Aziende USL di PARMA, PIACENZA

e

Azienda Ospedaliero Universitaria di PARMA

Dipartimento Interaziendale
dell'Information e Communication Technology

Strutturazione organizzativa
Dipartimento ICT Interaziendale

Documento di proposta organizzativa realizzato da
Ing. D. Angeletti - Direttore Servizio Risorse Informatiche e Telematiche di AUSLPR
Ing. M. Brambilla - Direttore Servizio Informativo Aziendale di AOUPR
Dott. F. Bisotti - Direttore Sistemi Informativi, Telecomunicazioni e Reingegnerizzazione di Processo di AUSLPC – Direttore DICT

Aziende USL di PARMA, PIACENZA

e

Azienda Ospedaliero Universitaria di PARMA

Dipartimento Interaziendale
dell'Information e Communication Technology

Premessa

Le Aziende sanitarie di Parma e Piacenza tramite gli atti
- AUSL PR, DDG n. 831 del 30/12/2014;
- AOU PR DDG n. 353 del 31/12/2014;
- AUSL PC, DDG n. 1 del 12/01/2015

con oggetto *"Costituzione del dipartimento Information and Communication Technology (ICT) interaziendale tra le Aziende USL di Parma, di Piacenza e l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma. Approvazione Convenzione" hanno* costituito il Dipartimento ICT (da qui in avanti DICT) interaziendale di livello funzionale e con atto DDG AUSL PC n. 45/2015 del 23/03/2015, "Dipartimento *Interaziendale Information and Communication Technology (ICT). Determinazioni in ordine alla nomina del Direttore"* è stato nominato il dott. Flavio Bisotti quale Direttore del Dipartimento.

Relativamente ai compiti ed obiettivi del Dipartimento ICT Interaziendale, si può fare riferimento alla "CONVENZIONE TRA L'AZIENDA OSPEDALIERO - UNIVERSITARIA DI PARMA, L'AZIENDA USL DI PARMA E L'AZIENDA USL DI PIACENZA PER LA COSTITUZIONE DEL DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY (ICT)" allegata alle DDG di cui in premessa e della quale costituisce parte integrante e sostanziale.

Obiettivi del documento

Considerato che:

- al fine di perseguire gli obiettivi posti nella costituzione del Dipartimento Information and Communication Technology interaziendale (DICT nel seguito), da tempo i Direttori dei tre Servizi condividono la necessità di disporre di un'organizzazione omogenea e che questa sia condivisa sia all'esterno che all'interno degli stessi Servizi;
- le Aziende sanitarie di Parma stanno effettuando una revisione organizzativa che potrà portare nel prossimo immediato futuro, in particolare per l'area tecnico amministrativa, alla creazione di Servizi unici, fermo restando l'autonomia giuridica ed economica delle due Aziende;
- in prospettiva anche l'Azienda sanitaria di Piacenza parteciperà a questo processo di riorganizzazione della parte amministrativa;
- la Regione ER sta progressivamente richiedendo una gestione organizzativa omogenea tra le Aziende sanitarie di Parma e Piacenza (si veda ad esempio l'obiettivo di adottare un CUP unico tra le tre Aziende) e al contempo sta riconoscendo il ruolo del DICT, accettando le richieste di non disporre di un rappresentante per AVEN ma un rappresentante per MO-RE ed uno per PR-PC in caso di costituzione di GdL o per seguire particolari tematiche in ambito ICT.
- la riorganizzazione in corso delle tre Aziende sanitarie sta portando la natura del DICT **da funzionale a gerarchico** con il riposizionamento dei Servizi in Staff rispetto alle rispettive Direzioni Generali

con il presente documento il Consiglio di Dipartimento si pone l'obiettivo di elaborare una specifica organizzativa del DICT che supporti i processi avviati dalle tre direzioni di riorganizzazione dei Servizi, salvaguardando le responsabilità e le autonomie aziendali e considerando la sostenibilità tecnica ed economica di tal processo.

La gestione giuridica della futura convenzione che sancirà la trasformazione del DICT da funzionale a gerarchico non è oggetto del presente documento ma seguirà le linee guida definite in sede di Area Vasta Emilia Nord.

Nel presente documento vengono descritte le competenze attuali e future del DICT e dei Servizi ad esso afferenti, le macro procedure di funzionamento e la correlata la organizzazione interna. Sono inoltre inserite note e riflessioni correlate con il processo di piena realizzazione del DICT.

Situazione attuale

La struttura del DICT

Consiglio di Dipartimento

- Composto dai Direttori dei Servizi ICT delle tre Aziende
- Organo al quale sono affidate le attività di indirizzo, sviluppo e di programmazione del DICT e la scelta dei criteri di attuazione relativi

Direttore di Dipartimento

- Figura nominata dai Direttori Generali delle tre Aziende, su proposta congiunta dei Direttori Amministrativi, comunque tra i componenti del Consiglio stesso
- Coordinatore del DICT e del Consiglio di Dipartimento
- Rappresenta il DICT nel rapporti con interlocutori di realtà sovra-aziendali

Comitato di Dipartimento

- Composto dai Direttori delle strutture complesse e semplici (dirigenti), posizioni organizzative ed una rappresentanza per l'area comparto dei Servizi ICT delle tre Aziende
- Organo con compiti consultivi e di verifica interna sulle attività in corso

I Servizi ICT nelle tre Aziende

La situazione attuale dei Servizi ICT afferenti al DICT in ciascuna Azienda di appartenenza è riportato nel seguito.

Azienda USL di Piacenza

Denominazione
Sistemi Informativi, Telecomunicazione e Reingegnerizzazione di Processo (UOSITRP)

Collocazione in organigramma aziendale
Dipartimento degli Staff

Graduazione
U.O. Complessa

Organico:
Dirigenti: 3 (di cui 1 in aspettativa e 1 vacante)
Comparto: 23 (di cui 3 P.O. e 4 Part Time)

Compiti e funzioni

- Assicurare il funzionamento del sistema informativo aziendale e di tutte le tipologie di impianti di telecomunicazione presenti in Azienda, rispettando i criteri di efficienza e qualità, con l'obiettivo di soddisfare le esigenze degli utenti del sistema e di ottimizzare il livello complessivo del servizio offerto.
- Proporre alla Direzione la programmazione annuale e di medio periodo degli investimenti e delle forniture riguardanti il mantenimento del sistema informativo aziendale.
- Curare l'acquisizione delle tecnologie informatiche hardware e software nel rispetto dei vincoli di budget, al fine di assicurare la realizzazione dei piani di sviluppo del sistema e delle singole applicazioni aziendali.
- Fornire supporto alla Direzione, strutture di Staff e a tutte le UU.OO., in ambito tecnico ed amministrativo, per la reingenierizzazione dei processi aziendali, per la valutazione dei fabbisogni di automazione di nuove procedure e di sviluppo del sistema informativo esistente, sotto il profilo tecnico ed economico, con costante riferimento al rapporto costi/benefici.
- Garantire l'adozione, l'impiego ottimale e la piena diffusione degli standard, ambienti e piattaforme informatiche e di telecomunicazione dell'Azienda.
- Pianificare e coordinare le attività di tutte le società esterne che collaborano alla manutenzione ed implementazione del sistema informativo dell'Azienda, verificandone le prestazioni e la puntualità nell'attuazione dei compiti ad esse affidati.
- Gestire la creazione e verifica dei flussi di dati necessari ad assolvere ai debiti informativi richiesti in ambito aziendale e sovra-aziendale (es. Regione Emilia Romagna), per la quota a parte di tali flussi assegnata dall'Azienda al Servizio ICT.

Azienda USL di Parma

Denominazione
Servizio Risorse Informatiche e Telematiche

Collocazione in organigramma aziendale
Dipartimento Tecnico e delle Tecnologie, in staff alla Direzione amministrativa

Graduazione
U.O. Complessa

Organico:
Dirigenti: 1 (il Direttore del Servizio)
Comparto: 24 (di cui 4 P.O., 1 Part Time, 1 comando) + 1 cadiutore amministrativo

Compiti e funzioni
Le attività del Servizio Risorse Informatiche e Telematiche (RIT) hanno come finalità principale la progettazione e la manutenzione delle procedure informatiche che supportano le attività aziendali, nonché la predisposizione e la manutenzione delle postazioni di lavoro e dell'infrastruttura hardware e di rete, per la trasmissione e l'archiviazione dei dati secondo la normativa vigente in materia di sicurezza delle informazioni e di privacy.

Tra le attività del Servizio vi è la collaborazione e il supporto al Servizio di ingegneria Clinica per la gestione dei software in dotazione alle attrezzature elettromedicali e dei software gestionali nei percorsi di diagnosi e cura.
Il Servizio si occupa inoltre della gestione, la creazione e la verifica dei flussi di dati necessari ad assolvere ai debiti informativi richiesti in ambito aziendale e sovra-aziendale (es. Regione Emilia Romagna), per la quota a parte di tali flussi assegnata dall'Azienda al Servizio ICT.

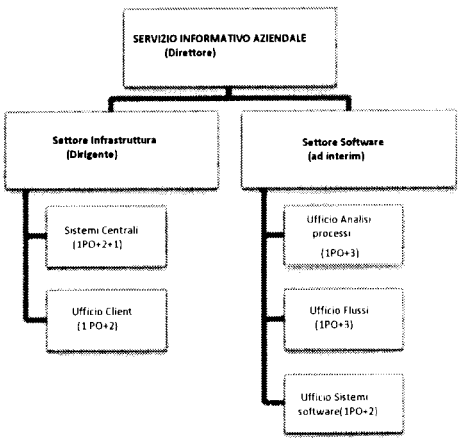
Azienda OU di Parma

Denominazione
Servizio Informativo Aziendale

Collocazione in organigramma aziendale
Dipartimento Tecnico e delle Tecnologie

Graduazione
Struttura Complessa

Organico
Dirigenti: 2
Comparto: 19 (di cui 5 P.O. e 1 in aspettativa)



Compiti e funzioni
La mission del Servizio Informativo Aziendale (SIA) è la progettazione, la gestione e lo sviluppo delle tecnologie informatiche che supportano l'automazione del sistema informativo e la corretta gestione delle informazioni. Il Servizio Informativo Aziendale, nel contesto del Dipartimento Tecnico e delle Tecnologie, supporta inoltre la Direzione, nel rispetto delle specifiche competenze, nella definizione delle priorità, dal punto di vista di innovazione informatica, per il perseguimento dei piani ministeriali e regionali in tema di ICT e E-Health.
Il Servizio si occupa inoltre della gestione, la creazione e la verifica dei flussi di dati necessari ad assolvere ai debiti informativi richiesti in ambito aziendale e sovra-aziendale (es. Regione Emilia Romagna), per la quota a parte di tali flussi assegnata dall'Azienda al Servizio ICT.

Principi e normative di riferimento

Considerato che:

- il Codice dell'Amministrazione Digitale (D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e ss. mm. ii.) prevede che le singole Aziende sanitarie individuino un ufficio unico dirigenziale (all'interno della propria organizzazione e fermo restando il numero di uffici) responsabile del coordinamento funzionale di tutti gli aspetti ICT come specificato nell'articolo 17 (riportato in calce).
- La normativa vigente così come le recenti indicazioni del Garante Privacy conferma (ad esempio in tema di dossier sanitario), a prescindere dalle riorganizzazioni in corso, la responsabilità a livello di singolo Titolare del corretto trattamento dati;
- La normativa vigente conferma l'individuazione di un responsabile aziendale per i sistemi informativi automatizzati (D. Lgs. 12 febbraio 1993, n. 39 e DPR 28 ottobre 1994, n. 748) oltre che la responsabilità a livello di singola Azienda della continuità operativa

il Consiglio approva che, almeno in una fase iniziale, denominata FASE 1 (a sua volta composta da due momenti differenti Fase 1.A e Fase 1.B), **sia mantenuta un'organizzazione *general-purpose* (ovvero polivalente, non specializzata) dei singoli Servizi ICT aziendali** (necessaria appunto per il rispetto dei principi generali del CAD) e che si andranno ad adottare nell'immediato una serie di procedure dipartimentali atte a perseguire i seguenti obiettivi:

- Permettere la piena condivisione delle tecnologie ICT e delle esperienze effettuate in ogni singola Azienda al fine di agevolare l'adozione di strumenti omogenei e semplificare l'attività di *Project Manager* che i funzionari dei tre Servizi svolgono nella conduzione dei singoli progetti.
- Permettere la partecipazione di un unico referente (di ogni grado/livello) per il DICT ai gruppi di lavoro regionali o di Area Vasta, adottando una procedura che specifichi come quest'ultimo dovrà poi rapportarsi con il referente di ogni singolo Servizio ICT e come dovrà essere redatta la relativa documentazione.

