



SISTEMA SANITARIO REGIONALE

ASL  
ROMA 1

# PER UNA AZIENDA SANITARIA PIÙ VICINA AI CITTADINI IL NUOVO PORTALE DELLA ASL ROMA 1

**Angelo Tanese**  
**Direttore Generale ASL Roma 1**  
**17.10.2017**



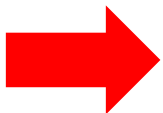
## 3 AZIENDE IN UNA

ACO SAN FILIPPO NERI + ASL Roma E

Dal 1° gennaio 2015



Dal 1° gennaio 2016

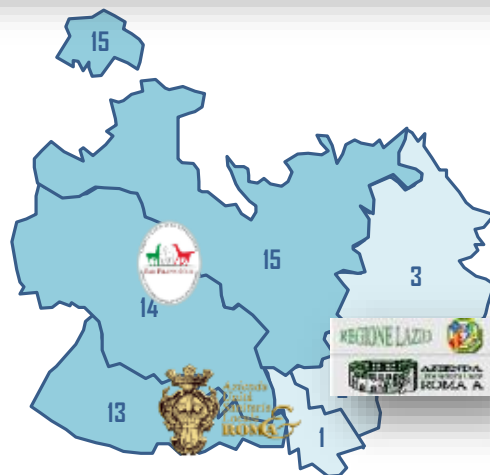


ASL Roma A + ASL Roma E



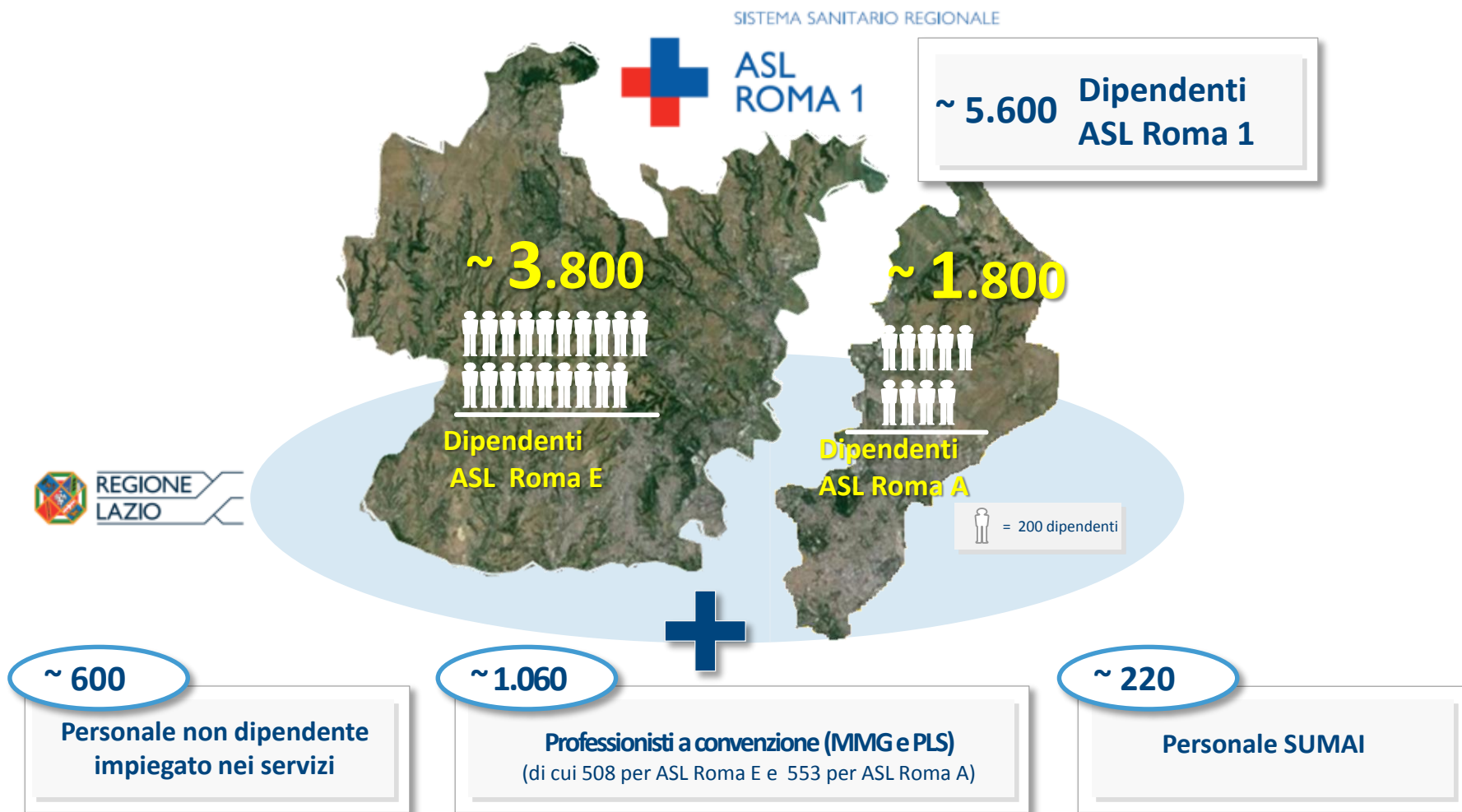
SISTEMA SANITARIO REGIONALE

ASL  
ROMA 1



# La nuova ASL Roma 1

## Gli operatori



# I numeri del territorio

## I numeri del territorio

### Profilo territoriale

**Estensione territoriale: 524 Km<sup>2</sup>**  
(quasi 3 volte il Comune di Milano)

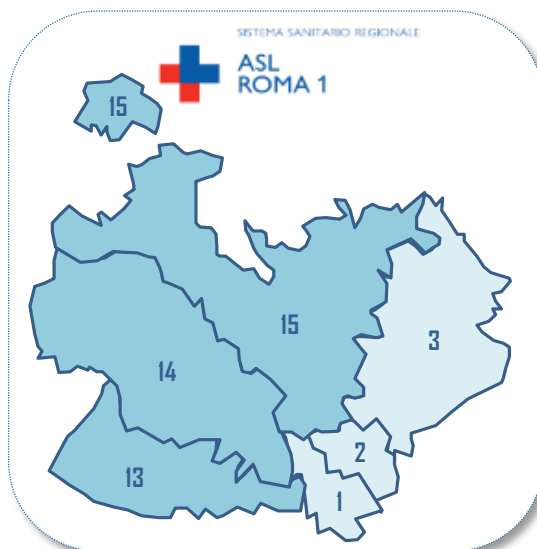
**Densità media abitativa:**  
**2.009 ab/Km<sup>2</sup>**  
(circa 10 volte la densità media italiana)

### Profilo demografico

**Popolazione: 1.052.946**  
(superiore alla popolazione dell'Umbria)

**Popolazione straniera: 158.920**  
(dimensione nella media)

**Indice medio di vecchiaia: 182,3**  
(maggiore dell'indice medio di vecchiaia dell'Italia pari a 148,6)



