



# Soluzioni innovative per ottimizzare e personalizzare i percorsi ambulatoriali del paziente esterno in un campus complesso

## Market Sounding Prospectus

Documento informativo

Giugno 2022

## **Introduzione**

**La situazione attuale ed il problema da affrontare**

**L'acquisizione**

**Requisiti e scopo**

**Consultazione del mercato e il PIN**

**Tempistica**

**Informazioni aggiuntive:**

Il percorso del paziente esterno prima e dopo in caso di supporto alla mobilità

Il percorso del paziente esterno prima e dopo l'introduzione di sistemi di orientamento personalizzati

**L'area dell'Ospedale**

- Campus del Policlinico con individuazione del Padilione pilota
- Gli accessi principali
- La complessità della segnaletica attuale

## Introduzione

Il Policlinico Universitario Sant'Orsola di Bologna, ha ottenuto negli ultimi anni la qualifica di IRCCS (Istituto di Ricerca e Cura a Carattere Scientifico). Per il terzo anno consecutivo è stato identificato come uno dei migliori ospedali d'Italia. Le numerose specialità mediche di eccellenza costituiscono un riferimento oltre che per il suo naturale bacino di utenza, la Regione Emilia-Romagna, per un'area interregionale e nazionale.

I servizi ambulatoriali rappresentano una parte importante dell'assistenza clinica e di supporto erogato dal sistema sanitario del Sant'Orsola. Questo è ben evidenziato dal fatto che ogni anno i medici erogano circa 4 milioni di prestazioni specialistiche per pazienti ambulatoriali nel vasto campus ospedaliero, che è storicamente situato nel centro di Bologna. Il campus si estende su una vasta area (circa 23 ettari), con 16 diversi ingressi e 28 "padiglioni" specializzati dedicati ai servizi di assistenza ospedaliera per i pazienti ricoverati. In molti padiglioni si svolgono anche i servizi ambulatoriali specialistici. L'accesso dei veicoli privati al sito è strettamente limitato.

## La situazione attuale ed il problema da affrontare

I pazienti ambulatoriali partono dalle loro residenze e arrivano a uno degli ingressi di questo esteso sito e devono orientarsi e trovare la strada per i luoghi dei loro appuntamenti. Le dimensioni e la disposizione del sito rappresentano una sfida significativa per i pazienti che, oltre ad avere frequentemente difficoltà di base a seguire la segnaletica, devono spesso confrontarsi con attività di costruzione o di manutenzione, pressoché continue per una infrastruttura sanitaria di questo tipo, che interrompono e cambiano anche percorsi già noti. Il feedback dei nostri pazienti e dei medici è che i pazienti, che già hanno problemi di salute e/o sono disabili, spesso trovano l'andare ai loro appuntamenti ambulatoriali, spesso da ripetere periodicamente, faticoso e stressante al punto da rinunciare a recarvisi. Per quelli che arrivano in campus per la prestazione ambulatoriale, in un buon numero di casi accade che perdano l'orientamento e arrivino agli appuntamenti in ritardo e stressati.

***Il feedback di alcuni dei nostri pazienti più vulnerabili riguardo alla difficoltà e allo stress, che comporta l'accesso e la navigazione all'interno dell'area ospedaliera, sottolinea quanto sia importante per noi migliorare la situazione attuale."***

**Cinzia Castellucci, Direttore Gestione Assistenza e Servizi Integrati, AOU-BO**

La conclusione è che il percorso di cura ambulatoriale non vi è dubbio che debba essere migliorato.

Questa conclusione trova un'eco assai ampia. Per esempio uno studio sui pazienti esterni fatto dal the Royal College of Physicians di Londra termina mettendo in rilievo come il 20% dei pensionati che si sono recati a un appuntamento ambulatoriale ha riferito di sentirsi peggio in seguito, a causa dello stress che il solo arrivare in tempo all'ambulatorio comporta. Un messaggio simile è stato dato anche da Lucien Engelen, CEO di "Transform Health", nel suo discorso d'apertura di CleanMed 2021, in cui ha sottolineato come il numero e l'importanza dei servizi ospedalieri per i pazienti ambulatoriali comporti la necessità di dare a tutti coloro che devono accedervi un accesso più agevole ai servizi, garantire spostamenti tranquilli ed esperienze prive di stress.