L'adozione di questa organizzazione, oltre a garantire il rispetto della normativa riguardo ai compiti e alle responsabilità aziendali, è mirata a raggiungere una proficua ottimizzazione delle risorse e riduzione dei costi gestiti dai tre Servizi e che, nell'ambito ICT, è strettamente correlata con manutenzioni e servizi di assistenza. Si consideri infatti che:

- La natura giuridica distinta delle Aziende implica l'acquisto di licenze d'uso separate dei software e/o l'utilizzo di software multi Azienda o la presenza di impianti distinti anche per attività "simili". Queste considerazioni sono valide sia per gli ambiti amministrativi (ad esempio è i bilanci delle Aziende rimangono separati così come i protocolli) così come per quelli sanitari (ad esempio la gestione delle degenze o il dossier sanitario).
- Le Aziende sanitarie di Parma e Piacenza già dispongono di un patrimonio ICT (sia in termini di hardware che soprattutto di software) la cui completa revisione in ottica di impianti unici vanificherebbe l'investimento iniziale e soprattutto richiederebbe ulteriori investimenti che analizzati sommariamente risultano palesemente non convenienti.
- Ove tecnicamente e giuridicamente realizzabile i Servizi ICT del DICT si comportano, in particolare sulle nuove acquisizioni, al fine di condividere capitali e risorse (si indicano a mero titolo esemplificativo e non esaustivo il riferimento alla convenzione di mutuo soccorso in tema di sale server tra AOUPR e AUSLPC (AOUPR DDG n. 271 del 17 ottobre 2014) o al progetto di generatore unico del flusso ASA tra AOUPR e AUSLPR.

- Si considera ambito di possibile ottimizzazione economica lo svolgimento di gare comuni interaziendali per i servizi manutentivi e di assistenza per la cui realizzazione è necessario un allineamento dei livelli di servizio e di comportamento delle tre Aziende.

Rispetto al modello organizzativo succitato ed inizialmente definito, in un momento successivo, denominato **FASE 2,** una volta che i Servizi ICT avranno rodato le procedure e le linee guida concordate, raggiunto il giusto grado di collaborazione ed ottenuta la necessaria conoscenza sulle competenze proprie delle risorse umane che le costituiscono, se ritenuto opportuno dalle tre Direzioni aziendali e definite le modalità giuridiche di gestione del personale e delle ~~responsabilità/poteri~~ rispetto alle normative già richiamate, **si potrà far evolvere l'organizzazione del DICT da general-purpose a specializzata.**
Questo significa che i tre Servizi ICT si potranno specializzare ed ognuno avrà in capo un particolare settore di attività.
Ciò comporterebbe che, sempre a fronte di un costante ed importante coordinamento a livello dipartimentale, un singolo Servizio ICT avrebbe in carico le attività di gestione di un particolare ambito ICT e che dovrebbe gestirne le implementazioni e manutenzioni per tutte le 3 Aziende.

Relativamente a quanto riportato nel prossimo punto F1.A.5 - Organizzazione dei Servizi ICT, per la conduzione di una particolare attività a livello locale, il Servizio ICT incaricato potrà avvalersi dell'opera delle risorse appartenenti alla relativa area funzionale del corrispondente Servizio ICT locale.

Nel seguito si esemplifica una possibile suddivisione degli ambiti di attività in ambito ICT.

- **Ambito Ospedaliero** (ADT, CCE, Comparto Operatorio eccetera)
- **Ambito Territoriale** (CUP, agende, Case della Salute, PDTA, ALP, DCP, DSP, SocioSan eccetera)
- **Ambito Amministrativo e Tecnologie trasversali** (Amministrativo Contabile, GRU, Networking, Telefonia, Server Farm, DataBase, Posta elettronica, Assistenza Apparati Microinformatica - Help Desk eccetera)

Obiettivi del DICT Gerarchico

In una ottica di progressiva integrazione di funzioni, gli obiettivi di dettaglio del DICT vengono identificati nei seguenti:

a. sviluppo comune di progetti ICT valorizzando le competenze già in essere presso i Servizi ICT delle diverse Aziende e considerando le specializzazioni presenti nelle singole Aziende negli ambiti clinico, tecnico ed amministrativo (hub, servizi unici eccetera);
b. gestione unitaria dei rapporti contrattuali con i fornitori comuni di sistemi e servizi ICT in collaborazione con il Dipartimento Interaziendale degli Acquisti (DIA) di AVEN;
c. sviluppo delle professionalità presenti nelle singole strutture che costituiscono il DICT mediante iniziative specifiche di formazione.

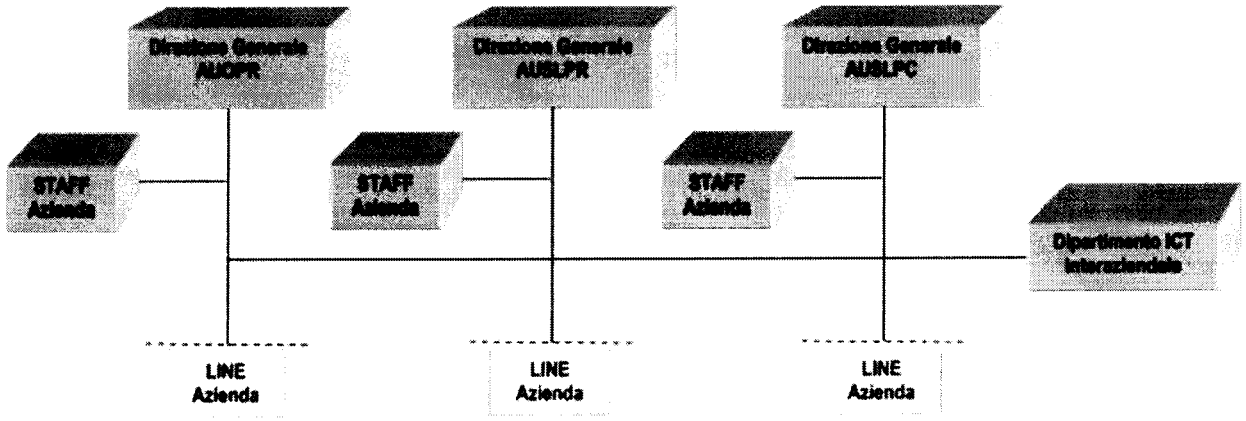
L'articolazione interna del DICT individua inoltre le seguenti aree di condivisione e coordinamento interaziendale:

a. adozione di linee guida e regolamenti sui sistemi informatici;
b. pianificazione degli investimenti e redazione delle priorità di investimento in ambito ICT;
c. pianificazione dei servizi di manutenzione, monitoraggio e informatizzazione dei processi e flussi informativi;
d. formazione e aggiornamento del personale ICT;
e. perseguimento degli obiettivi ICT sovraziendali;
f. omogeneizzazione del ruolo del Servizio ICT in ambito aziendale sia rispetto gli altri servizi tecnico-professionali presenti nelle singole Aziende sia rispetto ai servizi controllo di gestione.

FASE 1.A

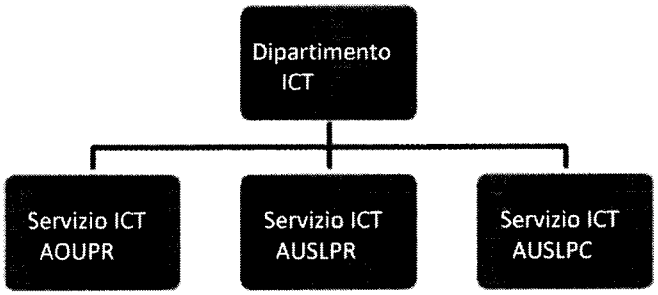
F1.A.1 - Ruolo all'interno delle Aziende Sanitarie di Parma e Piacenza

Il Dipartimento Interaziendale ICT si pone in Staff alle Direzioni Generali e rappresenta la funzione interaziendale di governo dei sistemi ICT delle Aziende sanitarie di Parma e Piacenza. Esso si rapporta, tramite i servizi di riferimento delle tre Aziende, con le direzioni aziendali e con gli altri Servizi in Staff.



Il Dipartimento Interaziendale ICT **ha natura gerarchica** e pertanto **i Direttori dei Servizi ICT del dipartimento dipendono gerarchicamente dal Direttore** nominato e individuato secondo gli atti di costituzione del DICT. Le modalità di gestione del rapporto gerarchico tra i Direttori saranno definite in base alle esperienze e alle linee guida in corso di definizione per le integrazioni interaziendali degli altri Servizi ed a livello di AVEN.

Rimane invariato il rapporto gerarchico tra i collaboratori dei Servizi ICT ed il proprio Direttore. Il rapporto esistente tra la singola Direzione aziendale ed il Direttore del proprio servizio ICT, fintanto che i singoli Servizi avranno funzioni general-purpose, sarà di rappresentante del DICT anche nei ruoli istituzionali (es. comitato di budget). Nell'eventuale evoluzione dell'organizzazione dei Servizi del DICT da general-purpose a specializzata, in queste circostanze potrà essere affiancato o dal Direttore o dal Consiglio del DICT.



Viene ad essere definita una procedura comune alle tre Aziende che identifica le modalità di relazione tra il DICT e i rimanenti Servizi sia in ambito aziendale che interaziendale.

I Servizi del DICT si rapportano quindi con i Servizi aziendali ed interaziendali (tra cui si specificano in particolare acquisti, ingegneria clinica, controllo di gestione, ufficio tecnico, personale...) **utilizzando le procedure aziendali in essere e supportando il processo di definizione di procedure interaziendali.** Rimangono pertanto invariati (a meno appunto di riorganizzazioni) i ruoli di RUP (Servizio Acquisti), DE (Servizio ICT), redattore del DUVRI (SPPA)...

A livello dipartimentale viene inoltre definita una procedura inerente le modalità di gestione delle pratiche amministrative, sia in ricezione che in spedizione, verso altri Servizi aziendali ed interaziendali.

F1.A.2 - Condivisione del patrimonio e dei servizi manutentivi

Il Consiglio del DICT riconosce l'importanza di una progressiva omogeneizzazione del proprio patrimonio tecnologico sia in termini di hardware che di software. Si andranno pertanto ad adottare specifiche procedure per l'acquisto, la manutenzione, il noleggio e l'acquisizione di servizi che dovranno essere sempre almeno valutati congiuntamente dalle tre Aziende. Queste procedure permetteranno oltre che un risparmio in termini di allestimento delle procedure di gara (permettendo auspicabili economie di scala) una ottimizzazione in termini di risorse di tempo (uomo) dei tre Servizi, poiché la volontà è quella di ottimizzare anche la fase progettuale/ di analisi.

In prima istanza dovrà essere redatta una procedura per la condivisione e il monitoraggio in tempo reale dei dati relativi al patrimonio tecnologico (permettendo quindi di conoscere velocemente quali siano le soluzioni tecnologiche presenti nelle diverse Aziende)

Secondariamente dovrà essere adottata una procedura per l'inserimento (o sostituzione) di una tecnologia ICT all'interno dell'Azienda che permetterà la condivisione della fase progettuale (intendendo con questa l'analisi organizzativa, tecnica ed economica dell'inserimento o sostituzione di una tecnologia ICT all'interno della propria Azienda).
Ad esempio per permettere una proficua realizzazione dei progetti, soprattutto nelle prime fasi di omogeneizzazione dei sistemi, sarà necessario che il PM di ogni singolo progetto aziendale presenti al Consiglio di Dipartimento il documento progettuale e che il Consiglio validi (non necessariamente in un'unica seduta) il progetto per un'eventuale (anche prospettica) applicazione all'interno della propria Azienda. Qualora uno dei tre Direttori ravveda scelte inapplicabili all'interno della propria Azienda per motivi tecnologici, il PM sarà invitato dal Consiglio del DICT ad un'analisi più approfondita per la ricerca di soluzioni alternative e potrà essere convocato all'interno del Consiglio per la condivisione delle scelte progettuali.
Qualora uno dei tre Direttori ravveda scelte inapplicabili all'interno della propria Azienda per motivi organizzativi segnalerà l'eterogeneità alla propria Direzione.