### Sedi di erogazione

**Sedi di erogazione dei servizi aziendali: 156**

**6 Distretti**  
**Pop. media 175.000 ab.**

### Presenza commerciale

**ASL Roma E: ~ 12.200**

**ASL Roma A: ~ 7.400**  
(esercizi commerciali nel solo ambito alimentare di distribuzione e ristorazione)

# Una seconda svolta epocale ma non così chiara per i cittadini

1980

**8 Unità Sanitarie Locali**

RM1

RM2

RM3

RM4

RM17

RM18

RM19

RM20

1995

**3 Aziende Sanitarie**

**ASL  
Roma A**



**ASL  
Roma E**



**ACO  
San Filippo Neri**



2016



SISTEMA SANITARIO REGIONALE

**ASL  
ROMA 1**

# Una grande Azienda di Servizio Pubblico che incide sulla qualità della vita dei cittadini di Roma



dipendenti  
**12.000**

Valore della produzione  
**1.100 milioni di euro**



dipendenti  
**7.800**

Valore della produzione  
**817 milioni di euro**



operatori  
**7.500**  
5.600 dipendenti  
600 unità di cooperativa  
1.300 medici a convenzione

Valore della produzione  
**2.900 milioni di euro**

## Un'Azienda di riferimento per i cittadini

**PENSIAMO DI POTER FUNZIONARE COSI' ?**

# OFFERTA DI PRESTAZIONI SANITARIE

Reparti di  
degenza

Consultorio

Casa della  
Salute

Farmacie

Ambulatori

Pronto  
Soccorso

Servizi  
diagnostici

Visita  
specialista

Medico e  
Pediatra

## DOMANDA



Pubblico?