Non siamo quindi soli nell'aver questo problema e nell'aver bisogno di una soluzione. E' stato pubblicato in precedenza sull'argomento il "Joint Statement od Demand" cioè una "Dichiarazione congiunta di richiesta" (<https://www.ecoquip.eu/joint-statement-of-demand-out-patient-pathways/>). Questa è stata sostenuta da altre strutture sanitarie, che hanno indicato di avere simili bisogni insoddisfatti e hanno espresso interesse a seguire l'esperienza del Sant'Orsola nel cercare modi alternativi per affrontare questo problema e migliorare l'esperienza del paziente esterno.

## L'acquisizione

Stiamo cercando di acquistare una soluzione che migliori l'orientamento, la navigazione e l'esperienza complessiva della nostra differenziata popolazione ambulatoriale, che deve muoversi nel campus del Sant'Orsola, rendendo il suo percorso dall'ingresso nell'area ospedaliera agli ambulatori per gli appuntamenti e viceversa fino all'uscita dal campus il più agevole e privo di stress possibile e, se richiesto e necessario, un'assistenza personalizzata in base alle esigenze del singolo paziente.

E' previsto un progetto in due fasi, che inizia con un progetto pilota relativo ai pazienti che arrivano per gli appuntamenti nel Padiglione 1 del Policlinico. Questo è stato scelto come pilota in quanto riceve un'alta percentuale di pazienti ambulatoriali. A questo progetto pilota e alla prova di concetto seguirà, in caso di successo, l'estensione a tutto il campus del Sant'Orsola, cioè a tutti i padiglioni che danno servizi ambulatoriali.

## Requisiti e scopo

Dopo aver analizzato la situazione attuale e consultato diversi stakeholder, la portata del progetto è stata delimitata, almeno nella fase attuale, all'arrivo e alla partenza fisica del paziente dal Campus, escludendo quindi per ora da questa

fase il processo di assistenza per prenotazioni e percorsi di arrivo o ritorno da e per la residenza del paziente. Abbiamo definito il requisito come: una soluzione innovativa per consentire la personalizzazione e l'ottimizzazione del percorso del paziente ambulatoriale, dall'arrivo in loco al puntuale svolgimento dell'appuntamento e poi di nuovo al ritorno, consentendo un'esperienza del paziente fluida e priva di stress e garantendo a tutti i pazienti un accesso paritario ai servizi ambulatoriali, indipendentemente da età, disabilità e altri fattori limitanti

Prevediamo che la soluzione includa:

- Sviluppo di un sistema che consenta di raccogliere e registrare le esigenze individuali del paziente ambulatoriale.
- Informazione al paziente su come verranno soddisfatte le sue esigenze e su come interagire con il servizio di accoglienza in loco
- Assistenza nell'orientamento all'interno del campus, dall'ingresso al luogo dell'ambulatorio e viceversa.

La soluzione deve essere:

- personalizzata, in grado di adattarsi alle esigenze personali del paziente
- facile da seguire e accessibile a una popolazione differenziata nelle caratteristiche e nei bisogni,
- conforme alle normative sulla gestione dei dati
- integrabile e coordinata con misure già esistenti
- idonea ad avere un miglioramento e un'innovazione continui
- rispettosa dell'ambiente

Nelle informazioni aggiuntive che seguono si possono trovare notizie che supportano e contestualizzano quanto sopra.

- Scenari di casi d'uso che aiutano a ulteriormente spiegare i bisogni insoddisfatti ora e i risultati (outcomes) che perseguiamo
- Intera planimetria del campus del Sant'Orsola, inglobato nella densa area storica di Bologna, i suoi molti ingressi da questa

## Consultazione del Mercato e pubblicazione del PIN

Questa consultazione di mercato è stata avviata per istituire un dialogo con gli operatori economici in vista di una gara da lanciare entro dicembre 2022. Un modulo online dovrebbe essere compilato dagli operatori economici o da parti della filiera interessati a diventare nuovi fornitori.

Per la formalizzazione ufficiale della prossima gara d'appalto e per utile completamento dell'informazione preliminare al mercato e la sua più ampia diffusione, è prevista la pubblicazione, pressoché in contemporanea al lancio di questo documento, del **Prior Information Notice -PIN**, che uscirà sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea.

