

# Azienda USL di Piacenza

“Le soluzioni web 2.0 per la comunicazione tra  
Aziende Sanitarie ed utenti”

---

## Internet cambia il lavoro

*Le tecnologie della comunicazione  
cambiano anche i lavori tradizionali.  
Come cogliere le opportunità*

---

Roma, 19 maggio 2011

# Una visione di sintesi dello scenario di riferimento del mondo 2.0 – Dentro e fuori l’Azienda

Le soluzioni web 2.0  
per la comunicazione  
tra ASP ed utenti–  
GM SORO

## WEB 2.0



Organizzo le mie attività e i servizi che utilizzo in modo integrato e produttivo  
Aggregatori, Widget

Trovo esperti e supporto, discuto  
alcuni temi nel mio network  
professionale/community Social Networking,

Coopero, seguo il flusso,  
condivido conoscenza

Archivio e Trovo i documenti  
e la conoscenza di cui ho bisogno

Ricevo informazioni e  
aggiornamenti su progetti,  
persone, ricerche

## ENTERPRISE 2.0



Wiki, Blog

Bookmarking  
, Tagging



Feed reader



## Info dal basso

Dove trovo il documento o la soluzione che mi serve?

## Trovare l'expertise

Chi può aiutarmi a risolvere questo problema?

## Collaborazione

Come lavorare con il mio collega dall'altra parte dell'Italia?

## Trasparenza

Come mai sono sempre l'ultimo a sapere dei cambiamenti?



## Coinvolgimento, fiducia e feedback

Non mi sento soddisfatto e stimolato

## Condivisione e comunicazione

Come posso capire chi fa che cosa?

## Nuovi processi e reattività

Potremmo migliorare il nostro modo di lavorare...

## Allineamento Organizzativo

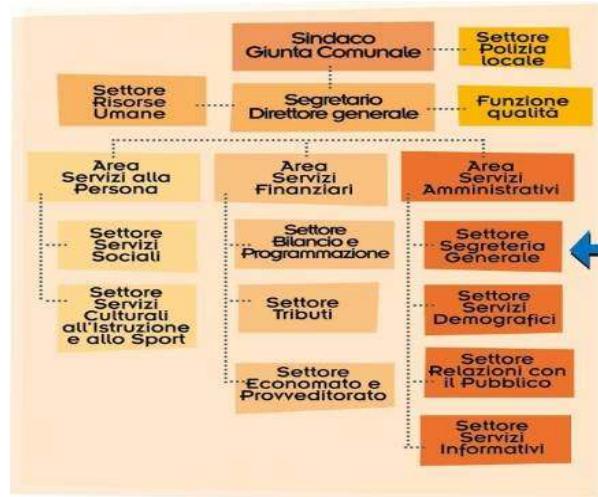
Perchè gli altri dipartimenti/uffici non collaborano?

## Emergenza

Perchè quello che mi viene chiesto non è scritto nel manuale?

Paziente	Paziente - social
Ruolo passivo	Ruolo attivo
Informazioni solo ricevute	Informazioni ricercate attraverso Internet
Cure somministrate top down	Ruolo collaborativo con il medico nella cura
Approccio alla medicina tradizionale	Approccio alla medicina collaborativo

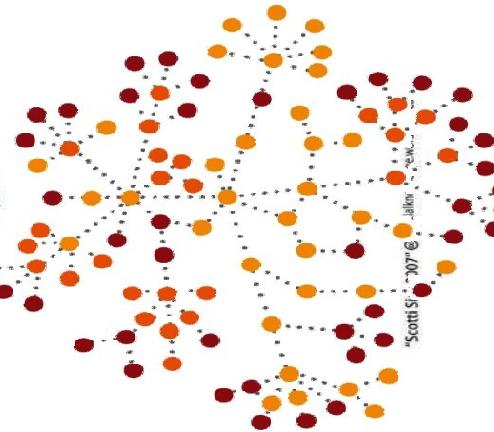
## Formal Organization



OBIETTIVI, STRATEGIE, PIANIFICAZIONE,  
EFFICIENZA, PROCEDURE,  
PROCESSI, STANDARD...