?

Cosa mi  
succede  
ora?

Privato?

Chi  
conosco?



## Un'Azienda di riferimento per i cittadini

### PROVIAMO A INVERTIRE IL PUNTO DI VISTA

**LA ASL ROMA 1 DEVE ESSERE IN GRADO DI DARE UNA RISPOSTA**

Nascita  
primi mesi

Scompenso  
cardiaco

BPCO

Disagio  
psichico

Demenza

Obesità

Diabete

Tumore

Disabilità

Autismo

Emergenza

Dipendenze

**C'E' UN  
PROBLEMA  
DI SALUTE**

Di cosa ho  
bisogno?

?

Chi puo'  
aiutarmi ?



**Un'Azienda di riferimento per i cittadini**

## **LA VERA SFIDA**

**RENDERE LA ASL ROMA 1  
IL SOGGETTO CHE SUL TERRITORIO  
GARANTISCE E SI FA CARICO  
DI UNA RISPOSTA  
AI PROBLEMI DI SALUTE DEI CITTADINI**



**Proprietari di animali**



**famiglie**



**individui**



**Comunità  
gruppi**

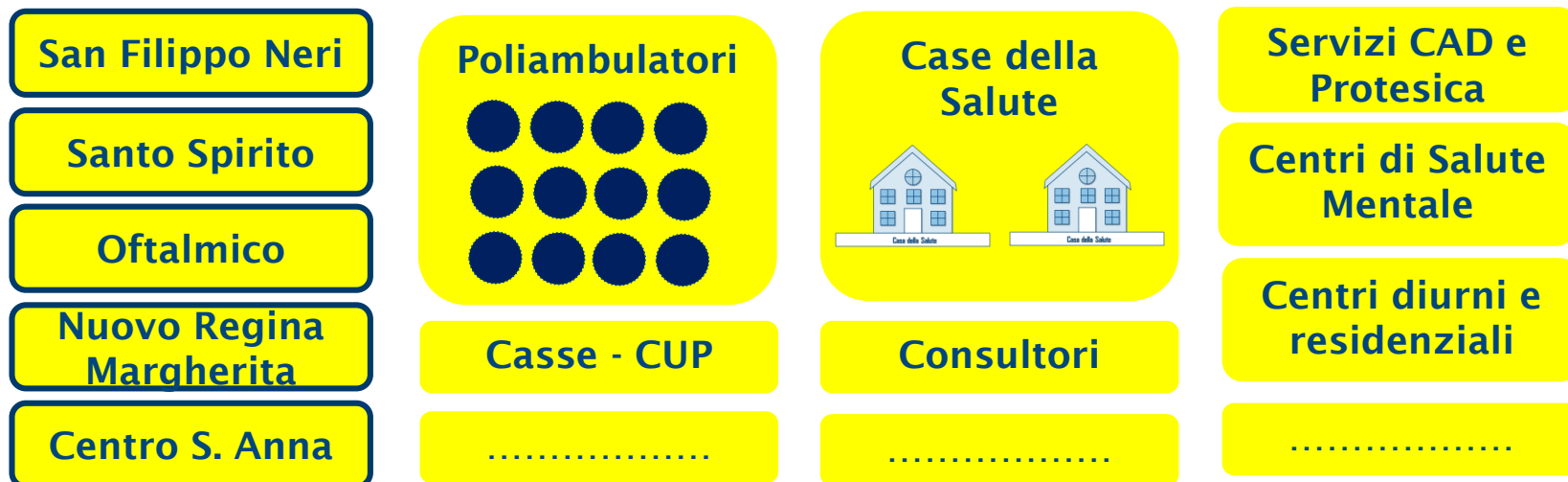


**imprese**

## Un'Azienda di riferimento per i cittadini

**COME FACCIAMO A DARE LE RISPOSTE AI CITTADINI ?**

### COME E' ORGANIZZATA LA ASL ?



**Siamo pieni di punti in cui si erogano prestazioni  
ma non sempre riusciamo a garantire a tutti  
la continuità di un percorso assistenziale integrato**

