

ACCOGLIENZA INNOVATIVA PER L'ULSS 19 ADRIA

Grazie ad Artexe® l'ospedale diventa un punto di riferimento

L'ULSS 19 di Adria ha deciso di distinguersi adottando gli innovativi moduli Sportelli e Pronto Soccorso della piattaforma MR-You Enterprise di Artexe®, diventando così un punto di riferimento per la gestione delle attese sia a livello regionale che nazionale.

PRONTO SOCCORSO

Allo scopo di ridurre al minimo le operazioni da effettuare da parte del personale sanitario, l'ULSS 19 di Adria ha deciso di adottare il servizio Artexe® per la gestione dell'accoglienza, attesa e comunicazione nei PS. Il modulo permette al personale sanitario di chiamare il paziente ed eventualmente anche l'accompagnatore attraverso un semplice terminale, fornendo contestualmente informazioni sullo stato del paziente e sul grado di affollamento del PS nel pieno rispetto della Privacy. L'accodamento dei pazienti in attesa è effettuato in modo automatico dal triage grazie al rilascio di un numero di chiamata (progressivo giornaliero) che viene stampato sulla scheda di triage insieme alle informazioni sull'ambulatorio di pertinenza e sul braccialetto di cui i pazienti vengono dotati. Tale numero identifica il paziente per le chiamate e per qualsiasi comunicazione durante la sua permanenza in PS. Al momento, come primo passo per una gestione integrata dell'accoglienza, sono gestiti l'ambulatorio di pronto soccorso e quelli di pediatria e ostetricia-ginecologia presenti nei rispettivi reparti. Inoltre, lo stato di affollamento del PS è disponibile real time sulla app MrYou PS (scaricabile gratuitamente su Google Play o Apple Store) che permette grazie alla geolocalizzazione di individuare i PS più vicini e ottenere informazioni interattive per raggiungerli.

CUP

Per ottimizzare il flusso di accesso agli sportelli e dare agli utenti informazioni relative al numero di persone in coda per i vari servizi gestiti dai diversi i "punti amministrativi", Artexe® ha implementato il modulo Sportelli per la gestione delle code di I livello. Grazie a questa soluzione si stabilisce in maniera automatica, attraverso le policy configurate, quale utente sia opportuno chiamare, mantenendo il bilanciamento dei flussi e dei carichi ai vari sportelli. Per il progetto di Adria è stata inoltre realizzata un'apposita maschera, messa a disposizione degli utenti sul chiosco emetti-ticket, che indica per ogni servizio gestito il numero di utenti in coda. In questo modo, qualora il servizio di interesse sia gestito da entrambi i punti amministrativi, le persone possono scegliere dove accodarsi. In futuro, qualora il cliente lo richiedesse, sarà possibile implementare la gestione di palinsesti comunicativi sui monitor collocati nei vari punti di attesa.