- Gerarchia
- Autorità
- Top-down
- Comando e Controllo
- Taylor e Ford
- Atomi

## Informal Organization



APERTURA, FLESSIBILITÀ, SOLIDITÀ,  
PROBLEM SOLVING, SPONTANEAITÀ,  
PASSIONE, VELOCITÀ

- Collaborazione
- Reputazione e fiducia
- Bottom-up
- Ingaggio/autoattivazione
- Wenger
- Bit & Conoscenza



## A.O. Universitaria Policlinico Tor Vergata-Roma



Conosciuto anche come Ospedale Tor Vergata, Ptv Roma, Ospedale Roma

INFO GENERALI | SPECIALITÀ | PRESTAZIONI | PRENOTAZIONI | COME ARRIVARE | ALBERGHI | CONTATTI | OPINIONI



L'idea alla base della fondazione del Policlinico Tor Vergata è da ricondursi alla volontà di realizzare un nuovo modello di ospedale, caratterizzato da un numero non elevato di posti letto, da un alto contenuto tecnologico e di specializzazione. Il Policlinico vuole garantire un percorso assistenziale completo che include la terapia intensiva e la degenza ad alto grado di assistenza di breve durata (high-care), la degenza diurna (day-hospital) e la degenza a basso grado di assistenza, la riabilitazione e l'assistenza integrata con il medico di famiglia. I due edifici destinati al ricovero dei pazienti sono a sviluppo verticale (undici piani) e accolgono, nel corpo principale, unità di degenza da 20 posti letto ciascuna. Un altro edificio è destinato alle aree diagnostiche, blocchi operatori, day hospital, ambulatori, laboratori e servizi generali.

[Specialità »](#)

[Prenotazioni »](#)

[Come arrivare »](#)

[Prestazioni »](#)

[Alberghi vicini »](#)

[Contatti »](#)

Pubblica la tua opinione  
su questa o altre strutture sanitarie



100%

3 opinioni su questa struttura

Sensazione di essere messi al centro dell'attenzione come pazienti

N.D

Professionalità e capacità degli operatori sanitari

N.D

Chiarezza e rapidità delle informazioni ricevute sulla propria salute

N.D

Facilità nella prenotazione

N.D

Trova il posto giusto dove curarti

### ▪ Promozione

- Accesso
- Valutazione e diagnosi
- Presa in carico
- Rendicontazione/Tracciabilità
- Gestione conoscenza

## ■ Partecipazione

- Accesso
- Valutazione e diagnosi
- Presa in carico
- Rendicontazione/Tracciabilità
- Gestione conoscenza

**Studio Medico**  
**Dr. Alessandro Bensi**  
specialista in neurochirurgia

[Contattaci](#) [Dove siamo](#) [Home](#)

**■ Patologie Trattate**

- Ernia al Disco
- Cefalee e Algie Facciali Atipiche
- Nevralgia del Trigemino
- A proposito di deficit radicolare grave: un caso di vescica neurologica in sindrome della cauda

**■ Per saperne di più**

- Ernia discali casistica
- Archivio
- Le cure

**■ NEW ARGOMENTI AGGIORNATI**

- Cefalee e Algie Facciali Atipiche
- Nevralgia del Trigemino
- A proposito di deficit radicolare grave: un caso di vescica neurologica in sindrome della cauda

Le informazioni disponibili in questo sito non sono sostitutive di un parere medico ma rappresentano materiale informativo rivolto a tutti coloro che in tal senso vogliono usufruirne.

Al fine di favorire una corretta utilizzazione da parte di coloro che vi accedono riteniamo utili alcune premesse.

Non si tratta di un sito di Consulenza on-line.