Il Consiglio del DICT ritiene che le scelte progettuali debbano favorire una omogeneizzazione "verso l'alto" delle tecnologie, delle organizzazioni e dei livelli di sicurezza e servizio. Il Consiglio del DICT riconosce inoltre che la valutazione congiunta dei progetti (talvolta anche se aziendali) potrà costituire un piccolo collo di bottiglia a livello temporale ma rappresenta tuttavia il sistema di "controllo dell'appropriatezza e di applicabilità" dei progetti ICT nelle tre Aziende.

In ultima istanza si ritiene si possano ottenere economie di scala da gare per i contratti di manutenzione e assistenza se preceduti dall'analisi e dalla condivisione degli SLA tra le Aziende. Si procederà in modo simile e parallelo rispetto agli investimenti nella condivisione delle attività.

F1.A.3 - Ulteriori ottimizzazioni: formazione e partecipazione RER

Un ulteriore ambito in cui si ritiene si possano ottenere, anche se del tutto modeste, economie di scala è quello della formazione e aggiornamento del personale ICT.
In particolare si ritiene realizzabile una proposta per la formazione ed aggiornamento del personale afferente alle tre strutture, partendo dai piani formativi già concordati dai singoli Servizi ICT e identificando le possibili sinergie e le potenzialità di interscambio di partecipanti tra le diverse Aziende.
Sarà definita una procedura che permetta all'interno del Piano della Formazione delle singole Aziende, (in alcuni casi realizzato con cadenza annuale ed in altri con cadenza triennale) la presenza di corsi che possano essere frequentati da altri collaboratori dei Servizi del DICT.

Un ultimo ambito in cui si ritiene di ottimizzare le risorse è l'adozione di una procedura di delega alla partecipazione ai gruppi di lavoro regionali.
La regione sempre più spesso definisce gruppi di lavoro regionali per l'analisi e la condivisione di scelte progettuali a cui chiede referenti talvolta aziendali talvolta di area vasta. L'adozione di un referente (e magari sostituto) unico a livello di DICT permette il risparmio di tempo/denaro rispetto allo spostamento e rispetto alla partecipazione ad incontri.

F1.A.4 - Stralcio del Codice dell'Amministrazione Digitale

Si riporta di seguito uno stralcio del CAD nel quale vengono evidenziati e richiamati i ruoli del Servizio ICT in ambito aziendale.

Capo I - Principi generali
Sezione III - Organizzazione delle pubbliche amministrazioni rapporti fra Stato, regioni e autonomie locali
Art.17
1. Le pubbliche amministrazioni centrali garantiscono l'attuazione delle linee strategiche per la riorganizzazione e digitalizzazione dell'amministrazione definite dal Governo. A tale fine, le predette amministrazioni individuano un unico ufficio dirigenziale generale, fermo restando il numero complessivo di tali uffici, responsabile del coordinamento funzionale. Al predetto ufficio afferiscono i compiti relativi a:

a) coordinamento strategico dello sviluppo dei sistemi informativi, di telecomunicazione e fonia, in modo da assicurare anche la coerenza con gli standard tecnici e organizzativi comuni;

b) indirizzo e coordinamento dello sviluppo dei servizi, sia interni che esterni, forniti dai sistemi informativi di telecomunicazione e fonia dell'amministrazione;

c) indirizzo, pianificazione, coordinamento e monitoraggio della sicurezza informatica relativamente ai dati, ai sistemi e alle infrastrutture anche in relazione al sistema pubblico di connettività, nel rispetto delle regole tecniche di cui all' articolo 51, comma 1;

d) accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici e promozione dell'accessibilità anche in attuazione di quanto previsto dalla legge 9 gennaio 2004, n. 4;

e) analisi della coerenza tra l'organizzazione dell'amministrazione e l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, al fine di migliorare la soddisfazione dell'utenza e la qualità dei servizi nonche di ridurre i tempi e i costi dell'azione amministrativa;

f) cooperazione alla revisione della riorganizzazione dell'amministrazione ai fini di cui alla lettera e);

g) indirizzo, coordinamento e monitoraggio della pianificazione prevista per lo sviluppo e la gestione dei sistemi informativi di telecomunicazione e fonia;

h) progettazione e coordinamento delle iniziative rilevanti ai fini di una piu efficace erogazione di servizi in rete a cittadini e imprese mediante gli strumenti della cooperazione applicativa tra pubbliche amministrazioni, ivi inclusa la predisposizione e l'attuazione di accordi di servizio tra amministrazioni per la realizzazione e compartecipazione dei sistemi informativi cooperativi;

i) promozione delle iniziative attinenti l'attuazione delle direttive impartite dal P residente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato per l'innovazione e le tecnologie;

j) pianificazione e coordinamento del processo di diffusione, all'interno dell'amministrazione, dei sistemi di posta elettronica, protocollo informatico, firma digitale e mandato informatico, e delle norme in materia di accessibilità e fruibilità.

F1.A.5 - Organizzazione dei Servizi ICT

Dalla costituzione del DICT il Consiglio ha evidenziato l'importanza di dotarsi di uno schema funzionale omogeneo. Nel seguito si presentano brevemente le aree funzionali e vengono illustrate le declinazioni presenti nei diversi Servizi ICT. Si noti che le declinazioni presenti nei Servizi ICT sono differenti per la diversa natura delle tre Aziende e per i diversi ruoli che attualmente i Servizi ICT svolgono in Azienda. L'adozione di uno schema funzionale omogeneo permetterà in particolare l'individuazione di funzioni di riferimento interaziendale e la realizzazione di gruppi di lavoro interaziendali tematici (in particolare per la realizzazione delle procedure sopra richiamate).
L'adozione di uno schema omogeneo è un presupposto affinché si possano sviluppare:

- progetti comuni considerando le specializzazioni presenti nelle tre Aziende;
- funzioni di gestione unitaria dei rapporti contrattuali;
- sviluppare le professionalità presenti nelle singole strutture.

Nello specifico si ritiene necessario identificare due macro aree funzionali/operative comuni ai 3 Servizi ICT (Applicativa e Tecnologica) oltre che una potenziale area di staff al Direttore del singolo Servizio per alcune aree funzionali/operative di particolare importanza.

Macro-Area Applicativa

- Attività generiche
  - Analisi e progettazione sistemi aziendali in ambito informatico e conseguente preventivazione economica
  - Micro progettazione dei processi di organizzazione del lavoro in ambito aziendale
  - Supporto alla revisione dei processi organizzativi per il recepimento e l'attuazione dei progetti Regionali e di AVEN
  - Monitoraggio del corretto funzionamento degli applicativi aziendali
  - Supporto al personale aziendale per la progettazione, definizione e realizzazione dei sistemi a supporto dei cambiamenti organizzativi
  - (Ove di Competenza del Servizio ICT Aziendale: OCSA nel seguito) Estrazione dei flussi informativi, verso enti esterni (regione e ministero) e interni (controllo di gestione) e relativa documentazione
  - Estrazioni dati, relativi a sistemi applicativi, su richiesta delle Direzioni aziendali con titolarità del dato

- Area Applicativi
  - Analisi dei processi, dei contesti organizzativi e realizzazione della documentazione sui processi analizzati e sulle proposte di implementazione degli strumenti informatici
  - Analisi, implementazione e gestione delle integrazioni software e delle partecipazioni intra ed extra-aziendali (CUP, PARER, SOLE, ULC...)
  - Gestione del contratto e direzione dell'esecuzione della manutenzione evolutiva e correttiva dei sistemi applicativi
  - Supporto nella redazione delle procedure di trouble ticketing per le problematiche dei sistemi applicativi
  - Attivazione, configurazione e disattivazione credenziali d'accesso ai sistemi applicativi;

- Area Tecnologie Clinico Informatiche
  - Analisi, implementazione e successiva manutenzione ordinaria e straordinaria di progetti in ambito informatico con consistenti interfacciamenti ad attrezzature sanitarie:
  - progettazione ed eventuale razionalizzazione dei sistemi informatici di gestione e di integrazione delle diagnostiche per immagini (RIS/PACS ed interfacce DICOM);
  - progettazione ed eventuale razionalizzazione del disegno dei sistemi di integrazione delle prestazioni generanti immagini, filmati o tracciati nei reparti specialistici o nei comparti operatori (interfacce DICOM e/o proprietarie)
  - progettazione ed eventuale razionalizzazione dei sistemi di integrazione alle attrezzature laboratoristiche (chimico cliniche, microbiologia-virologia, genetica, trasfusionale, citologia, anatomia patologica...)
  - monitoraggio del corretto funzionamento dei sistemi precedentemente citati
  - (OCSA) Assistenza ai Reparti aziendali, utilizzatori di tecnologie informatiche dedicate alla gestione degli apparati di natura elettromedicale
  - supporto all'U.O. Ingegneria Clinica per la scrittura di capitolati e valutazione di attrezzature sanitarie che coinvolgono prodotti informatici.

Macro-Area Tecnologica

- Area Sistemi Operativi
  - Progettazione ed eventuale razionalizzazione dei servizi destinati agli utenti resi disponibili attraverso i sistemi server anche nel caso di nuove realizzazioni
  - Gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria sull'infrastruttura aziendale esistente
  - Monitoraggio del corretto funzionamento dei componenti dell'infrastruttura aziendale
  - Installazione sistemi operativi, proxy, NLB sui server ...
  - Gestione antivirus
  - Gestione e-mail
  - Gestione diritti utente
  - Gestione politiche d'accesso
  - Gestione Backup e Politiche di disaster recovery;

- Area Help Desk
  - Gestione e coordinamento attività Help Desk di primo e secondo livello
  - Gestione dei contratti di manutenzione ed esecuzione di installazioni, sostituzioni, consegne (IMAC) e fuori uso dei personal computer e dei dispositivi facenti parte del parco client aziendale
  - Trouble ticketing (governo, coordinamento, gestione fino alla risoluzione) di tutte le problematiche dei sistemi informatici di competenza dei Servizi ICT