Questa documentazione è stata predisposta proprio perché riteniamo importante consultare il mercato prima di lanciare la gara d'appalto e siamo interessati a sentire tutte le parti della filiera dei fornitori che potrebbero contribuire a una parte della soluzione o fornire una soluzione completa. Ciò potrebbe includere servizi tecnologici.

Potete partecipare fin dall'inizio al processo di consultazione compilando ed inviando il modulo "Espressione di Interesse" scaricabile assieme al presente documento a:

Link (versione inglese EN)

<https://forms.gle/vvP3jao6pxp3DJwZA>

Link (versione Italiana - IT)

<https://forms.gle/cjxBSkp1EXsql8BD9>

Facendo seguito alla nostra analisi delle risposte del mercato, si terrà un Workshop generale di Consultazione, che si svolgerà in Settembre 2022.

I risultati dell'attività di consultazione del mercato saranno utilizzati per strutturare la successiva strategia di approvvigionamento.

*“Stiamo lanciando questo invito per comunicare questa esigenza non soddisfatta al mercato e ottenere un feedback sulle diverse opzioni che sono o potrebbero essere disponibili. Siamo alla ricerca di espressioni di interesse per conoscere direttamente dalla filiera dei fornitori l'interesse, la capacità e l'abilità del mercato di offrire soluzioni che soddisfino i nostri requisiti”.*

Daniela Pedrini, responsabile del Procedimento del progetto EQ+ per il partner AOU-BO

## Tempistica

<b>Consultazione Mercato</b>	<b>GIUGNO - OTTOBRE 2022</b>
<b>Prior Information Notice-PIN</b>	<b>GIUGNO 2022</b>
<b>Evento Consultazione Mercato</b>	<b>SETTEMBRE 2022</b>
<b>Invito per gara d'appalto</b>	<b>NOVEMBRE 2022</b>
<b>Assegnazione e stipula contratto</b>	<b>ESTATE 2023</b>
<b>Iniziative di sviluppo dell'approccio pro-innovativo (Mobilisation)</b>	<b>AUTUNNO 2023</b>

## Informazioni ulteriori

**Per facilitare la comprensione complessiva dei requisiti e degli obiettivi del progetto, presentiamo due casi di esigenze da soddisfare.**

**Percorso ambulatoriale: Prima e dopo in un caso di bisogno di supporto alla mobilità**

### PRIMA

Rossana ha 80 anni e ha diverse patologie che richiedono un trattamento e una gestione mensile ambulatoriale in ospedale. Ha alcune difficoltà motorie e le manca facilmente il fiato. Ultimamente ha notato un calo della vista da lontano. È molto determinata a mantenere la sua indipendenza, ma trova sempre più faticoso camminare per più di 200 – 300 metri. Di recente si è adattata al monitoraggio a distanza di alcune delle sue condizioni a casa, ma deve comunque recarsi regolarmente sul posto. Le piace anche l'opportunità di lasciare la sua casa e arrivare fino a Bologna, dove all'ambulatorio dell'Ospedale ha anche un buon rapporto con il suo specialista. Tuttavia, la prospettiva di arrivare nell'area dell'ospedale e di dover trovare la strada per l'ambulatorio sta diventando sempre più stressante e ha persino saltato un paio di appuntamenti.

Fortunatamente, l'autobus la lascia vicino a uno degli ingressi dell'ospedale, ma questo si trova a una certa distanza dal Padiglione 1, dove ha l'appuntamento con lo specialista. Prima si sentiva sicura almeno di saper trovare la strada, ma il deterioramento della sua vista la rende sempre più preoccupata, soprattutto perché ci sono stati dei lavori di costruzione, che hanno chiuso il suo percorso normale. Non ne ha parlato con lo specialista per non disturbarlo, ma l'operatrice dell'accoglienza ha notato che negli ultimi due o tre appuntamenti appariva preoccupata, con il fiato corto e agitata.

### DOPO

Quando lo specialista fissa il prossimo appuntamento di Rossana, la notifica arriva sul suo smartphone e le viene chiesto se sono necessari servizi di supporto per aiutarla all'arrivo all'ingresso dell'ospedale. La signora sottolinea che è necessario un aiuto per la mobilità e la navigazione. Arriva la conferma che questo supporto sarà disponibile e le viene chiesto se c'è qualcos'altro di cui ha bisogno per rendere il suo viaggio tranquillo e senza stress, e le viene chiesto anche se può confermare a quale ingresso arriverà e se sarà accompagnata da qualcuno. Questo le toglie un grosso peso dalla mente e inizia a guardare al suo percorso con fiducia. Con l'aiuto del figlio, che per ragioni di lavoro non può accompagnarla, Rossana pianifica di arrivare un po' prima dell'appuntamento.