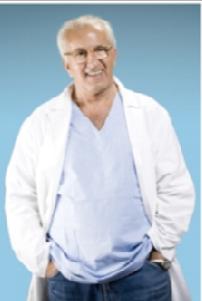
L'intento è quello di illustrare l'attività di un centro medico in regime libero professionale, non convenzionato, specializzato nella diagnosi e terapia del dolore neuropatico associato, o meno, al **deficit neurologico**, e quindi del dolore nelle **cefalee e nevralgie**, nevralgia idiopatica del trigemino, **nevralgia di Arnold**, **algie facciali atipiche**, del dolore ed eventuale deficit conseguenza di eventi traumatici rachidei o degenerativi discovertebrali, protrusioni ed **ernia del disco**, discosintrosi, **stenosi del canale vertebrale** (cervicale - dorsale - lombare), recidive di ernia del disco o esiti fibrotico-cicatriziali dopo interventi su **rachide**, del dolore e deficit neurologico nelle neuropatie periferiche meccaniche (intrappolamento) o metaboliche (diabete).

In conseguenza di ciò saranno destinate richieste di periti che:

- Esulano dalla nostra competenza
- Siano del tutto insufficienti o vaghe o del tipo: ho la **cefalea**, male alle teste, trigemino, nervo di **Arnold**, paresi facciale, fuoco di S. Antonio, cervicale, ernia del disco, **discosintrosi**, lombosclerite; malattia del secondo motoneurone, sono dolorosa, ho i guizzi alla pelle, fascicolazioni, male alle schiene, male agli organi genitali, male all'orecchio, male ai denti con scosse, scarica elettrica alla schiena, fibrosi all'intervento di ernia del disco, cicatrice dopo ernia del disco, ho la **spondilolistesi**, **stenosi spinale**, **spondiloartrosi**, mielopatia.
- Vertano ad ottenere informazioni che non siano esse generiche sulle validità di un trattamento farmacologico (v. posologia) o su approcci terapeutici e metodiche di cui non conosciamo validazione scientifica o casistiche standardizzate.

**A LUCCA**  
in via Macelli, 37 (Lucca)  
Per Informazioni: ☎ **0583.051527**

 [E-Mail](#)



**Il Blog del Dr. Claudio Bernardi**  
Chirurgo generale, Chirurgo plastico

[Home e News](#) [Consulti](#) [Articoli](#) [Glossario](#) [Dove riceve](#) [Onorari](#)

[Mi piace](#) [RSS](#)

**Ultimi aggiornamenti da Medicitalia:**

- Progetto "Un sorriso in più..."
- screening tumore colon-retto...
- Parlare di sesso:chiarezza sott...
- Desiderio sessuale compulsivo...
- La guerra di Bagdad vola a Roma...
- errori in sala operatoria...

**Ultime News dal Blog del Dr. Claudio Bernardi**

**Progetto "Un sorriso in più"**  
12/01/2011 - Chirurgia plastica e ricostruttiva - Letta 111 volte - Commenti: 0  
Nell'ambito delle attività sanitarie dell'Associazione Volontari Isola Tiberina per l'Africa, grande importanza riveste il progetto nato per regalare "Un sorriso in più" e agire su patologie congenite (labbro leporino, palatoschisi, patologie malformative in genere), cicatriziali (cheloidi, retrazi...)

[Aggiungi Commento](#)

**I Meeting sulla Gluteoplastica Roma 27 Novembre 2010**  
15/11/2010 - Chirurgia plastica e ricostruttiva - Letta 93 volte - Commenti: 0  
Cari Colleghi siamo lieti di sottoporre alla Vostra cortese attenzione l'iniziativa scientifica che origina dal notevole aumento, negli ultimi anni, delle richieste di trattamenti della regione glutea. L'evento del 27 novembre 2010 "Meeting sulla Gluteoplastica: Il lato B della A alla Z" si propon...  
[Aggiungi Commento](#)

**PRP e Fattori di Crescita in Medicina e Chirurgia Estetica**  
13/11/2010 - Chirurgia plastica e ricostruttiva - Letta 106 volte - Commenti: 0  
Il PRP è un concentrato cocktail di fattori di crescita, sostanze presenti e prodotte nel nostro sangue, in particolare nelle piastrine, che partecipano in maniera significativa a tutti i processi di riparazione e rigenerazione nel corpo umano. In linea generale, maggiore è il numero di fattori di ...  
[Aggiungi Commento](#)