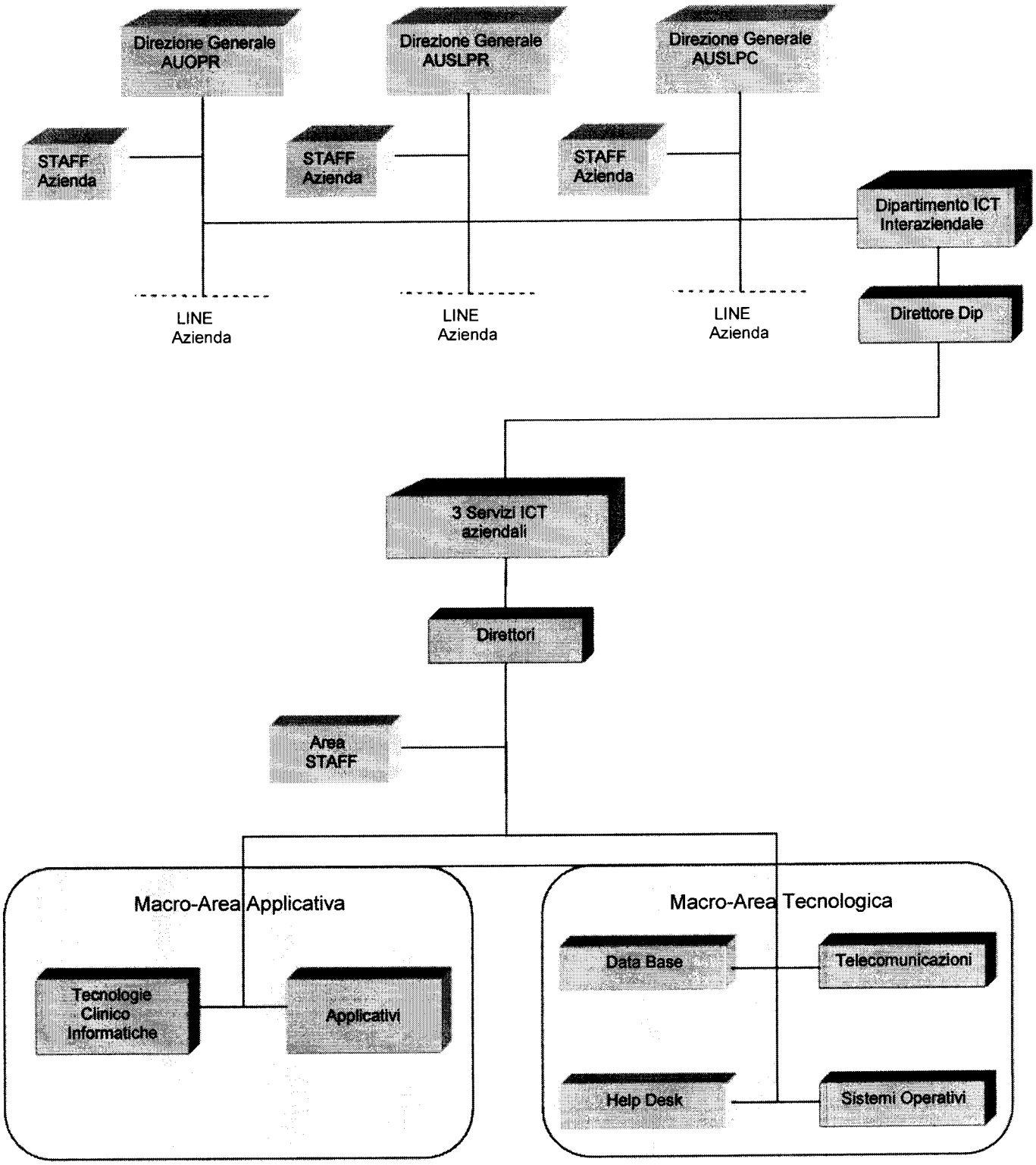
- Area TLC - Telecomunicazioni
  - Progettazione ed eventuale razionalizzazione del disegno della rete di trasmissione dati aziendale in caso di nuove realizzazioni
  - Gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria sulla rete attiva di trasmissione dati aziendale esistente
  - Monitoraggio del corretto funzionamento della rete di trasmissione dati aziendale
  - Gestione dei contratti ed esecuzione di installazione, manutenzione e sostituzione di apparati di rete (tra cui switch, router, firewall centrale, sonde IPS, VPN eccetera)
  - Attivazione e disattivazione credenziali d'accesso ai sistemi centrali, di rete e VPN
  - (OCSA) Progettazione ed eventuale razionalizzazione del disegno della rete di telefonia aziendale in caso di nuove realizzazioni
  - (OCSA) Supporto in caso di malfunzionamento delle reti aziendali di telefonia fissa e mobile

- Area Data Base
  - Progettazione degli archivi destinati alla memorizzazione degli applicativi
  - Verifica, razionalizzazione ed ottimizzazione dei data base aziendali
  - Cura delle politiche di sicurezza ed accesso ai dati aziendali
  - Estrazioni particolari di informazioni dalle tabelle degli archivi
  - Recovery delle strutture dei database e dei dati in essi contenuti in caso di corruzione
  - Gestione, manutenzione delle politiche e procedure di disaster recovery, backup e business continuity

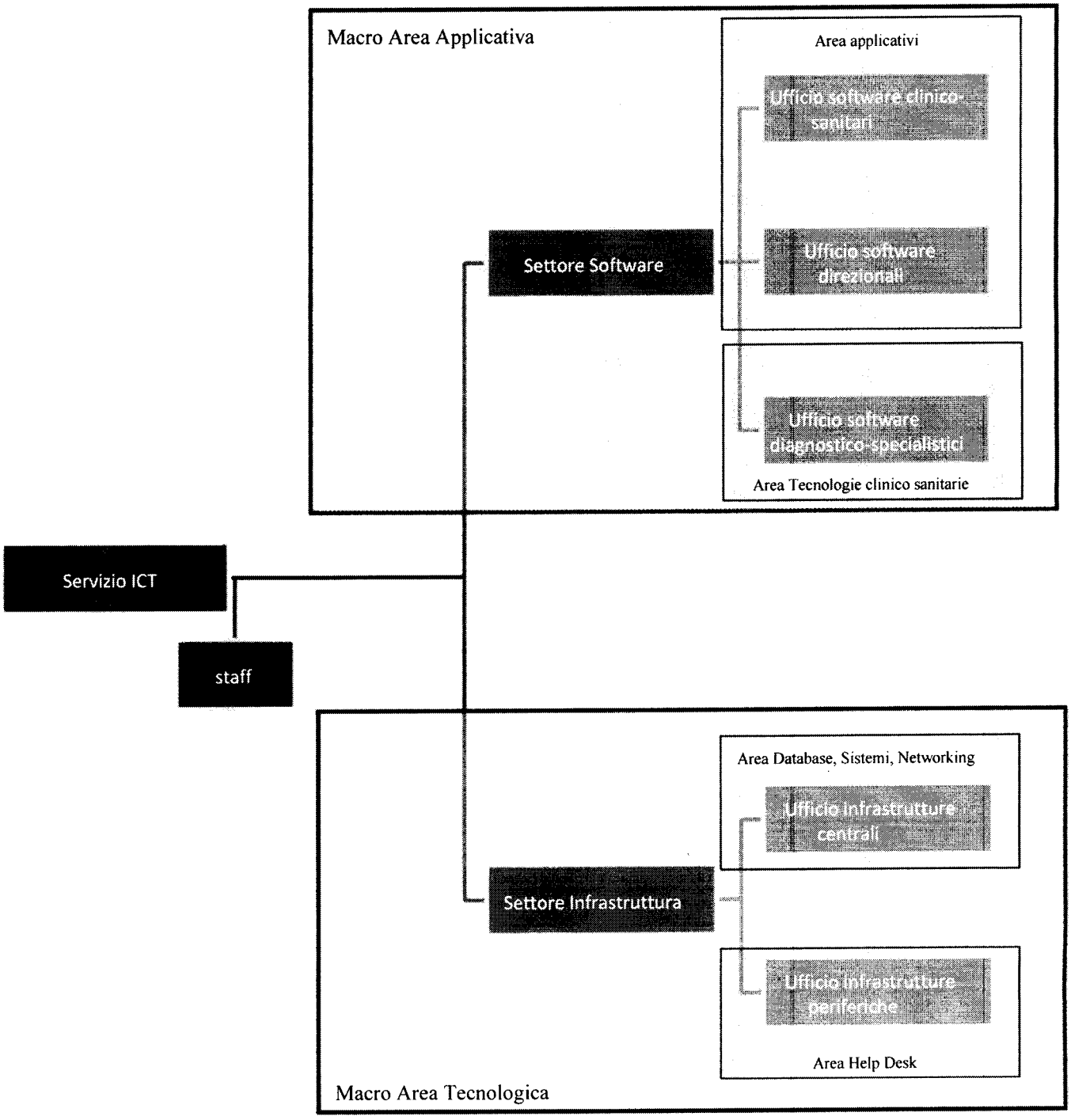
Si richiamano di seguito i macro schemi dei Servizi ICT delle tre Aziende.

In Allegato 1 "Articolazione *organizzativa interna Servizi ICT del DICT gerarchico"* da considerare parte integrante e sostanziale del presente documento, vengono riportate le modifiche rispetto a cambiamenti che è necessario intercorrano rispetto a quanto esposto negli schemi sotto riportati, derivanti dalla riorganizzazione dei Servizi ICT delle tre Aziende atte a permettere la completa trasformazione della natura del DICT da funzionale a gerarchico.

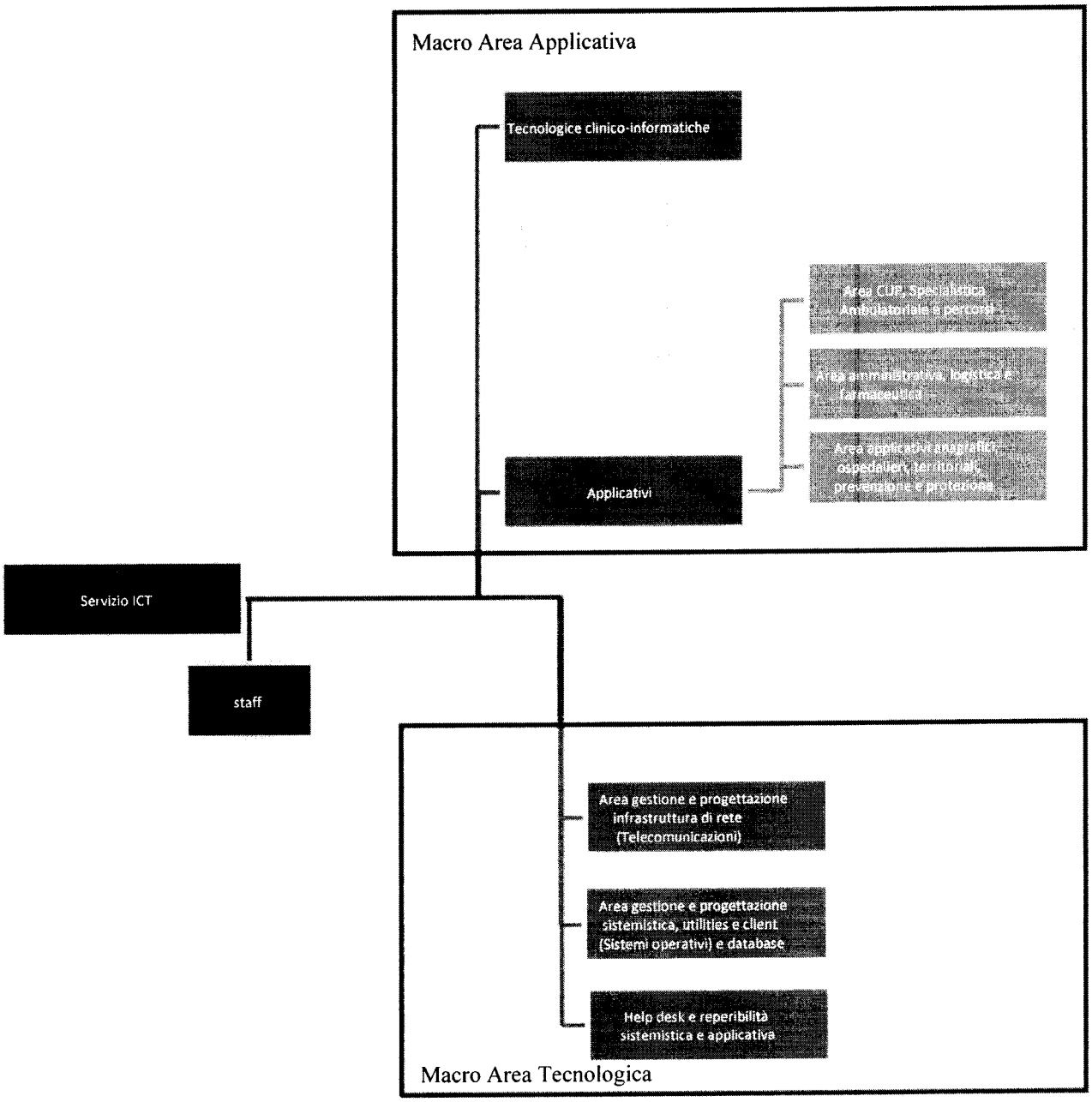
Rappresentazione delle macro-strutture costituenti ogni singola U.O. afferente al DICT