Quando arriva sul posto, Rossana viene accolta da un addetto all'accoglienza dei pazienti, che le offre opzioni di supporto alla mobilità e lei è felice di scegliere una sedia a rotelle che viene spinta dal suo nuovo amico addetto all'accoglienza. Una volta che Rossana si è avviata, l'addetto all'accoglienza dell'ambulatorio specialistico viene automaticamente avvisato. La receptionist nota che Rossana

arriva sorridente e di buon umore. Racconta quanto questo servizio di accoglienza le sia stato utile una volta che si è abituata al suo nuovo smartphone. Mentre aspetta il suo appuntamento, viene invitata a dare un parere al termine della visita o a inviare un feedback al rientro sull'esperienza d'uso. Le viene spiegato come e dato un modulo che appare facile. Lo specialista nota che oggi la sua pressione sanguigna sembra migliorata e Rossana sembra contenta e più vivace.

**Al termine dell'appuntamento, dopo una breve attesa, arriva per lei la sedia a rotelle e una persona per riportarla all'ingresso del sito. Viene invitata a riposare all'interno dell'ingresso fino a quando non le viene confermato l'arrivo dell'autobus per tornare a casa. Un messaggio le ricorda che sarà utile una nota per valutare la sua esperienza odierna e si chiede la conferma per il supporto per la sua successiva visita:**

**Il percorso del paziente esterno prima e dopo l'introduzione di supporto personalizzato per la "navigazione" nel campus**

### **PRIMA**

Massimo ha 75 anni e, pur essendo in condizioni di salute relativamente buone, deve sottoporsi a visite periodiche specialistiche al Sant'Orsola. La sua capacità di orientamento non è mai stata molto buona e sta peggiorando. Più di prima cerca punti di riferimento e all'ultimo appuntamento ha avuto difficoltà a raggiungere l'ambulatorio a causa di deviazioni di percorso dovute a lavori di costruzione. Questo lo ha disorientato, gli ha procurato un po' di ansia e lo ha fatto arrivare in ritardo all'appuntamento.

### **DOPO**

Questa volta aveva deciso di uscire di casa con un po' di anticipo e si sentiva meglio perché, insieme alla conferma dell'appuntamento, aveva ricevuto l'assicurazione che, una volta arrivato nel campus dell'ospedale, avrebbe ricevuto chiare istruzioni di navigazione. Gli era stato anche consigliato di entrare nell'area dell'ospedale da un ingresso specifico per facilitare il suo viaggio. Quando è arrivato sul posto, ha trovato, usando come identificazione la tessera sanitaria, un aiuto alla navigazione che gli ha permesso di registrare il suo arrivo sul posto e di ricevere indicazioni lungo il percorso. Si avvia tranquillo, ma ad un certo punto gli sorgono dei dubbi sulla strada da seguire e, interagendo con un ausilio di navigazione che attiva anche in questo caso con la sua tessera sanitaria, gli viene detto che è sulla strada giusta e procede con maggiore sicurezza. Massimo si sente tranquillo ora e raggiunge la clinica senza altri problemi, con un po' di anticipo e di buon umore. Mentre aspetta il suo appuntamento, gli viene detto che può richiedere un cambio di percorso per andare ad un'altra uscita. Se si sente stanco, usufruire della navetta elettrica alla quale verrà chiesto di passare davanti all'ambulatorio. Massimo decide per questa soluzione dopo un poco di attesa viene portato all'uscita richiesta con la navetta.

Massimo torna a casa dall'appuntamento senza stress o stanchezza e rassicurato per la prossima visita.