**medicitalia**  
Fai il [Log in](#) per accedere al tuo profilo.

**Dr. Claudio Bernardi**  
Sito web: <http://www.claudiobernardi.it>  
Specialista di medicitalia.it dal 23/02/2003



Laureato in **Medicina e Chirurgia** nel 1981 presso l'Roma.  
Iscritto all'**Ordine dei Medici di Roma** al numero **31438**.  
Verifica dati su [FNOMCeO.it](#)

# Social Network professionale

Le soluzioni web 2.0  
per la comunicazione  
tra ASP ed utenti–  
GM SORO

## Luigi Beviglia

MD - Dirigente Medico Chirurgo - Specialista in Radiologia  
at Azienda Ospedaliera "Ospedale Civile di Legnano" -  
Legnano

Milan Area, Italy



→ Contact Luigi Beviglia

→ Add Luigi Beviglia to your network

### ▪ Visibilità

- Accesso
- Valutazione e diagnosi
- Presa in carico
- Rendicontazione/Tracciabilità
- Gestione conoscenza

- Current**
- Medico Chirurgo - Specialista in Radiologia at Istituti di Ricovero e Cura - Gruppo Iseni Sanità s.r.l. - Lonate Pozzolo
  - Medico Chirurgo - Specialista in Radiologia at Azienda Ospedaliera "Ospedale Civile di Legnano" - Legnano

- Past**
- Medico Chirurgo - Specialista in Radiologia at Azienda Ospedaliera "Ospedale Fatebenefratelli e Oftalmico" - Milano
  - Medico Chirurgo - Specialista in Biologia Clinica at Casa di Cura "Mater Domini" S.p.A. - Castellanza

- Education**
- Liceo Classico "Daniele Crespi" - Busto Arsizio
  - Università degli Studi di Milano
  - Università degli Studi di Pavia

2 more...

**Connections**  346 connections

**Industry** Hospital & Health Care

- Websites**
- A.O.Ospedale Civile di Legnano
  - Gruppo Iseni Sanità s.r.l.
  - Rotary Parchi Alto Milanese

Public profile powered by:  LinkedIn

Create a public profile: [Sign In](#) or [Join Now](#)

### View Luigi Beviglia's full profile:

- See who you and Luigi Beviglia know in common
- Get introduced to Luigi Beviglia
- Contact Luigi Beviglia directly

[View Full Profile](#)

### Name Search:

Search for people you know from over 85 million professionals already on LinkedIn.

First Name

Last Name

(example: Jeff Weiner)

[Search](#)

# Customer care di Telecom su Twitter

Le soluzioni web 2.0  
per la comunicazione  
tra ASP ed utenti–  
GM SORO

- Visibilità/Promozione/Partecipazione
- Accesso**
  - Valutazione e diagnosi
  - Presa in carico
  - Rendicontazione/Tracciabilità
  - Gestione conoscenza