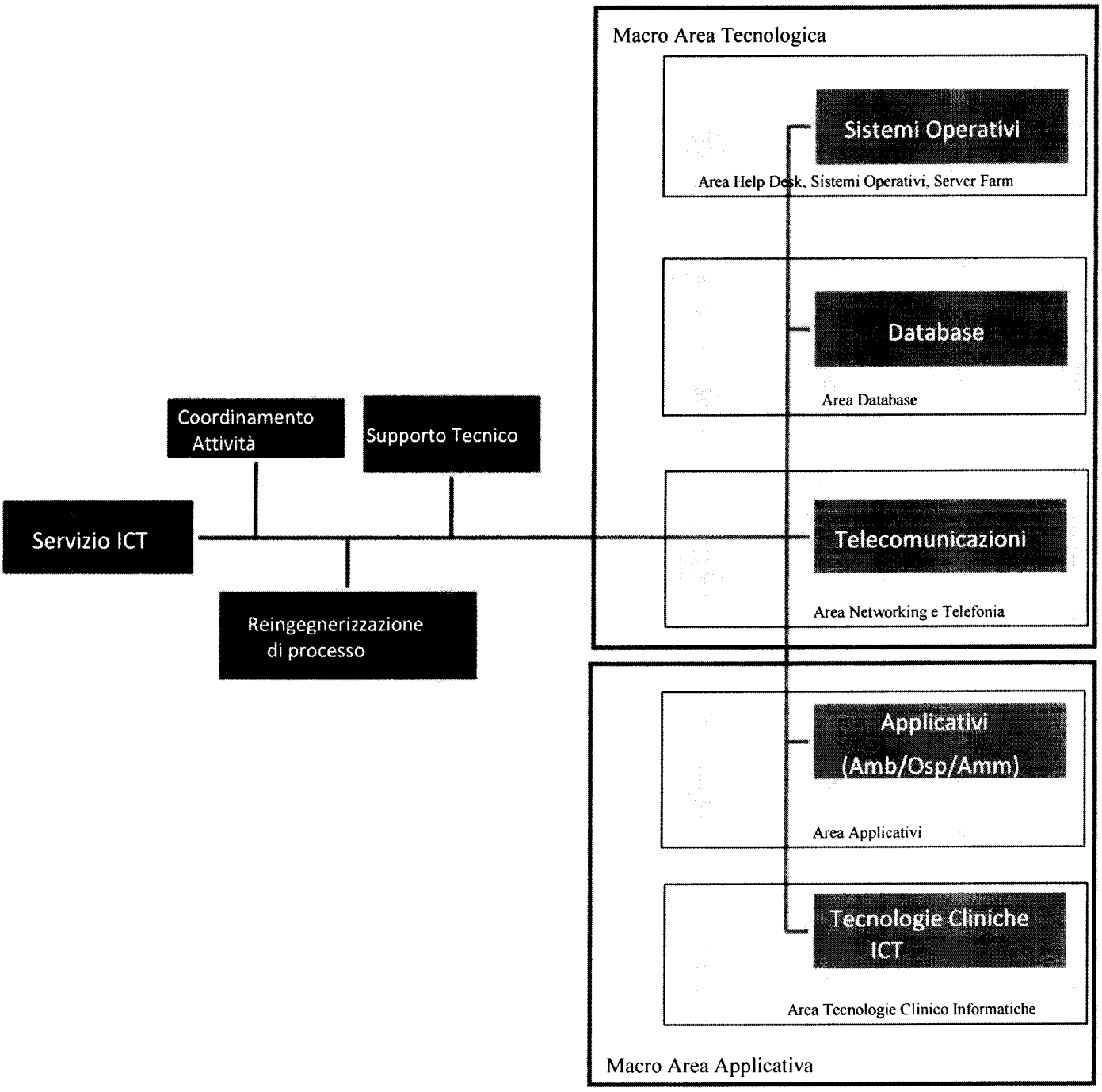
Schema organizzativo U.O. SIA - AOU PR



Schema organizzativo U.O. SRIT - AUSL PR



Schema organizzativo U.O. SITRP - AUSL PC



F1.A.6 – Tempistiche Fase 1.A

Relativamente a quanto sopra esposto, si ritiene di essere in grado di implementare i passaggi da F1.A.1 a F1.A.5 in un periodo temporale che potrebbe variare da 3 a 6 mesi dal momento dell'adozione dell'Atto Deliberativo che sancisce il cambio della natura del Dipartimento ICT interaziendale (da funzionale a gerarchico).

Si deve infatti tener conto delle tempistiche necessarie per le necessarie operazioni concorsuali relative all'eventuale riassegnazione o nuova istituzione di Posizioni Organizzative necessarie per supportare adeguatamente le riorganizzazioni interne dei servizi ICT come sarà specificato nell'Allegato 1 "Articolazione *organizzativa interna Servizi ICT del DICT gerarchico*".

FASE 1.B

F1.B.1: Omogeneizzazione delle competenze

Il Dipartimento ICT ed i relativi Servizi che lo costituiscono all'interno dell'Azienda di riferimento, in coerenza con le funzioni riconosciute alle funzioni aziendali dei *Chief Information Officer* e richiamate nella Delibera di Giunta della Regione Emilia – Romagna n° 217/2014, si occupa dei sistemi ICT. In particolare citando tale delibera "L'ambito *di competenza riguardante i sistemi ICT comprende il governo delle tecnologie hardware e software che supportano tutti i processi aziendali amministrativi e sanitari (ADT, cartella clinica ospedaliera, sistemi LIS, RIS/PACS, e software di integrazione verso i sistemi elettromedicali, infrastrutture di connettività LAN, MAN, WAN); tali sistemi dovranno evolvere in prospettiva di omogeneizzazione ed integrazione regionale".*

Per raggiungere gli obiettivi posti in capo alla costituzione del DICT è necessario effettuare un processo di omogeneizzazione delle competenze. Gli ambiti di eterogeneità su cui operare risultano:

a) gestione della telefonia mobile, fissa e linee dati;
b) gestione dei sistemi informatici gestionali correlati ad attrezzature sanitarie (i.e. RIS/PACS) e funzione strutturata di supporto e coordinamento con il Servizio o la funzione di Ingegneria clinica
c) gestione delle attività di estrazione, elaborazione e validazione flussi per debiti aziendali, regionali e ministeriali;
d) gestione della Anagrafica aziendale degli Assistiti/Occasionali
e) responsabilità in merito all'acquisizione delle attrezzature sanitarie
f) ruolo nella direzione e nel comitato di budget.

Si specificano di seguito le attività rispondenti alle definizioni di sistemi ICT per le quali si ritiene convenienza delle tre Aziende adottare una gestione omogenea in linea con la delibera regionale. Questo si traduce in azioni di "ingresso" verso i Servizi ICT aziendali di talune aree di competenza e azioni in "uscita" dai Servizi ICT aziendali di altre aree di competenza. Rimandando a specifici documenti di analisi maggiori dettagli tecnici ed economici, si riassumono di seguito le principali situazioni eterogenee presenti nelle tre Aziende.

Rispetto alla **gestione della telefonia mobile, fissa e linee dati** si propone rientrino negli ambiti dei Servizi ICT i seguenti aspetti:

- gestione della telefonia fissa e mobile;
- gestione delle linee dati attive;

mentre non rientrano nell'ambito ICT i seguenti aspetti:

- gestione delle linee dati passive;
- gestione degli armadi tecnici.

Rispetto alla **gestione dei sistemi informatici correlati ad attrezzature sanitarie** si propone rientrino negli ambiti dei Servizi ICT i seguenti aspetti:

- sistemi informatici gestionali anche se interfacciati ad attrezzature sanitarie (i.e. RIS, CIS, PACS);

mentre non rientrano nell'ambito ICT i seguenti aspetti:

- postazioni informatiche di controllo di attrezzature dotate di driver di interfacciamento con sistemi gestionali;
- sistemi hardware e software di gestione e controllo di attrezzature (quali acceleratori lineari e sistemi informatici di controllo);
- postazioni informatiche di controllo di attrezzature sanitarie autonome (es. microscopi).

Rispetto alla **gestione delle attività di estrazione, elaborazione e validazione flussi per debiti aziendali, regionali e ministeriali** si propone rientrino negli ambiti dei Servizi ICT i seguenti aspetti:

- costruzione di sistemi di estrazione flussi informativi;
- mantenimento e aggiornamento dei sistemi di estrazione in base alle circolari e normative;

mentre non rientrano nell'ambito ICT i seguenti aspetti:

- correzioni puntuali degli errori e gestione del rapporto con le articolazioni aziendali titolari del dato;
- correzioni massive degli errori.

Rispetto alla tematica di **gestione delle anagrafiche aziendali degli assistiti/occasionali** (Anagrafica MPI), fatto salvo che è necessario costituire nelle Aziende un Ufficio Anagrafe (come raccomandato dalla Regione Emilia Romagna) si definisce che non rientrino negli ambiti ICT i gli aspetti gestionali delle MPI ma esclusivamente i compiti tecnici legati alla manutenzione degli applicativi dedicati all'ufficio anagrafe.

Rispetto al ruolo del Servizio ICT nel **processo di programmazione e governo aziendale** si propone che i Servizi ICT debbano avere un proprio ruolo in sede di programmazione degli investimenti e di declinazione degli obiettivi regionali (in particolari di quelli ICT) all'interno dell'Azienda.

Risulta di particolare importanza condividere con le Direzioni aziendali un processo di omogeneizzazione che consideri le riorganizzazioni interne dei Servizi e le risorse (entranti e/o uscenti). Si fa in particolare riferimento alla necessità di condivisione che si ritiene necessaria tra le Direzioni ed il consiglio del DICT in merito alla definizione dei ruoli e dei pesi delle attività riconosciute a tecnici, funzionari e posizioni organizzative dei Servizi.

F1.B.1 – Tempistiche Fase 1.B

Relativamente a quanto sopra esposto, si ritiene di essere in grado di implementare i passaggi da a) a f) in un periodo temporale variabile rispetto a verifiche organizzative interne alle 3 Aziende.

Infatti, per quanto riguarda il punto "a) **gestione della telefonia mobile, fissa e linee dati",** già nel momento della redazione di questo documento, le Direzioni delle Aziende di Parma, nelle quali queste tematiche non sono di competenza dei Servizi ICT, hanno verificato che nulla osta al passaggio delle competenze dai Servizi Tecnici ai Servizi ICT.
E' necessario definire con dettaglio il mansionario delle attività specifiche che i due Servizi dovranno espletare sulla partita in argomento.
Pertanto, la tempistica dell'omogeneizzazione di questa partita, forti anche delle competenze già maturate nel corso del decennio precedente dal Servizio ICT dell'Azienda USL di Piacenza, potrà essere relativamente breve, in relazione alle risorse economiche ed umane che verranno messe a disposizione in questo e nei rimanenti ambiti di omogeneizzazione.

Per quanto riguarda il punto "b) **gestione dei sistemi informatici gestionali correlati ad attrezzature sanitarie",** è necessario approfondire ulteriormente la tematica con il futuro Direttore dell'U.O. Ingegneria Clinica interaziendale.
Nel frattempo viene proposto un mansionario delle attività specifiche che i due Servizi, ICT ed Ingegneria Clinica, dovranno espletare sulla partita in argomento.
Le tempistiche dell'omogeneizzazione di questa partita sono da definirsi.
Si sottolinea comunque che privi di questa omogeneizzazione il servizio ICT non potrà avere la responsabilità relative alle normative citate in premessa.

Per quanto riguarda il punto "c) **gestione delle attività di estrazione, elaborazione e validazione flussi per debiti aziendali, regionali e ministeriali"** è necessario approfondire ulteriormente la tematica con dialoghi tra le Direzioni Amministrative aziendali.
Le tempistiche dell'omogeneizzazione di questa partita sono da definirsi.