## UNA NUOVA PROSPETTIVA

# COME POTREMMO RIPENSARCI ?



**Funzione di  
ACCOGLIENZA**  
ascolto e  
orientamento  
della domanda

**Funzione di  
EROGAZIONE**  
di prestazioni  
sanitarie di  
qualità

**Funzione di  
PRESA IN CARICO**  
e di definizione di  
un percorso di  
assistenza

**Funzione di  
TUTELA e di  
promozione della  
salute**

**Diventa fondamentale il modello  
organizzativo che c'è dietro per intercettare  
un problema e dare una risposta**



# Le grandi sfide della ASL Roma 1

## Due grandi SFIDE per la ASL Roma 1 2016-2018

**A ▶** *Costruire una nuova identità come  
azienda pubblica di riferimento per  
i problemi di salute della  
popolazione*

**B ▶** *Diventare un'azienda moderna,  
solida ed innovativa*

# LA NECESSITÀ DI RIPENSARE IL PORTALE WEB



# RIBALTARE IL PUNTO DI VISTA

**Mettere al centro il punto di vista del cittadino che ha diritto ad una informazione diretta alle sue esigenze specifiche**  
Permettere l'accesso ai servizi e alle informazioni sanitarie in modo facile, intuitivo, dinamico, con un solo click.

## SCOPRI COME FARE PER



Prenotare



Ticket/  
Esenzioni E  
Rimborsi



Scegliere Il  
Medico Di  
Base/ Pediatra



Ritirare Referti  
E Cartelle  
Cliniche



Rinnovo  
Patenti



Emergenze



Invalidità E  
Prestazioni  
Collegate



Procreazione  
Assistita



Assistenza Agli  
Stranieri



Assistenza  
Domiciliare



# SUPERARE IL RISCHIO DI AUTOREFERENZIALITÀ DEI SERVIZIO

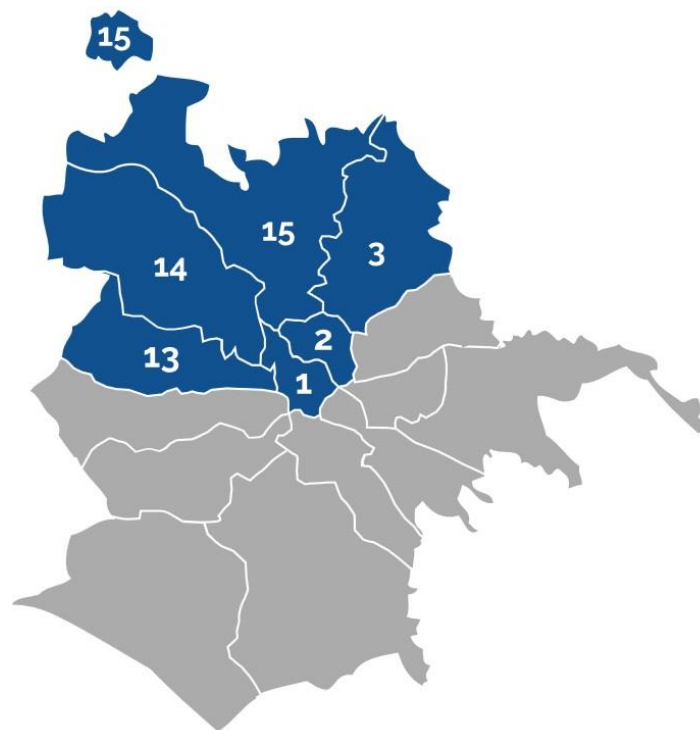
| DEDICATO A                                                                                              |                                                                                              |                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Donne                 |  Uomini     |  Bambini                |
|  Giovani E Adolescenti |  Anziani    |  LGBT                   |
|  Scuola               |  Imprese   |  Animali               |
|  Migranti            |  Disabili |  Farmaci e Farmacisti |