# Lavorare in modalità wiki

Le soluzioni web 2.0  
per la comunicazione  
tra ASP ed utenti–  
GM SORO

## Version Comparison: Agenda 16–17 dicembre

Comparing: Revision 6 > Revision 13

Compare Rendered Page     Side By Side  
 Compare Markup     Single Page

Color Key: Addition Deletion Change

Revision 6 (Restore this version)				Revision 13			
By Andrea Pesoli at 1 month, 2 weeks ago				By Andrea Pesoli at 1 month, 1 week ago			
Ora	Giorno 1: Dal Web 2.0 all'Enterprise 2.0	Modalità	Time	Ora	Giorno 1: Dal Web 2.0 all'Enterprise 2.0	Modalità	Time
	Inizio				Inizio		
9.30	Contratto formativo (aspettative/paure)	Discussione	45 min	9.30	Contratto formativo (aspettative)		
10.15	Il Web 2.0: tour degli strumenti (+video "The Social Network")	Lezione	60 min	10.15	Il Web 2.0: tour degli strumenti (+video "The Social Network")	Lezione	60 min
11.15	Pausa		15 min	11.15	Pausa		15 min
11.30	Contesto di riferimento (+numeri) e visione d'insieme	Lezione	30 min	11.30	Contesto di riferimento (+numeri) e visione d'insieme del Web 2.0	Lezione	30 min
12.00	Lavoro di gruppo: prova su wiki, web search/monitoring, status update	Attività	45 min	12.00	Lavoro di gruppo: prova su wiki, web search/monitoring, status update	Attività	45 min
12.45	Presentazione in plenaria	Discussione	15 min	12.45	Presentazione in plenaria	Discussione	15 min
13.00	Pranzo			13.00	Pranzo		
14.00	Pillars e passaggio a E2.0	Lezione	30 min	14.00	Le caratteristiche proprie dei sistemi 2.0 Pillars è passaggio a		
14.30	Enterprise 2.0 (modelli organizzativi, numeri, casi, SNA?, pillola Sanità/PA2.0)	Lezione	60 min				
15.30	Pausa		15 min				
15.45	Lavoro di gruppo: SWOT/Applicabilità di quanto visto nella ASL	Attività	45 min	14.30	Enterprise 2.0 (modelli organizzativi, numeri, casi, SNA?, pillola Sanità/PA2.0)	Lezione	30 min
16.30	Presentazione in plenaria	Discussione	15 min	15.30	Pausa		
16.45	Chiusura			15.45	Lavoro di gruppo: SWOT/Applicabilità di quanto visto nella ASL PC	Attività	45 min
				16.30	Presentazione in plenaria	Discussione	15 min

- Visibilità/Promozione/Partecipazione
- Accesso

## ■ Valutazione e diagnosi

- Presa in carico
- Rendicontazione/Tracciabilità
- Gestione conoscenza

# AtacMobile su Twitter

Le soluzioni web 2.0  
per la comunicazione  
tra ASP ed utenti–  
GM SORO

The screenshot shows the Twitter profile page for @atacmobile. The profile picture is the Atac mobile logo. The screen name is **atacmobile**, located in **Roma**. The bio reads: *Informazioni sul traffico a Roma. Account legato al servizio Atac mobile*. Below the bio is the website link <http://atacmobile.it>. The user is following the account, as indicated by the green "Following" button. The timeline shows three tweets from other users:

- pasqborriello** Pasquale Borriello [t.co](#) by atacmobile  
@atacmobile le navette sostitutive ad Acilia stanno funzionando benissimo, complimenti al personale Atac!  
2 Aug
- FedericoLukkini** Federico Lucchini [t.co](#) by atacmobile  
@atacmobile altra giornata di passione sulla RomaLido, in attesa delle navette sull'ostiense bloccata.  
2 Aug
- pasqborriello** Pasquale Borriello [t.co](#) by atacmobile  
@atacmobile la roma-lido è bloccata a Bernocchi, i treni in direzione S.Paolo partono da Vittinia...  
2 Aug

On the right side of the profile page, there is a sidebar with the following sections:

- About @atacmobile**
- Tweets**: 9,032
- Following**: 1,649
- Followers**: 1,835
- Listed**: 120
- Accesso**: Visibilità/Promozione/Partecipazione
- Valutazione e diagnosi**
- Presa in carico**: Rendicontazione/Tracciabilità, Gestione conoscenza