FASE 2

Evoluzione dell'organizzazione del DICT

Riprendendo quanto contenuto nel precedente paragrafo "Principi e normative di riferimento" se ritenuto opportuno dalle tre Direzioni aziendali e definite le modalità giuridiche di gestione del personale e delle responsabilità/poteri rispetto alle normative già richiamate, **si potrà far evolvere l'organizzazione del DICT da general-purpose a specializzata.**

Questo significa che i tre Servizi ICT si potranno specializzare ed ognuno avrà in capo un particolare settore di attività.
Ciò comporterebbe che, sempre a fronte di un costante ed importante coordinamento a livello dipartimentale, un singolo Servizio ICT avrebbe in carico le attività di gestione di un particolare ambito ICT e che dovrebbe gestirne le implementazioni e manutenzioni per tutte le 3 Aziende.

Relativamente a quanto riportato nel precedente punto F1.A.5 - "Organizzazione dei Servizi ICT", per la conduzione di una particolare attività a livello locale, il Servizio ICT incaricato potrà avvalersi dell'opera delle risorse appartenenti alla relativa area funzionale del corrispondente Servizio ICT locale.

Una possibile suddivisione degli ambiti di attività in ambito ICT è la seguente.

- **Ambito Ospedaliero** (ADT, CCE, Comparto Operatorio eccetera)
- **Ambito Territoriale** (CUP, agende, Case della Salute, PDTA, ALP, DCP, DSP, SocioSan eccetera)
- **Ambito Amministrativo e Tecnologie trasversali** (Amministrativo Contabile, GRU, Networking, Telefonia, Server Farm, DataBase, Posta elettronica, Assistenza Apparati Microinformatica - Help Desk etc)

Aziende USL di PARMA, PIACENZA

e

Azienda Ospedaliero Universitaria di PARMA

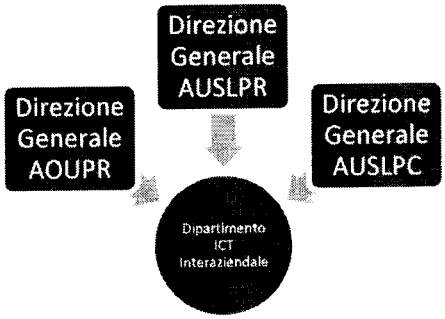
Dipartimento Interaziendale
dell'Information e Communication Technology

Articolazione organizzativa interna Servizi ICT del DICT gerarchico

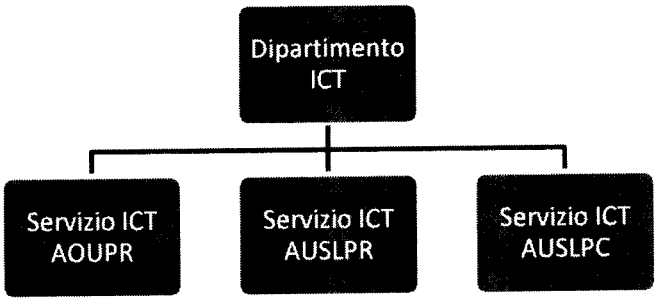
Settembre 2016

Ruolo all'interno delle Aziende Sanitarie di Parma e Piacenza

Il Dipartimento Interaziendale ICT si pone in staff alle Direzioni Generali e rappresenta la funzione interaziendale di governo dei sistemi ICT delle aziende sanitarie di Parma e Piacenza. Esso si rapporta, tramite i servizi di riferimento delle tre aziende, con le direzioni aziendali e con gli altri Servizi in Staff.

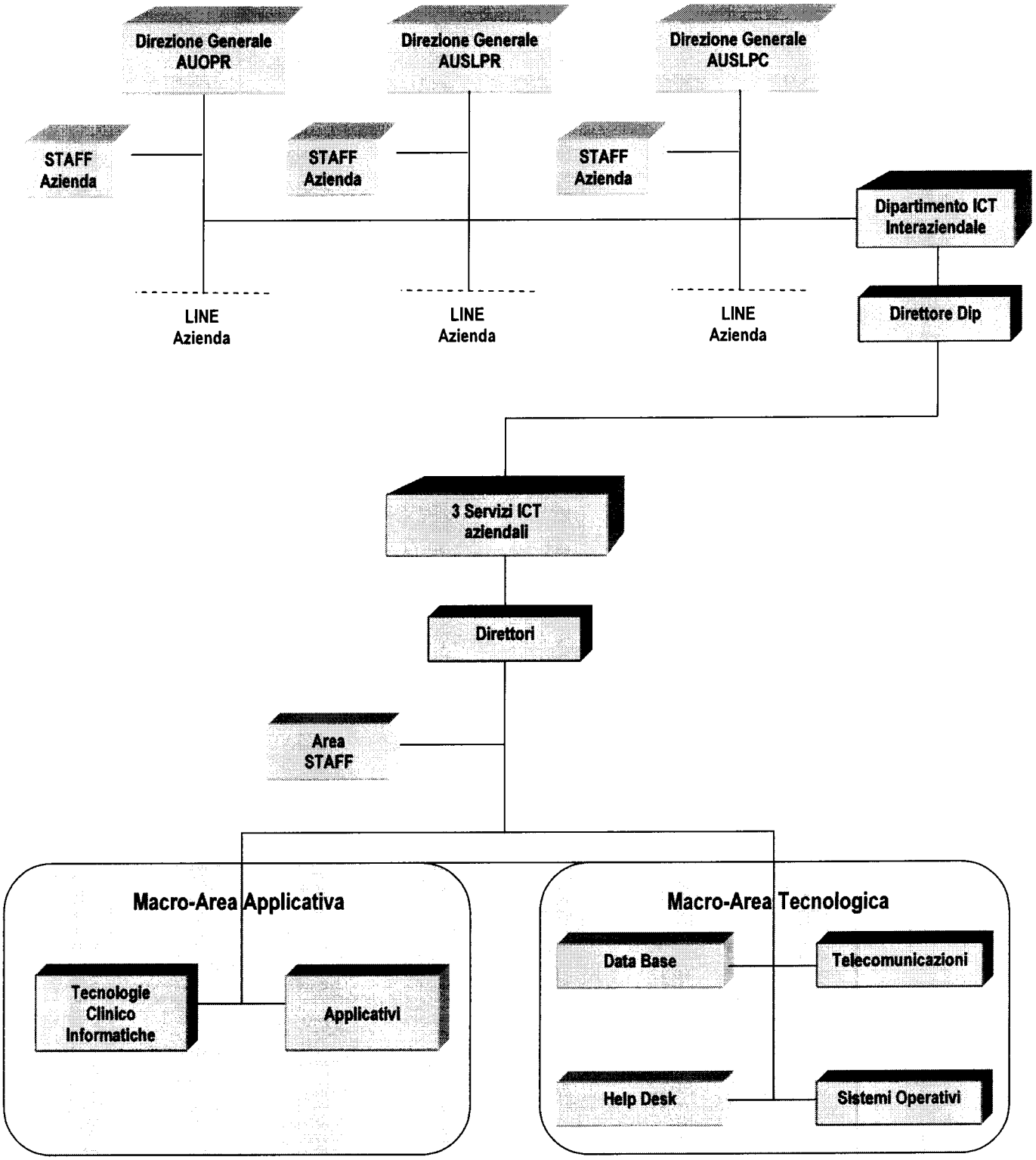


Il Dipartimento Interaziendale ICT ha natura gerarchica e pertanto i Direttori dei Servizi ICT del dipartimento dipendono gerarchicamente dal Direttore nominato e individuato secondo gli atti di costituzione del DICT. Le modalità di gestione del rapporto gerarchico tra i Direttori saranno progressivamente individuate in base alle esperienze e alle linee guida in corso di definizione per le integrazioni interaziendali degli altri Servizi. Rimane invariato il rapporto gerarchico tra i collaboratori dei Servizi ICT ed il proprio Direttore.

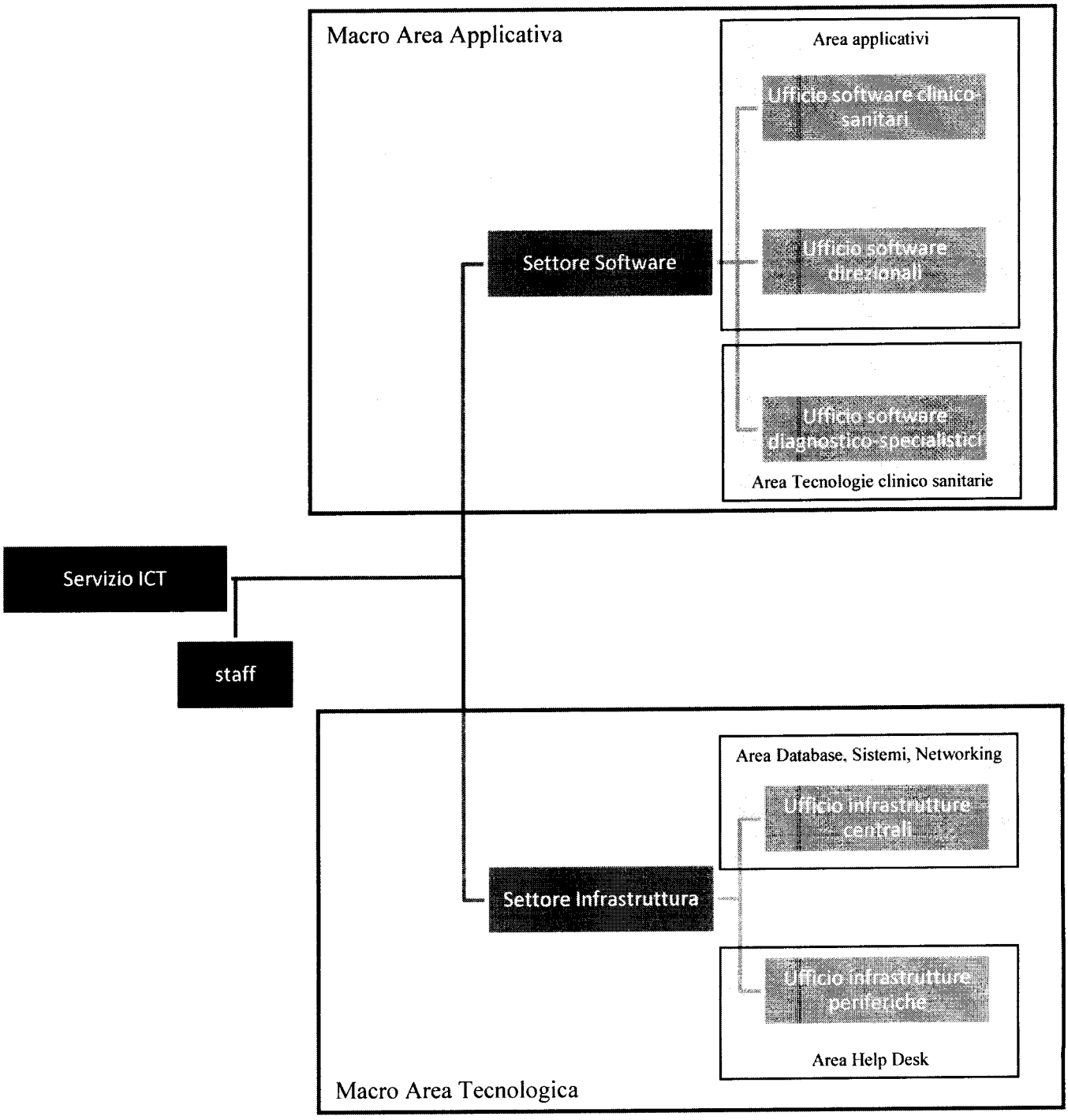


I Servizi del DICT si rapportano con i Servizi aziendali ed interaziendali (tra cui si specificano in particolare acquisti, ingegneria clinica, controllo di gestione, ufficio tecnico, personale...) utilizzando le procedure aziendali in essere e supportando il processo di definizione di procedure interaziendali. Rimangono pertanto invariati (a meno appunto di riorganizzazioni) i ruoli di RUP (Servizio Acquisti), DE (Servizio ICT), redattore del DUVRI (SPPA)...

Rappresentazione delle macro-strutture costituenti ogni singola U.O. afferente al DICT



Servizio ICT - Azienda Ospedaliero – Universitaria di Parma



Risulta importante evidenziare come l'organizzazione descritta permetta la prima fase di omogeneizzazione e, in tal senso, possa subire, nei prossimi anni ed in relazione alle riorganizzazioni dei rapporti con gli altri servizi/settori delle aziende del DICT, alcune revisioni..