Fornire informazioni chiare e corrette sulla salute, ribaltando la logica improntata alla autoreferenzialità



SISTEMA SANITARIO REGIONALE

ASL  
ROMA 1



**GEOREFERENZIARE LE  
STRUTTURE E  
OFFRIRE INDICAZIONI  
CHIARE SUI SERVIZI**



## GUIDA AI SERVIZI

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| Pronto Soccorso                      | > |
| Centro di Senologia                  | > |
| Ricovero In Ospedali e RSA           | > |
| Ambulatori                           | > |
| Donazioni E Trapianti                | > |
| Consultorio Familiare                | > |
| Veterinari                           | > |
| Case Della Salute                    | > |
| Servizio Civile                      | > |
| Riabilitazione e Protesi             | > |
| Carta Dei Servizi                    | > |
| Salute Mentale                       | > |
| Servizio Sociale                     | > |
| Medicina Legale                      | > |
| Farmaci                              | > |
| Persone Con Disabilità               | > |
| Terapie Del Dolore E Cure Palliative | > |

# SEMPLIFICARE

- Offrire servizi on-line per l'accesso al sistema sanitario e per il rapporto azienda/cittadino (ad es. prenotazione e pagamento on-line, fascicolo sanitario elettronico, gestione digitale della modulistica);
- Semplificare l'informazione "scientifica" (cioè di natura strettamente tecnica) per alcune specifiche tematiche di maggiore richiamo.



## SERVIZI ONLINE

perché non farlo comodamente da casa?

- Prenotazione/ Pagamento Prestazioni
- Fascicolo Sanitario Elettronico
- Referto Online
- Scelta Medico O Pediatra
- Modulistica
- Prenotazione Commissione Patenti
- Pronto Soccorso In Tempo Reale
- Schede Di Morte ISTAT



## BISOGNI DI SALUTE

|                                        |                                        |
|----------------------------------------|----------------------------------------|
| • INFEZIONI SESSUALMENTE TRASMISSIBILI | • DIPENDENZE                           |
| • ENDOCRINOLOGICI                      | • DISTURBI ALIMENTARI                  |
| • CARDIOCIRCOLATORI                    | • DIABETE E ALTRE SINDROMI METABOLICHE |
| • ONCOLOGICI                           | • DERMATOLOGICI                        |
| • ALZHEIMER E ALTRE DEMENZE            | • MALATTIE RARE                        |
| • RESPIRATORI                          | • MALATTIE INFETTIVE                   |
| • DISTURBI PSICHICI                    | • OSTEOPOROSI                          |
| • REUMATICI E OSTEOARTICOLARI          | • EPATICI                              |
| • RENALI                               | • OCULISTICI                           |
| • CAVO ORALE                           | • EMATOLOGICI                          |



# ORGANIZZARE I PROCESSI SECONDO UNA NUOVA LOGICA PERCHÉ LA RISPOSTA AD UN BISOGNO DI SALUTE NON SIA UN PERCORSO AD OSTACOLI



## PREVENZIONE E STILI DI VITA

- Alimentazione
- Attività Sportiva
- Droga, Alcol, Fumo E Gioco D'Azzardo
- Igiene Alimenti di origine animale
- Piano Prevenzione 2014-2018 / Antibioticoresistenza
- Prevenzione Negli Ambienti Di Vita
- Prevenzione Nei Luoghi Di Lavoro
- Sicurezza Alimentare
- Screening Oncologici
- Vaccinazioni

## STRUTTURE SANITARIE



Ospedali



Ambulatori



Case della Salute

 **ASL INFORMA**

**NEWS** | COMUNICATI | EVENTI

Pubblicata Il 16 Ottobre 2017

**POLITICHE FARMACEUTICHE NELLA REGIONE LAZIO, SE NE PARLA IN UN CONVEGNO**

Si intitola 'Evoluzione delle politiche farmaceutiche della Regione Lazio nell'attuale setting...

**CONTINUA**

Pubblicata Il 16 Ottobre 2017

**CORSO BASE PER VOLONTARI, SI PARTE IL 14 NOVEMBRE**

Un corso di formazione per l'assistenza volontaria e gratuita ai pazienti che si trovano ricoverati nelle str...