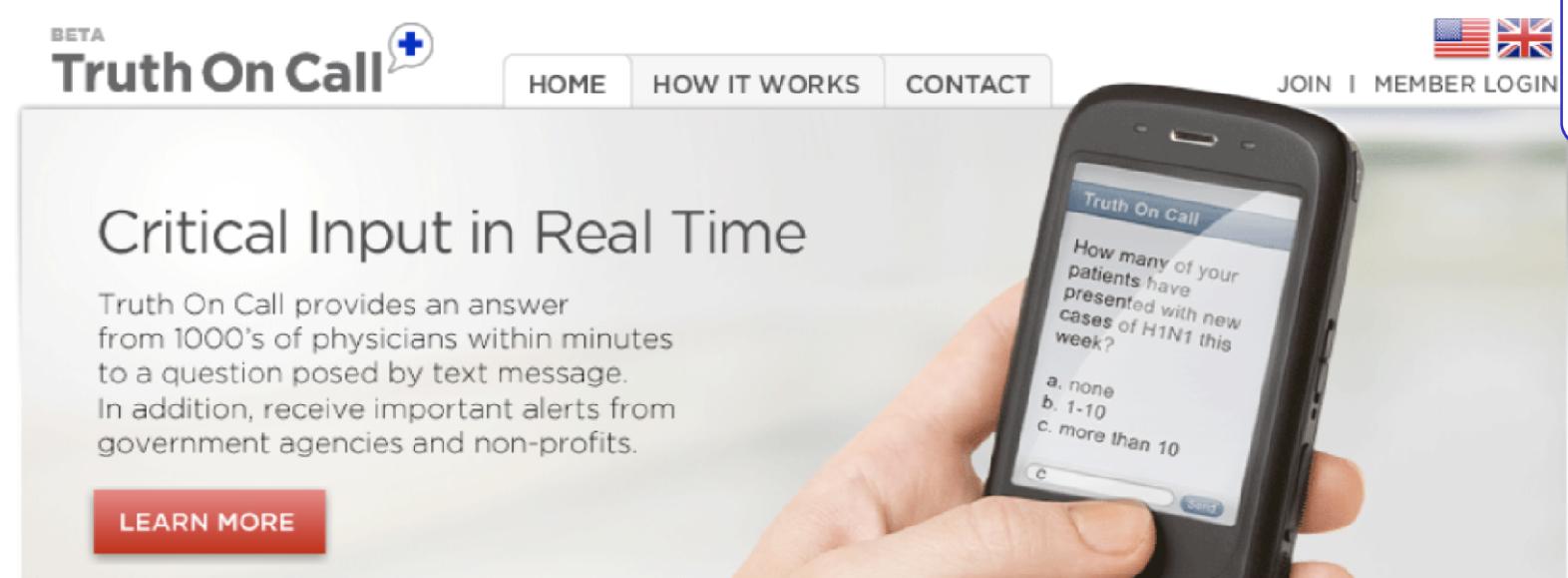
Below the sidebar, there is a section titled "Following 1,649" which lists several accounts:

- BarillaCFN · Follow
- Carrefour Italia
- Roma Today
- Nokia Italia

At the bottom of the page, there are links to various Twitter services and resources.

# Truth on Call: informazioni mediche in tempo reale

Le soluzioni web 2.0  
per la comunicazione  
tra ASP ed utenti—  
GM SORO



BETA **Truth On Call** +

HOME HOW IT WORKS CONTACT JOIN MEMBER LOGIN

## Critical Input in Real Time

Truth On Call provides an answer from 1000's of physicians within minutes to a question posed by text message. In addition, receive important alerts from government agencies and non-profits.

[LEARN MORE](#)

How it works:

for Physicians    for Industry

**1 1 Question**  
Receive a multiple-choice question related to your specialty.

**2 8 Seconds**  
Answer the question(s) via text message. Your response will be anonymous.

**3 \$10**  
Earn \$10 for every text message response you send. When you've earned \$100, get compensated or donate the money to charity.

**Sign Up**

First Name:

Last Name:

NPI Number:  ?

[GET STARTED ►](#)

See [examples](#) of how industry can use

- Visibilità/Promozione/Partecipazione
- Accesso
- **Valutazione e diagnosi**
  - Presa in carico
  - Rendicontazione/Tracciabilità
  - Gestione conoscenza

# NHS Choices: database per cercare informazioni mediche

Le soluzioni web 2.0  
per la comunicazione  
tra ASP ed utenti—  
GM SORO

Home | About | Contact | Communities | Tools | Video | Choose and Book

 Log in or create an account

**NHS choices** Your health, your choices

Enter a search term

Health A-Z Live Well Carers Direct Health news Find and choose services

## Health A-Z - Conditions and treatments

Browse health conditions and treatments by A-Z

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

**Common conditions**

- Chickenpox
- Thrush
- Depression
- Sciatica
- Norovirus infections
- Diabetes
- Back pain
- Glandular fever
- Menopause
- Kidney infection