Il Servizio rimane diviso in due settori ed è contraddistinto da un ufficio in staff al direttore che cura le attività routinarie trasversali al servizio così come i progetti e le procedure trasversali / innovative (es. progetto datawarehouse).

All'interno del settore software le attività della area applicativa sono assegnate all'ufficio software clinico-sanitari (che si occupa in particolare degli applicativi correlati ai percorsi sanitari), all'ufficio software tecnico-amministrativi (che si occupa in particolare degli applicativi tecnico, amministrativi e dei servizi della direzione) e all'ufficio software diagnostico/specialistici (che si occupa in particolare degli applicativi relativi ai servizi di diagnostica, interventistica e di alta specialità).

Le attività del settore software sono ridistribuite come da seguente prospetto:

Ufficio software diagnostico-specialistici

L'ufficio cura gli applicativi legati alle attività diagnostiche, interventistiche e specialistiche svolte nelle dipartimenti ad attività integrata di AOUPR. In particolare, rispetto al disegno di sistema informativo, l'ufficio cura gli applicativi legati alle attività diagnostica, interventistica e specialistica (i.e. LIS, TIS, ORIS, ANPAT, TAO...) e relativa documentazione sanitaria. Rientra particolare tra le competenza l'interfacciamento con i sistemi di supporto delle attrezzature sanitarie.

Nelle gestione degli applicativi e degli ambiti diagnostico/interventistici/specialistici si specificano di seguito i principali procedimenti di competenza dell'ufficio:

- Analisi dei processi, dei contesti organizzativi, realizzazione della documentazione sui processi analizzati e sulle proposte di funzionamento degli strumenti informatici;
- Analisi, implementazione e gestione delle integrazioni software e delle partecipazioni intra ed extra-aziendali (CUP, PARER, SOLE...);
- Gestione del contratto e direzione dell'esecuzione della manutenzione evolutiva e correttiva dei sistemi applicativi assegnati compatibilmente con il budget delle spese correnti;
- Report al più quindicinale al Responsabile del settore delle chiamate / problematiche esistenti e al più trimestrale sull'andamento del budget;
- Supporto all'ufficio client e assistenza nella redazione delle procedure di trouble ticketing per le problematiche dei sistemi informatici applicativi di competenza;
- Supporto all'ufficio sistemi centrali per la definizione delle procedure di disaster recovery, backup e business continuity;
- Aggiornamento del DPS per la parte software applicativi;
- Mappatura delle basi dati, aggiornamento e manutenzione dei sistemi software della base di conoscenza SIA e gestione della documentazione tecnica dei software di competenza sui sistemi aziendali (EIISDevice, Documenta) ed extra-aziendali;
- Estrazione dei flussi informativi, verso enti esterni (regione e ministero) e interni (controllo di gestione) e relativa documentazione;
- Estrazioni dati, relativi a sistemi applicativi manutenuti dal SIA, su richiesta delle Direzioni aziendali con titolarità del dato;
- Attivazione e disattivazione credenziali d'accesso ai sistemi applicativi in carico al SIA;
- Realizzazione studi di fattibilità e preventivazioni economiche relativi agli sviluppi informatici/informativi, integrazioni e automazioni per la costruzione del sistema informativo a partire dai sistemi applicativi.

Ufficio software clinico-sanitari

L'ufficio cura gli applicativi legati ai percorsi dei pazienti nella attività sanitarie di ricovero, ambulatoriale e pronto soccorso. In particolare, rispetto al disegno di sistema informativo, l'ufficio cura tutti gli applicativi legati ai percorsi di accoglienza (i.e. ADT/LDA, CUP e PS), relativa documentazione sanitaria ed i sistemi non direttamente legati al diagnosi e interventi. Rientrano in particolare tra le competenze dell'ufficio la gestione dei dizionari (anagrafe pazienti, reparto, prestazioni eccetera) del sistema informativo sanitario.

Nelle gestione degli applicativi e degli ambiti dei percorsi sanitari dei pazienti si specificano di seguito i principali procedimenti di competenza dell'ufficio:

- Analisi dei processi, dei contesti organizzativi, realizzazione della documentazione sui processi analizzati e sulle proposte di funzionamento degli strumenti informatici;
- Analisi, implementazione e gestione delle integrazioni software e delle partecipazioni intra ed extra-aziendali (CUP, PARER, SOLE...);
- Gestione del contratto e direzione dell'esecuzione della manutenzione evolutiva e correttiva dei sistemi applicativi assegnati compatibilmente con il budget delle spese correnti;
- Report al più quindicinale al Responsabile del settore delle chiamate / problematiche esistenti e al più trimestrale sull'andamento del budget;
- Supporto all'ufficio client e assistenza nella redazione delle procedure di trouble ticketing per le problematiche dei sistemi informatici applicativi di competenza;
- Supporto all'ufficio sistemi centrali per la definizione delle procedure di disaster recovery, backup e business continuity;
- Aggiornamento del DPS per la parte software applicativi;
- Mappatura delle basi dati, aggiornamento e manutenzione dei sistemi software della base di conoscenza SIA e gestione della documentazione tecnica dei software di competenza sui sistemi aziendali (EIISDevice, Documenta) ed extra-aziendali (SISINFO);
- Estrazione dei flussi informativi, verso enti esterni (regione e ministero) e interni (controllo di gestione) e relativa documentazione;
- Estrazioni dati, relativi a sistemi applicativi manutenuti dal SIA, su richiesta delle Direzioni aziendali con titolarità del dato;
- Attivazione e disattivazione credenziali d'accesso ai sistemi applicativi in carico al SIA;
- Realizzazione studi di fattibilità e preventivazioni economiche relativi agli sviluppi informatici/informativi, integrazioni e automazioni per la costruzione del sistema informativo a partire dai sistemi applicativi.

Ufficio software direzionale

L'ufficio cura gli applicativi legati ai servizi delle direzioni sanitaria ed amministrativa ivi comprese le direzioni tecniche aziendali. L'ufficio cura tutti gli applicativi legati alle attività dei sopracitati uffici (i.e. ERP amministrativo contabile, flussi documentali, farmaceutica, igiene ospedaliera, medicina preventiva e relativa logistica) in ottica di dematerializzazione e automazione anche rispetto alle piattaforme applicative di comunicazione (intranet, internet).

Nelle gestione degli applicativi e degli ambiti dei servizi amministrativi, tecnici e sanitari della direzione aziendale si specificano di seguito i principali procedimenti di competenza dell'ufficio:

- Analisi dei processi, dei contesti organizzativi, realizzazione della documentazione sui processi analizzati e sulle proposte di funzionamento degli strumenti informatici;
- Analisi, implementazione e gestione delle integrazioni software e delle partecipazioni intra ed extra-aziendali (CUP, PARER, SOLE...);
- Gestione del contratto e direzione dell'esecuzione della manutenzione evolutiva e correttiva dei sistemi applicativi assegnati compatibilmente con il budget delle spese correnti;
- Report al più quindicinale al Responsabile del settore delle chiamate / problematiche esistenti e al più trimestrale sull'andamento del budget;
- Supporto all'ufficio client e assistenza nella redazione delle procedure di trouble ticketing per le problematiche dei sistemi informatici applicativi di competenza;
- Supporto all'ufficio sistemi centrali per la definizione delle procedure di disaster recovery, backup e business continuity;
- Aggiornamento del DPS per la parte software applicativi;

- Mappatura delle basi dati, aggiornamento e manutenzione dei sistemi software della base di conoscenza SIA e gestione della documentazione tecnica dei software di competenza sui sistemi aziendali (EIISDevice, Documenta) ed extra-aziendali (SISINFO);
- Estrazione dei flussi informativi, verso enti esterni (regione e ministero) e interni (controllo di gestione) e relativa documentazione;
- Estrazioni dati, relativi a sistemi applicativi manutenuti dal SIA, su richiesta delle Direzioni aziendali con titolarità del dato;
- Attivazione e disattivazione credenziali d'accesso ai sistemi applicativi in carico al SIA;
- Realizzazione studi di fattibilità e preventivazioni economiche relativi agli sviluppi informatici/informativi, integrazioni e automazioni per la costruzione del sistema informativo a partire dai sistemi applicativi.

Le attività del settore infrastruttura sono ridistribuite come da seguente prospetto:

Ufficio infrastrutture periferiche

L'ufficio è dedicato alla gestione del parco client (acquisizione e manutenzione) ed al coordinamento dell'assistenza e manutenzione sui sistemi informatici (help desk).

Si elencano di seguito le descrizioni dei principali procedimenti di competenza dell'ufficio:

- gestione dei contratti di manutenzione ed esecuzione di installazioni, sostituzioni, consegne (IMAC) e fuori uso dei personal computer e dei dispositivi facenti parte del parco client aziendale (i.e. pc, stampanti, lettori ottici di schede, orologi timbratori, schermi LCD intelligenti, totem, licenze del sistema operativo, antivirus, remote control...) compatibilmente con il budget delle spese correnti assegnato;
- Report trimestrale al direttore dell'andamento del budget;
- Gestione della base di conoscenza (manuali, FAQ, documentazione) per gli utenti di utilizzo dei dispositivi hardware e software di base dei sistemi informatici di competenza SIA;
- Assistenza nell'uso di tutti gli applicativi di competenza SIA e gestione della base di conoscenza per gli utenti di utilizzo dei sistemi applicativi;
- Attività di "sportello" verso gli utenti del sistema informatico per i casi di riallineamento delle utenze dal vivo e relativa registrazione.
- Gestione del contratto ed esecuzione dei software a rapida obsolescenza compatibilmente con il budget delle spese correnti assegnato;
- Monitoraggio della situazione infrastrutturale ed applicativa dei sistemi informatici di competenza SIA;
- Trouble ticketing (governo, coordinamento, gestione fino alla risoluzione) di tutte le problematiche dei sistemi informatici di competenza SIA con approccio "scalare" (i.e. client, rete, server, database, applicativi);
- Report agli uffici competenti del SIA delle problematiche evidenziate dal trouble ticketing;
- gestione, manutenzione ed adozione delle politiche di sicurezza dei sistemi client (es. diritti utenti, condivisioni, log...);
- Gestione delle richieste di creazione / modifica/ eliminazione di utenze del sistema informatico e delle caselle di posta elettronica.
- Analisi del fabbisogno di attrezzature informatiche e redazione, gestione e vigilanza sul piano triennale delle dotazioni strumentali (comma 597 dell'art. 2 della legge n. 244 del 2007).
- Aggiornamento del Documento Programmatico della Sicurezza (D.Lgs 196/2003) relativo al parco client;
- Realizzazione studi di fattibilità e preventivazione economiche relativi ad acquisizione, manutenzioni, noleggi e servizi relativi a sistemi informatici periferici;
- Supporto al settore formazione per la programmazione dei corsi di base sul sistema informatico aziendale ed aggiornamento.

