# **Beacony** pomogą w leczeniu

Idea budowy społeczności obywatelskiej przyświecała władzom miasta Piastowa, które wdrożyły jedyny w Polsce tak zaawansowany, system rejestracji pacjentów w publicznej przychodni zdrowia „Piastun" oraz całodobowy system interwencyjny pozwalający Urzędowi Miejskiemu pozostawać z obywatelami w nieprzerwanym kontakcie.

ROBERT JARUGA

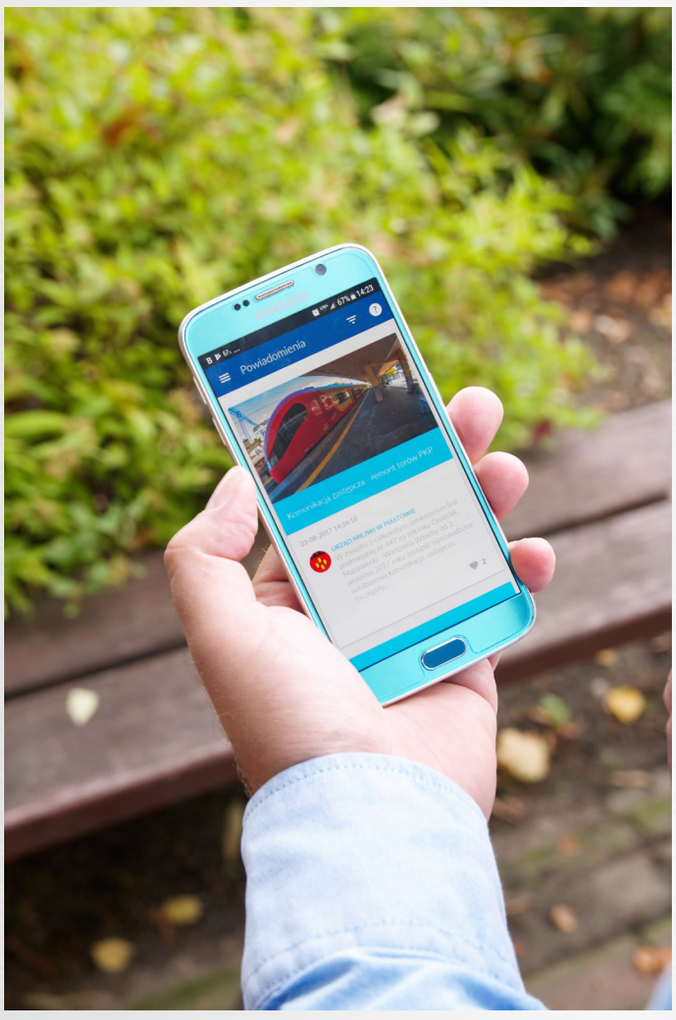
Miasto Piastów liczy 23 tys. mieszkańców. Priorytetem Urzędu Miejskiego jest jakość kontaktów z obywatelami, którzy oczekują od władz zaspokojenia podstawowych potrzeb i sprawnej administracji. Do niedawna kontakt obywateli z urzędem ograniczał się przede wszystkim do spraw, które trzeba było załatwić w magistracie: zameldowanie, ślub, wpłaty podatku. *„Trudno jest integrować społeczność takich środowisk jak piastowskie. Ludzie spędzają 4 godziny na dobę w domach. Pracują i uczą się w pobliskiej Warszawie. Przypominają sobie o nas, kiedy dzieje się źle. Mieszkańcy dzwoniąc ze swoimi na ogół słusznymi postulatami, nie od razu trafiali do odpowiedniego wydziału. Zanim nadano sprawie bieg, upływało trochę czasu"* – mówi Grzegorz Szuplewski, burmistrz miasta Piastowa. Jak w każdym mieście mieszkańcy oczekują od Urzędu Miasta sprawnego działania nie tylko dotyczącego obsługi mieszkańca w Urzędzie, ale także wywiązywania się z obowiązków w zakresie odpowiedniego utrzymania infrastruktury miejskiej oraz porządku w przestrzeni publicznej. Urząd nie jest w stanie sam monitorować całego miasta i identyfikować uchybienia, problemy lub awarie w przestrzeni publicznej. Pojawiła się potrzeba udostępnienia mieszkańcom nowoczesnych kanałów kontaktu, które zaktywizują lokalną społeczność oraz ułatwią kontakt z Urzędem.