## Il campus

Il Campus del Sant'Orsola con indicato il padiglione n.1., pilota del progetto



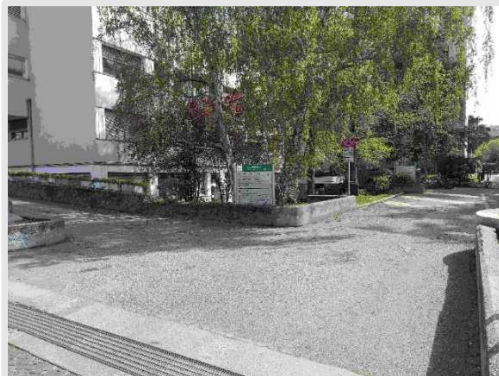
### Principali accessi al campus



**Pad. 1:** Emergenza Oculistica diurna –  
Ingresso Ovest



**Pad. 1:** Emergenza Oculistica diurna –  
Ingresso Est



**Pad. 1:** Ambulatori Ingresso Nord



**Pad. 1:** passaggio ed entrata da Nord



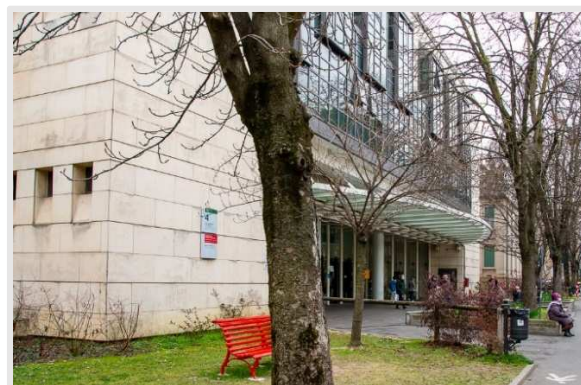
**Pad. 2:** Entrata - lato Nord



**Pad. 2:** Entrata - lato ambulatori



**Pad. 4:** Entrata - lato Est



**Pad. 4**Ginecologia - Entrata lato Nord



**Pad 4:** Ginecologia Entrata Lato Sud



**Pad. 5:** Emergenza Entrata da Via Albertoni



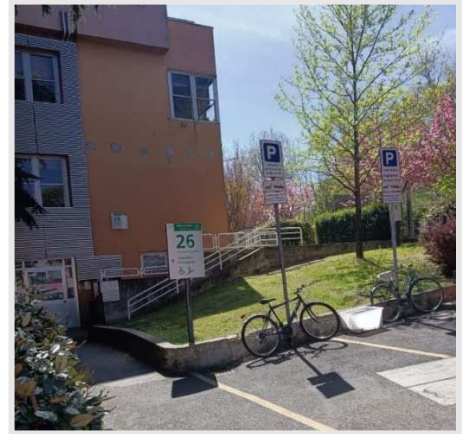
**Pad. 8:** Ematologia - Ingresso Sud



**Pad. 13:** Pediatria - Entrata Sud



Pad. 25-27-28: Entrata



Pad. 26 - Entrata Ambulatori

### Complessità degli attuali cartelli stradali interni



### Foto di Ambulatori del Sant'Orsola



### Informazioni Generali

[gaynor.whyles@jeraconsulting.com](mailto:gaynor.whyles@jeraconsulting.com)

[www.ecoquip.eu](http://www.ecoquip.eu)

### Informazioni specifiche sul documento

[daniela.pedrini@aosp.bo.it](mailto:daniela.pedrini@aosp.bo.it)

<https://www.aosp.bo.it/it/content/progetto-europeo-ecoquip-plus>

### Riguardo ad EcoQUIP+

EcoQUIP Plus ([www.ecoquip.eu](http://www.ecoquip.eu)) è un progetto collaborativo di acquisti innovativi nel settore sanitario. EcoQUIP + mira a dimostrare come i metodi di acquisto che stimolano l'innovazione possano migliorare l'efficienza, la qualità e la sostenibilità del sistema sanitario e ad aumentare l'adozione di tanto necessarie soluzioni innovative attraverso azioni che si avvalgono della collaborazione di entità diverse operanti in sanità. Se vi facesse piacere saperne di più su EcoQUIP+ potete visitare:

[www.ecoquip.eu](http://www.ecoquip.eu)

@EcoQuipPlus



Progetto cofinanziato dal programma COSME p  
dell'Unione Europea

Il contenuto di questo documento rappresenta solo il punto di vista degli autori e del Consorzio EcoQUIP Plus ed è di loro esclusiva responsabilità; non si può ritenere che rifletta il punto di vista della Commissione europea e/o dell'Agenzia esecutiva del Consiglio europeo per l'innovazione e le PMI (EISMEA) o di qualsiasi altro organismo dell'Unione europea. La Commissione europea e l'Agenzia non si assumono alcuna responsabilità per l'uso che può essere fatto delle informazioni in esso contenute.