**CONTINUA**

● ○ ○ ○

**LEGGI TUTTE LE NEWS**

# COMUNICAZIONE INTERNA COMUNICAZIONE ESTERNA



**ACCESSO INTRANET  
EX ASL ROMA E**



**ACCESSO INTRANET  
EX ASL ROMA A**



**ACCESSO PORTALE  
DEL DIPENDENTE**



SISTEMA SANITARIO REGIONALE

ASL  
ROMA 1



## POLO MUSEALE

Santo Spirito in Sassia

Santa Maria della Pietà

Nuova Regina Margherita

La Scarpetta

**VALORIZZARE LE  
NOSTRE PECULIARITÀ  
E OFFRIRE SPAZI AI  
LOCATION MANAGER  
PER FINANZIARE  
NUOVI PROGETTI**



**SPAZI  
AZIENDALI**

sale convegni e location disponibili



**Scuola e vaccini?**  
**Un gioco da ragazzi!**

In regola con i vaccini? **Autocertifica!**  
Non in regola? **Chiama il call center vaccinazioni**

SISTEMA SANITARIO REGIONALE  
**ASL ROMA 1**

**06 68354666** dal lunedì al venerdì (dalle ore 8 alle 17)  
Se la linea è intasata scrivi a **vaccinazioni@aslroma1.it**  
o manda un messaggio alla pagina Facebook della ASL Roma 1

REGIONE LAZIO

ASL Roma 1

Pagina Posta Notifiche Insights Strumenti di pubblicazione Impostazioni Assistenza

Ti piace Pagina seguita Condividi Chiama ora

**ASL Roma 1**  
@ASLRoma1  
Home

**Eleonora Parroni** ha recensito ASL Roma 1 — 4 ottobre alle ore 20:16 - €

Ho formulato richieste di chiarimenti su vaccini, richiami e appuntamenti, il tutto soddisfatto nel giro di mezza giornata. Grazie.

Love Commenta Condividi

**ASL Roma 1**

**ASL Roma 1** Grazie a te!  
Mi piace · Rispondi · Commento di Roberta Mochi (?) · 4 ottobre alle ore 21:27

Scrivi un commento...

**Laura Gianni** ha recensito ASL Roma 1 — 11 ottobre alle ore 12:52 - €

Ho chiesto appuntamento e sono stata immediatamente contattata. Fissato appuntamento a una settimana dalla richiesta. Tutto il personale davvero gentile e competente. Massima organizzazione. Grazie di cuore!

Mi piace Commenta Condividi

**ASL Roma 1** ❤️  
Mi piace · Rispondi · 1 · Commento di Roberta Mochi (?) · 11 ottobre alle ore 16:49

Scrivi un commento...

**Mina Kityara Harker** ha recensito ASL Roma 1 — 25 settembre alle ore 12:46 - €

Gentilissimi, chiari, veloci ed esaurienti nel rispondere ai vari dubbi/domande sia tramite questa pagina sia tramite call center.

Love Commenta Condividi

**ASL Roma 1**

Scrivi un commento...

**AMPLIFICARE LA  
COMUNICAZIONE ATTRAVERSO  
I SOCIAL NETWORK E OFFRIRE  
UN ACCESSO MULTICANALE**



# CONTENT IS LIKE WATER

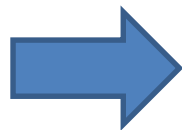
## L'EFFICACIA DEL DESIGN RESPONSIVE

**Il sito utilizza una tecnologia “responsive”.  
Si riadatta dinamicamente in funzione della  
device attraverso il quale è fruito.**



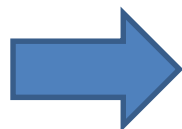
# USABILITÀ E ACCESSIBILITÀ

## USABILITÀ



si intende la facilità con cui il visitatore navigando all'interno del sito, è in grado di comprendere come esso sia strutturato e riesce a reperire le informazioni che cerca.