## POCZĄTEK INTELIGENTNEJ INFRASTRUKTURY

Urząd Miasta Piastowa wdrożył na wzór dużych miast, Warszawy i Poznania, online-owy systemu o nazwie LocalSpot, zintegrowany z portalem miejskim. Dzięki sieci teleinformatycznej i technologii chmury komunikacja administracji z mieszkańcami odbywa się szybciej, logiczniej i efektywniej. LocalSpot daje obywatelom możliwość natychmiastowego informowania Urzędu Miejskiego za pomocą urządzeń mobilnych i stacjonarnych o konieczności podjęcia interwencji. Użytkownicy fotografują nieprawidłowości. Dodają opis. Umiejscawiają na mapie. System CRM (zarządzania relacjami z użytkownikami) sprawia, że informacja natychmiast dostępna jest na ekranie komputera urzędnika we właściwym wydziale. Ten podejmuje interwencje. Sprawy niezałatwione od ręki, przypominają o sobie każdorazowo, kiedy urzędnik loguje się do LocalSpotu. *„Nie wszystko da się zrobić. Kiedy ktoś żąda utwardzenia drogi, jest to wpisywane w plany inwestycyjne. Realizacja ich wymaga czasu i pieniędzy. Dziś mamy dwa takie zgłoszenia"* – wyjaśnia burmistrz Grzegorz Szuplewski.

*Bez wiedzy, jakie produkty lecznicze są zarejestrowane w Polsce, nie możemy prawidłowo przetwarzać informacji o recepcie. Bez informacji na temat tego, jakie apteki mamy w Polsce, P1 nie wie, kto może zrealizować tę receptę, komu receptę udostępnić i który farmaceuta może zrealizować receptę.*

JANINA ORYSIAK,
szef Działu IT,
Urząd Miejski w Piastowie




## W KIERUNKU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO

Dzięki aplikacji LocalSpot obywatel informowany jest też przez Urząd o utrudnieniach w ruchu miejskim, niedogodnościach związanych z przerwą w dostawie prądu czy nieplanowanej awarii wodociągu. Stąd też dostaje informacje o imprezach kulturalnych i sportowych, poznaje repertuar miejskiego kina.
System umożliwia też, choć jeszcze tego nie wykorzystywano, sondowanie opinii obywateli w istotnych dla miasta tematach. Rada Miejska obradując nad jakąś sprawą, szukając najlepszego rozwiązania, może zwrócić się z pytaniem do obywateli. Aby prawdziwa demokracja bezpośrednia była skuteczna, konieczny jest odpowiedni stopień upowszechnienia systemu i obycia użytkowników z systemem.
Dzięki LocalSpotowi Urząd jest bliżej obywatela. Obywatele przestali być jedynie imionami i nazwiskami z numerami PESEL. Znaczący krok w budowie obywatelskiej społeczności, która może wpływać na każdą decyzję administracji w czasie rzeczywistym, został już wykonany.

## LECZNICA W TELEFONIE

Nowe technologie wkroczyły w Piastowie również w sferę ochrony zdrowia. Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej „Piastun" obsługujący 20 tys. osób (tj. ok. 90% mieszkańców) potrzebował bardziej zaawansowanego systemu rejestra-

# LIDER INFORMATYKI

cyjnego niż „analogowa" rejestracja telefoniczna. Poszukiwano sposobu, który wyeliminowałby ludzkie błędy i wynikłe z nich nieporozumienia. Urząd miasta wdrożył w SP ZOZ „Piastun" system Visimed, wspomagany aplikacją mobilną, umożliwiający rezerwowanie online wizyt lekarskich. Dzięki udostępnieniu zasobów poprzez aplikację mobilną pacjenci mogą dosłownie w ciągu kilkunastu sekund dokonać rezerwacji, będąc w biurze czy stojąc w kolejce w sklepie, u wybranego lekarza w wygodnym dla nas terminie. Jednocześnie poprzez aplikację można przekazać najważniejsze informacje o chorobie (objawy, natężenie bólu, temperatura i inne). Kolejnym elementem wdrożenia jest portal pacjenta, czyli aplikacja pozwalająca na gromadzenie danych o historii chorób przekazanych przez lekarzy z systemu dziedzinowego. System daje możliwość wprowadzania swoich danych o stanie chorób, zażywanych lekach. Z drugiej strony pozwala wysyłać do pacjentów SMS-y z przypomnieniem o wizycie lub o zażyciu tabletki.

W przyszłości na bazie rozwiązania powstanie też baza wiedzy pozwalająca poznać stan zdrowia społeczności w ciągu całego życia ludzi. Ma to istotny wymiar zwłaszcza z punktu widzenia badań naukowych. Obecnie do dokumentacji mają dostęp pacjent i lekarz w każdych warunkach, zgodnie z najlepszymi standardami ochrony danych osobowych oraz dóbr osobistych. Rozwiązaniem szczególnie zasługującym na uwagę jest stworzenie sieci latarni intranetowych Beacon, zainstalowanych w piastowskim ośrodku zdrowia.

Dzięki precyzyjnemu określeniu położenia pacjenta możliwe jest sterowanie ruchem pacjenta.