**Childhood conditions**

- Measles
- Diarrhoea
- Mumps
- Impetigo
- Slapped cheek syndrome
- Constipation
- Eczema
- Croup

Select a body part or from table below

Male	Female
	
<a href="#">Head &amp; neck</a>	<a href="#">Head &amp; neck</a>
<a href="#">Chest &amp; back</a>	<a href="#">Chest &amp; back</a>
<a href="#">Arms &amp; hands</a>	<a href="#">Arms &amp; hands</a>
<a href="#">Abdomen</a>	<a href="#">Abdomen</a>
<a href="#">Legs &amp; feet</a>	<a href="#">Legs &amp; feet</a>

**Symptom checks**



Check symptoms online if you are worried about:

- [Depression or stress](#)
- [Colds and Flu](#)
- [Male sexual health](#)
- [Female sexual health](#)
- [Contraception](#)

For other concerns, use [NHS Direct's initial assessment](#)

- Visibilità/Promozione/Partecipazione
- Accesso
- Valutazione e diagnosi
- Presa in carico
- Rendicontazione/Tracciabilità
- Gestione conoscenza

# Social Learning: il futuro dell'apprendimento e condivisione della conoscenza

Le soluzioni web 2.0  
per la comunicazione  
tra ASP ed utenti—  
GM SORO

The future of e-learning is social learning



They also make  
**connections**  
with like-minded people  
with whom they can  
**communicate**  
and **share** ideas,  
resources, experiences,  
and so on.



(c) C4LPT, 2009

The future of e-learning is social learning



And groups of  
individuals are using  
these new tools  
to “self-organise”



to collaborate and  
**co-create** content and  
generally  
work and learn  
together

(c) C4LPT, 2009

- Visibilità/Promozione/Partecipazione
- Accesso
- Valutazione e diagnosi
- Presa in carico
- Rendicontazione/Tracciabilità
- Gestione conoscenza**

