFORMATICO TALETEWEB E' STATO ADEGUATO ALLE PRESCRIZIONI IMPOSTE DALLE NUOVE NORME SULLA **SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI (GDPR)**
- IL SISTEMA E' PREDISPOSTO PER **LA FIRMA GRAFOMETRICA E LA CONSERVAZIONE A NORMA**
- TALETEWEB NON E' UNA «**SCATOLA VUOTA**»; VIENE FORNITO CON CONFIGURAZIONI STANDARD, SEMPRE COMUNQUE PERSONALIZZABILI DAL CLIENTE, E LIBRERIE DI CONTENUTI DETTATI DAI REQUISITI NORMATIVI COSTANTEMENTE AGGIORNATI E DALL'ESPERIENZA MATURATA DIRETTAMENTE CON I NOSTRI, ORMAI, TANTI CLIENTI

# Principali caratteristiche del sistema

- IL SISTEMA GESTISCE IL **FLUSSO DATI REGIONALE E MINISTERIALE** IN MODO AUTOMICO. TUTTI I DATI SONO ELABORATI IN TEMPO REALE, SENZA NECESSITA' DI COSTOSE E FATICOSE SUCCESSIVE ATTIVITA' DI DATA ENTRY. LA STATISTICA E LA REPORTISTICA E' EFFICACISSIMA E PERSONALIZZABILE DAGLI UTENTI AUTORIZZATI.
- TUTTI I DATI CONFLUISCONO AL CRUSCOTTO DIREZIONALE CHE CONSENTE DI ELABORARE **SET DI INDICATORI CONFIGURABILI DAL CLIENTE**.
- IL CRUSCOTTO FORNISCE AL MANAGEMENT I DATI PER LE DECISIONI TEMPESTIVI, ORGANIZZATI PER PROCESSI/PERCORSI IN MODO DA **MONITORARE IN TEMPO REALE LA PERFORMANCE** DEGLI STESSI E CORREGGERE TEMPESTIVAMENTE EVENTUALI SCOSTAMENTI
- IL SISTEMA E' IN GRADO DI **INTEGRARSI CON GLI ALTRI GESTIONALI GIA' PRESENTI** PRESSO IL CLIENTE CON DIVERSE MODALITA' (IMPORTAZIONI/ESPORTAZIONI DI TRACCIATI, VISTE SU DB, WEB SERVICES, HL7)
- I NOSTRI CONSULENTI FUNZIONALI/FORMATORI (SPECIALISTI DI PRODOTTO), HANNO MATURATO ESPERIENZA NELLE DIVERSE DISCIPLINE, SONO PROFONDI CONOSCITORI DEI PROCESSI DI GOVERNO CLINICO E DEI PROCESSI SANITARI E ASSISTENZIALI, E QUINDI IN GRADO DI **SUPPORTARE CON COMPETENZA IL CLIENTE ANCHE SUI CONTENUTI**

# Road map del progetto



# Road map del progetto

## Attività Preliminare di Analisi dei Processi

- *Identificazione dello "Stato Corrente" in funzione delle check list di accreditamento, della ISO 9001:2015 e del quadro normativo applicabile*
- *Definizione dello "Stato Futuro"*
- *Gap Analysis (piano azioni e interventi di correzione dei requisiti non conformi)*
- *Costituzione del Team di progetto;*
- *Studio tecnico della configurazione hardware e di rete*
- *Studio di fattibilità della migrazione dei dati e realizzazione interfacce*

## Progetto di implementazione

- *Definizione puntuale dei requisiti custom di progetto*
- *Definizione puntuale delle integrazioni*
- *Definizione puntuale del cronoprogramma operativo*

## Avvio del progetto

- *Installazione del sistema*
- *Configurazione del sistema*
- *Porting dei dati e integrazioni*
- *Sviluppo personalizzazioni (se necessarie)*
- *Formazione utenti (amministratori e master)*
- *Inquadramento del progetto*
- *Fase di partenza (supporto funzionale da parte di nostri consulenti esperti delle diverse discipline)*
- *Auditing*
- *Validazione e chiusura del progetto*

## Principali Milestone di Progetto

FASE	TEMPISTICA	FIGURE COINVOLTE	DOCUMENTO RILASCIATO AL TERMINE DELLA FASE
<b>Installazione e consegna licenza d'uso</b>	Entro massimo 15 giorni dalla firma del contratto	Capoprogetto, programmatore	Documento di collaudo delle funzionalità standard Licenza d'uso
<b>Analisi funzionale e informatica</b>	Entro massimo 30 giorni dall'installazione	Capoprogetto, consulente funzionale/formatore	Progetto esecutivo
<b>Configurazione standard, porting e integrazioni</b>	Entro massimo 60 giorni dall'analisi funzionale	Capoprogetto, consulente funzionale/formatore, programmatore	Documento di validazione dei dati integrati e test delle configurazioni
<b>Formazione frontale utenti master</b>	Entro massimo 30 giorni dal completamento della configurazione e porting dei dati	Capoprogetto, consulente funzionale/formatore	Documento di valutazione efficacia formazione
<b>Personalizzazioni richieste e concordate</b>	Entro massimo 60 giorni dall'analisi funzionale e informatica	Capoprogetto, programmatore	Modulo Rilascio e collaudo personalizzazioni

# Alcune Aziende che hanno avviato il progetto



VILLA S.GIUSEPPE



VILLA ROSA



GRUPPO INI

# Alcune Aziende che hanno avviato il progetto