W przypadku pojawienia się pacjenta korzystającego z aplikacji Visimed w jednostce i rozpoznaniu go przez system, pacjent z aktywną rezerwacją zostaje poproszony poprzez powiadomienie PUSH w telefonie o skierowanie się bezpośrednio do określonego gabinetu. W tym samym czasie lekarz zostaje powiadomiony, że pacjent jest już w jednostce. Dzięki temu, jeżeli np. poprzedni pacjent nie zjawił się lub zostało jeszcze trochę czasu do kolejnej wizyty, lekarz może od razu zaprosić pacjenta do gabinetu. Tak zaoszczędza się czas pacjenta i lekarza. Latarnie Beacon nigdy w Polsce nie były implementowane na taką skalę. To najnowszy standard transmisji danych, opierający się na miniaturowych nadajnikach sygnału radiowego, komunikujące się z urządzeniami mobilnymi w promieniu do 100 metrów przez złącze Bluetooth. Beacony są tanie, bezobsługowe, nie wymagają zasilania.

Nowe technologie na dobre zagościły już w Piastowie, wspomagając codzienne czynności mieszkańców. Wszystko jednak potrzebuje czasu, by stało się normą. *„Z systemu Visimed korzystają już wszyscy pracownicy podlegli urzędowi miejskiemu i wypowiadają się o nim z ogromnym uznaniem. Musimy jednak pokonać psychologiczną barierę mieszkańców, niechęć do technologii, zwłaszcza wśród ludzi starszych. Wówczas powiemy o pełnym sukcesie"* – mówi Janina Orysiak, która odpowiada za miejski Dział IT. ■

## Pierwsze publiczne wdrożenie sieci latarni radiowych Beacon dla masowego użytkownika:

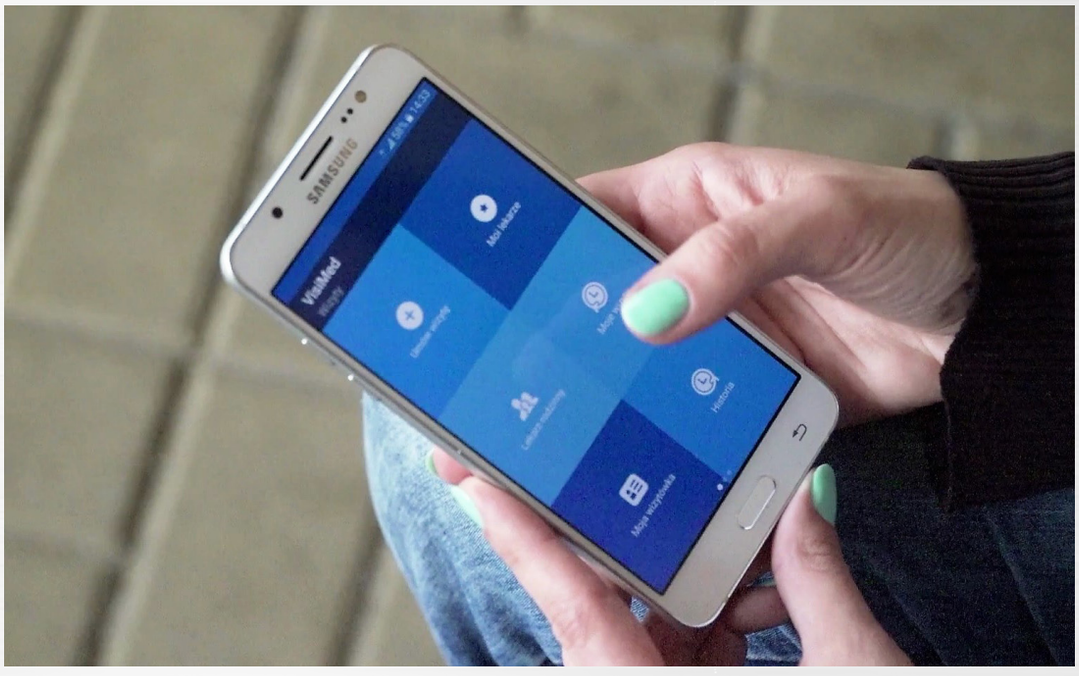
**18 tys. pacjentów**

uzyskało możliwość rejestracji wizyty lekarskiej online, 24 godziny na dobę.

Redukcja zadań administracji służby zdrowia

**o 30%.**

**Całodobowa łączność z mieszkańców z Urzędem Miejskim.**

Możliwość zdefiniowania nowego workflow obsługi spraw .

Urząd Miasta Piastowa nominowano do tytułu „Lider Informatyki 2017" w kategorii Administracja za system e-rejestracji pacjentów Visimed w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej „Piastun" zintegrowany z siecią latarni radiowych Beacon. Wdrożenie wykonała Activum sp. z o.o. Również liderowym wdrożeniem jest platforma LocalSpot, integrująca administrację i mieszkańców za pomocą urządzeń mobilnych. Projekt zrealizowany na podstawie CRM typu Oracle Siebel, CMS Liferay oraz Google API. Wdrażała go Xentivo sp. z o.o.