# Rendicontazione e Tracciabilità: workflow management nel web

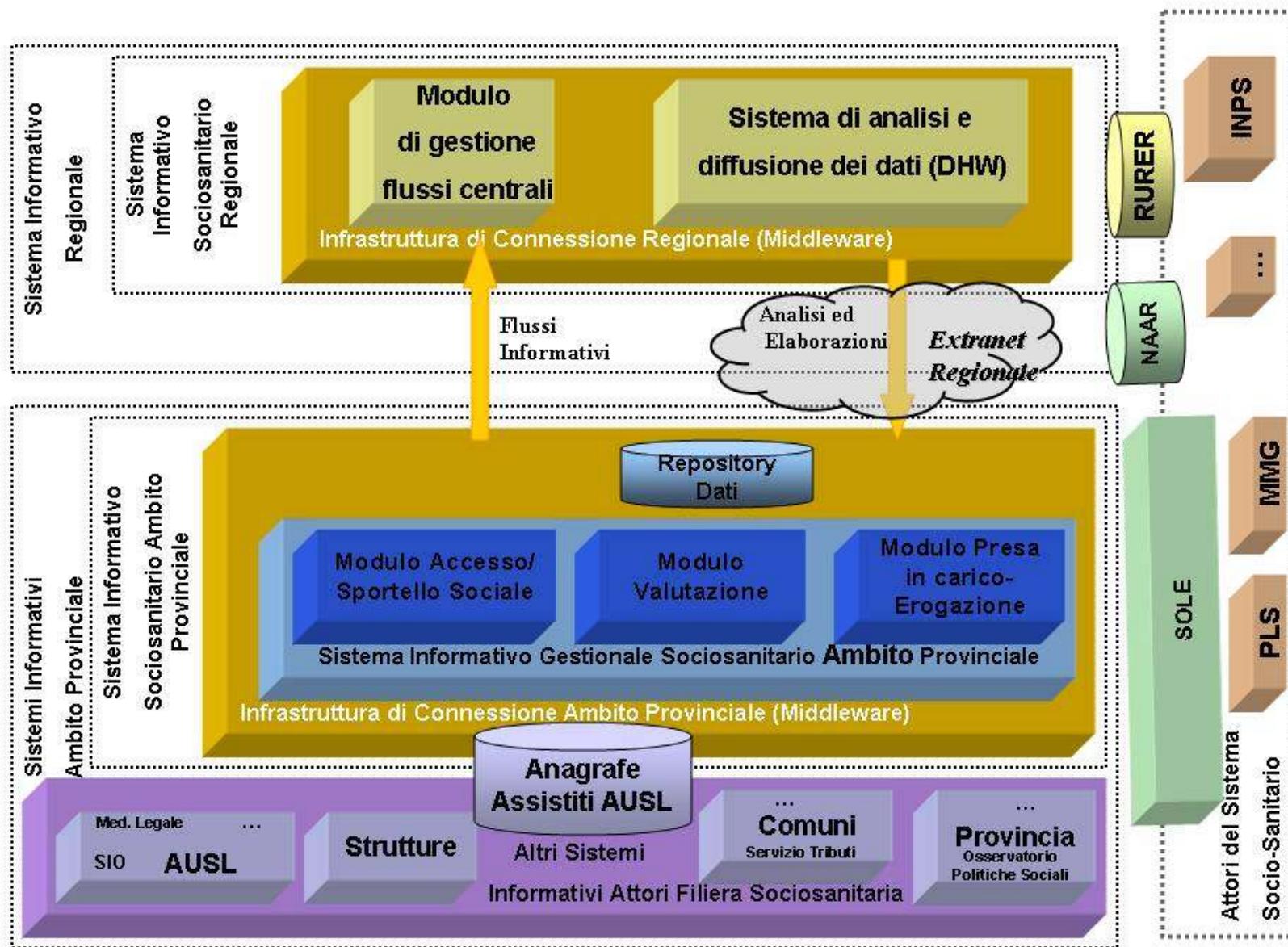
Le soluzioni web 2.0  
per la comunicazione  
tra ASP ed utenti—  
GM SORO



- Visibilità/Promozione/Partecipazione
- Accesso
- Valutazione e diagnosi
- Presa in carico
- Rendicontazione/Tracciabilità**
- Gestione conoscenza

# L'ambito generale e specifico delle applicazioni web 2.0

## ARCHITETTURA INTEGRATA DEL SISTEMA INFORMATIVO SOCIOSANITARIO



# Aperture verso il “mondo” web 2.0

## ORGANISATIONAL NETWORK ANALYSIS

E’ una SNA condotta a livello di ruoli nella quale viene richiesto ai partecipanti di nominare i “**ruoli**” più che le persone **dai quali dipendono** per svolgere correttamente e al meglio il loro lavoro, assieme al **grado di dipendenza** che possono avere rispetto a quei determinati ruoli.

## SOLUZIONI PER COMMUNITY - KM

I gruppi sociali legati da pratiche comuni richiedono soluzioni per la creazione, organizzazione, condivisione e miglioramento di **conoscenza**, attraverso lo scambio di suggerimenti e buone prassi, il confronto su problemi professionali, individuazione di soluzioni operative. I contenuti rimangono **patrimonio dell’organizzazione** e riutilizzati in futuro dai colleghi.

## SOCIAL LEARNING

Nuovo paradigma di gestione dell’apprendimento basato su community; esso sposta l’attenzione dalla costruzione dei contenuti (tipico dell’e-learning) a **contesti** che supportino le persone **nel generare conoscenza** ed apprendere in modo collaborativo

## CROWDSOURCING – INNOVAZIONE PARTECIPATA

Approccio che estende ed amplifica il processo di innovazione permettendo ai cittadini ed ai dipendenti di accelerare e facilitare la **co-creazione di idee**

## SOCIAL CRM

Coinvolgere il cittadino in una **conversazione collaborativa** al fine di generare un reciproco vantaggio in un ambiente di fiducia e trasparenza. La community diventa un nuovo referente da ascoltare per comprendere in tempo reale i bisogni

## Matrice Rilevanza/Difficoltà