## ACCESSIBILITÀ



la fruibilità delle pagine web da parte del maggior numero di persone possibile, indipendentemente dal tipo di disabilità o dalla dotazione software e hardware dei visitatori



# PANORAMICHE ACCESSI

● Sessioni



Sessioni

244.632



Utenti

151.072



Visualizzazioni di pagina

885.229



Pagine/sessione

3,62



Durata sessione media

00:03:05



Frequenza di rimbalzo

43,80%

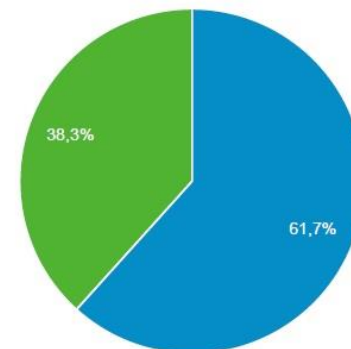


% nuove sessioni

61,64%

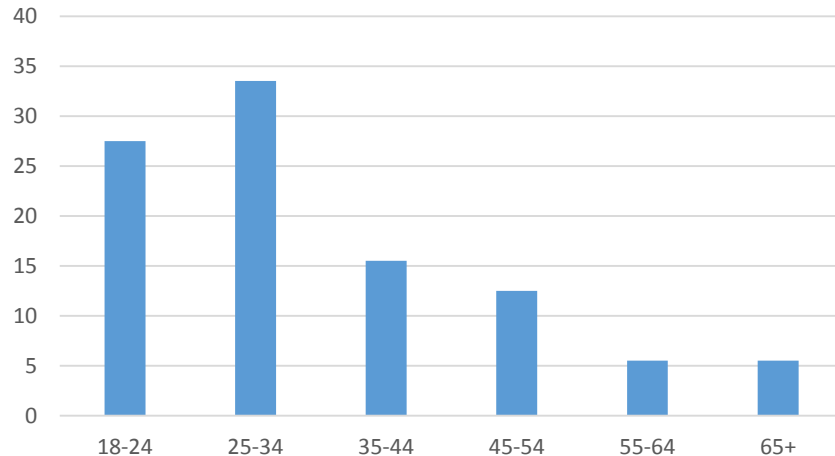


■ New Visitor ■ Returning Visitor

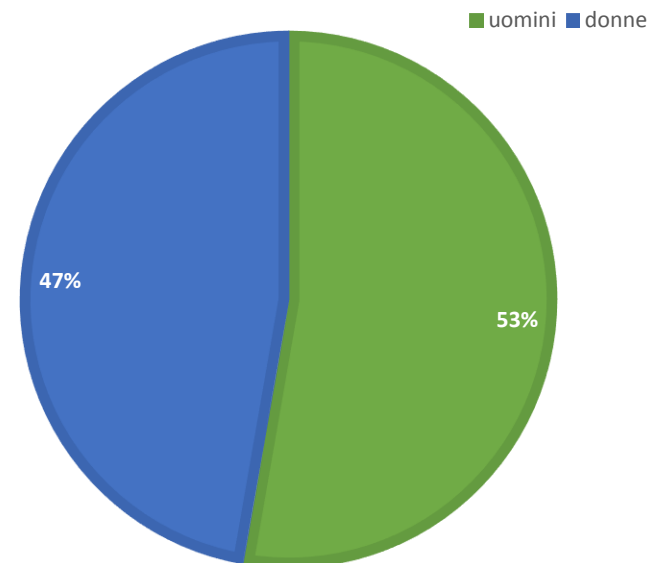


# PANORAMICHE ACCESSI CRITERIO DEMOGRAFICO

Età



SESSO



# **LA RISORSA SCARSA NON E' LA TECNOLOGIA**

**Di cosa abbiamo bisogno:**

- ✓ **UN NUOVO CONCEPT E DESIGN DEI SERVIZI**
- ✓ **NUOVE COMPETENZE SULLA COMUNICAZIONE**
- ✓ **UNA GRANDE LAVORO DI SQUADRA**



SISTEMA SANITARIO REGIONALE

ASL  
ROMA 1

**GRAZIE PER L'ATTENZIONE !**

**Angelo Tanese**  
**Direttore Generale ASL Roma 1**  
**[direzione.generale@aslroma1.it](mailto:direzione.generale@aslroma1.it)**