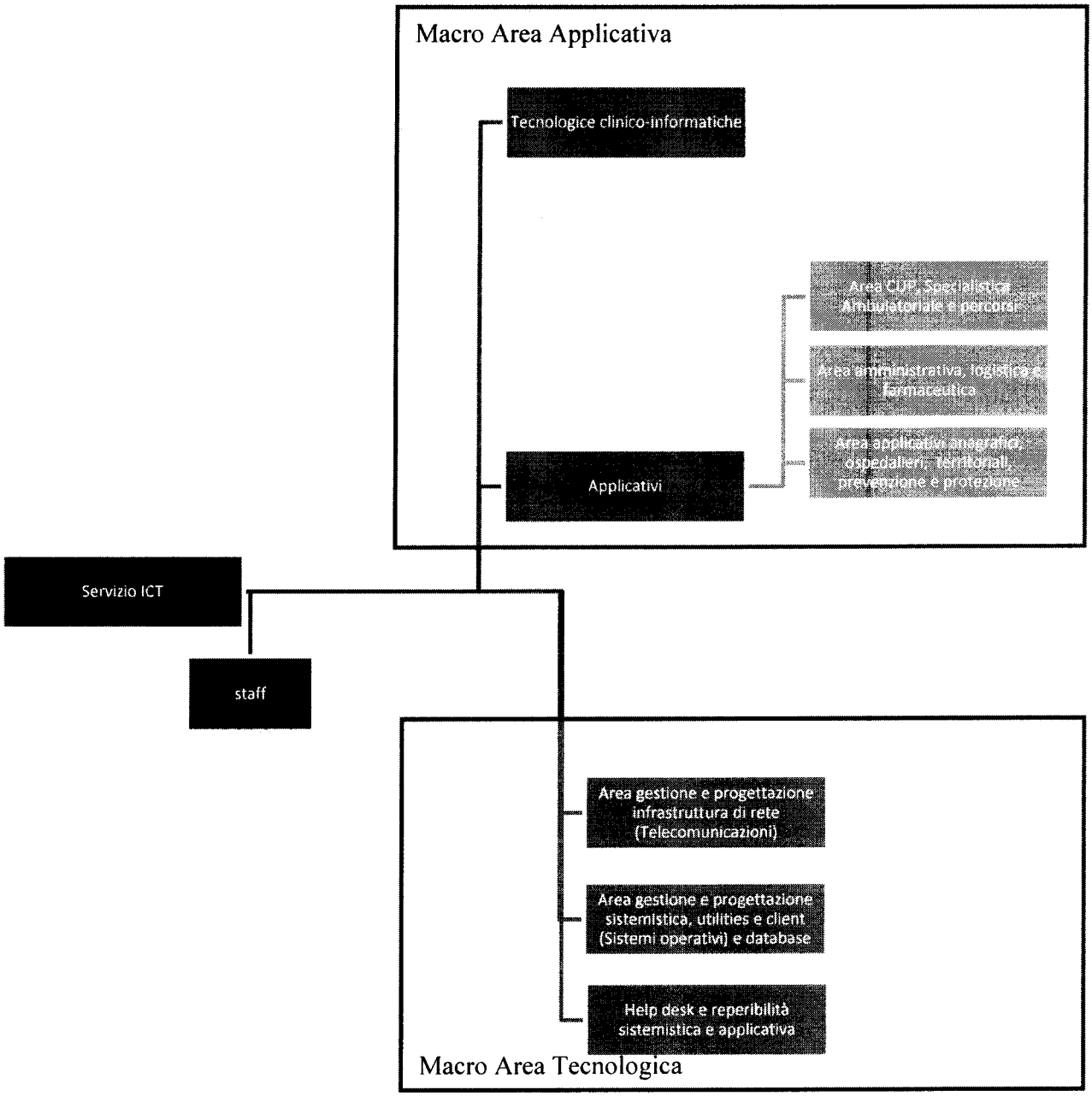
Ufficio infrastrutture centrali

L'ufficio si occupa della progettazione e manutenzione dei sistemi server relativi a software di competenza SIA. In tali sistemi sono compresi i sistemi operativi, i web server, i database server eccetera. L'ufficio ne cura la gestione a livello hardware e software (backup, patching) e gli aspetti di accessibilità, integrità e sicurezza. L'ufficio si occupa inoltre della progettazione e manutenzione della rete dati (apparati attivi) in tutti i suoi aspetti (dalle problematiche hardware, a quelle di configurazione fino alla definizione delle politiche di sicurezza).
Si elencano di seguito le descrizioni dei principali procedimenti di competenza dell'ufficio:

- Gestione dei contratti ed esecuzione di installazione, manutenzione e sostituzione di hardware e sistemi operativi dei server di competenza SIA;
- Gestione dei contratti ed esecuzione di installazione, manutenzione e sostituzione di server di competenza SIA (tra cui database, application, cluster/NLB, proxy eccetera);
- Gestione dei contratti dei server di competenza SIA posti nei datacenter remoti (tra cui database, application, cluster/NLB, proxy eccetera);
- Gestione dei contratti ed esecuzione di installazione, manutenzione e sostituzione di apparati di rete di competenza SIA (tra cui switch, router, firewall centrale, sonde IPS, VPN eccetera).
- Gestione, manutenzione ed adozione delle politiche di sicurezza dei sistemi di interfacciamento con i servizi di rete e sistemistici delle aziende del DICT, di AVEN e regionali.
- Gestione, manutenzione ed adozione delle politiche di sicurezza dei sistemi centrali e di accesso ad internet (es. proxy, content filtering, firewall, log amministratori...).
- Gestione, manutenzione dei contratti ed esecuzione delle politiche e procedure di disaster recovery, backup e business continuity.
- Gestione della documentazione tecnica dei sistemi centrali (server, reti...) di competenza SIA sui sistemi aziendali (EIISDevice, Documenta) ed extra-aziendali (Lepida);
- Aggiornamento del Documento Programmatico della Sicurezza (D.lgs 196/2003) riguardo i sistemi informatici centrali (server, cluster, application, database, backup), le reti di trasmissione dati ed i dispositivi attivi;
- Gestione del contratto ed esecuzione delle PEC aziendali compatibilmente con il budget delle spese correnti assegnato.
- Attivazione e disattivazione credenziali d'accesso ai sistemi centrali, di rete e VPN in carico al SIA;
- Realizzazione studi di fattibilità e preventivazione economiche relativi ad acquisizione, manutenzioni, noleggi e servizi relativi a sistemi informatici centrali (server, cluster, application, database, backup ...) e di rete (connessione, accesso, distribuzione, filtratura ...).

Posizioni organizzative
responsabile ufficio software direzionali
responsabile ufficio software clinico-sanitari
responsabile ufficio software diagnostico-specialistici
responsabile ufficio infrastrutture periferiche
responsabile ufficio infrastrutture centrali
progetti staff - datawarehouse

Servizio ICT - Azienda USL di Parma



Macro-area tecnologica

Area gestione e progettazione infrastruttura di rete

L'area di occupa di progettazione, sviluppo, realizzazione, verifica e controllo dei sistemi disconnessione LAN WAN. Comunemente gli amministratori di rete stabiliscono, realizzano e verificano le politiche e i protocolli per l'accesso alle strutture di rete. Gli amministratori di rete si occupano della configurazione della gestione dei router, dei proxy server, dei firewall e di tutti i dispositivi comunque connessi alla rete. Inoltre si occupano della gestione degli accessi (access control list) e delle password.

Le figure professionali afferenti a quest'area devono avere un ruolo propositivo e devono essere sempre aggiornate, con opportune sessioni di formazione e tramite il continuo contatto con consulenti, fornitori e colleghi di altre Aziende, in merito alle possibilità offerte dal mercato e dalle nuove tecnologie. Devono sperimentare in ambiti limitati nuove tecnologie al fine di raggiungere e garantire il massimo livello di performance, scalabilità e rapidità di adeguamento dell'architettura alle esigenze del Sistema Informatico tutto, compatibilmente con i vincoli tecnologici applicativi, territoriali ed economici imposti dal contesto. Le competenze richieste sono di ambito prevalentemente tecnico.

Area gestione e progettazione sistemistica, utilities e client (e funzione di dabatase administrator)

Il ruolo dell'Area è quello di progettare e gestire, a livello infrastrutturale, il buon governo dell'hardware e del software del sistema informatico aziendale, affinché questi funzionino in modo corretto, ovvero, affinché l'insieme dei servizi offerti dal sistema informatico possa essere erogato nella maniera più efficiente possibile per gli utenti. Il ruolo delSystem Administrator è quello di una figura specializzata nella gestione di sistemi come desktop computer, server, mainframe, ovvero dei rispettivi sistemi operativi o software di configurazione ecc...

I principali compiti dell'area sono:

- Rispondere alle esigenze della direzione della struttura (es. vincoli prestazionali e di affidabilità, rispetto di policy di sicurezza ecc...).
- Installare e configurare nuovo hardware/software sia lato client che lato server.
- Gestire gli account utente.
- Applicare le patch e gli aggiornamenti necessari ai sottosistemi.
- Pianificare e verificare la corretta esecuzione di operazioni pianificate come ad es. backup.
- Rispondere ai quesiti degli utenti.
- Rendere costantemente disponibili i servizi associati al sistema a favore degli utenti.
- Porre rimedio ai problemi/guasti tramite tecniche di troubleshooting.
- Eseguire configurazioni di sistema opportune o desiderate in rispettivi file di configurazione.
- Ottenere le migliori prestazioni possibili con l'hardware a disposizione (ottimizzazione delle risorse).
- Monitorare la struttura e gli apparati di rete in collaborazione con l'amministratore di rete.
- Documentare le operazioni effettuate.

Help desk e reperiblità sistemistica e applicativa

Il Servizio di help desk ha molte funzioni e fornisce tipicamente agli utenti un punto in cui ricevere aiuto su vari temi. L'help desk gestisce le richieste tramite un software dedicato che permette di monitorare le richieste degli utenti (ticket) tramite un codice univoco.

Se l'help desk di primo livello è in grado di risolvere il problema, il ticket verrà chiuso immediatamente e unitamente verrà aggiornata la documentazione per consentire agli altri tecnici di help desk e reperibili di consultare soluzioni già individuate; viceversa se il problema non è di immediata risoluzione, esso verrà delegato ad un secondo livello (colleghi dell'Area Applicativa e/o dell'Area Tecnologica).

L'help desk di primo livellodeve essere preparato a rispondere alle più comuni domande in merito alla gestione delle postazioni di lavoro e degli applicativi aziendali e a fornire soluzioni che dovranno comparire in un sistema di FAQ tenuto aggiornato dai colleghi delle Aree Applicativa e Tecnologica, dall'help desk e dai reperibili.

All'interno della struttura di help desk devono essere definiti ruoli di specializzazione (specialist) che devono rispecchiare l'organizzazione del Servizio, ovvero coprire le competenze di basedistribuite sulle aree previste. Gli specialist devono, in accordo con il Coordinatore dell'help desk, organizzare momenti di formazione per il proprio aggiornamento con i colleghi delle Aree e organizzare eventi formativi di aggiornamentointerni per i colleghi dell'help desk.

Macro-area applicativa

Area applicativi Sanitari ospedalieri e territoriali

L' Area è frutto dell'accorpamento parziale delle attuali aree territoriale ed ospedaliera. L'integrazione sempre più stingente tra le funzionalità applicative sanitarie territoriali (SIT) e quelle ospedaliere (SIO) ha reso necessaria una modifica organizzativa che permetta un maggiore coordinamento delle attività di analisi e implementazione dei progetti in ambito sanitario. Tale attività deve avere riscontri sia verso gli utenti interni che verso i fornitori. A quest'area fa capo la gestione di tutte le applicazioni sanitarie e l'implementazione di tutti i progetti relativi al contesto sia ospedaliero che, in particolare data la conformazione aziendale, territoriale.

Area CUP e Specialistica ambulatoriale

La centralità e la strategicità degli applicativi a supporto del Centro unico di prenotazione provinciale e delle attività ambulatoriali necessitano della predisposizione di un gruppodi risorse dedicato che si occupi della gestione degli applicativi e dei processi.

Area tecnologie clinico-informatiche

La sempre maggiore specializzazione richiesta sugli aspetti diagnostici rende necessaria la predisposizione di un gruppo di risorse dedicato che si occupi della gestione degli applicativi gestionali del Servizio di Radiologia e del Laboratorio Analisi. A tale gruppo afferiscono anche tutte le attività inerenti i progetti e le applicazioni a completamento e supporto dei processi diagnostici, ovvero monitoraggio delle infezioni, integrazione con gli applicativi Sanitari ospedalieri e territoriali, l'integrazione su scala Provinciale con l'Azienda Ospedaliera Universitaria di Parma e con l'Azienda USL di Piacenza.

Area amministrativa, logistica e farmaceutica

Quest'area riveste un ruolo fondamentale nei progetti di dematerializzazione dei processi amministrativi che stanno prendendo corpo nell'ambito delle riorganizzazioni dei servizi amministrativi Aziendali e di AVEN e rispetto alle riorganizzazione dell'Area Farmaceutica a livello AVEN e interaziendale.

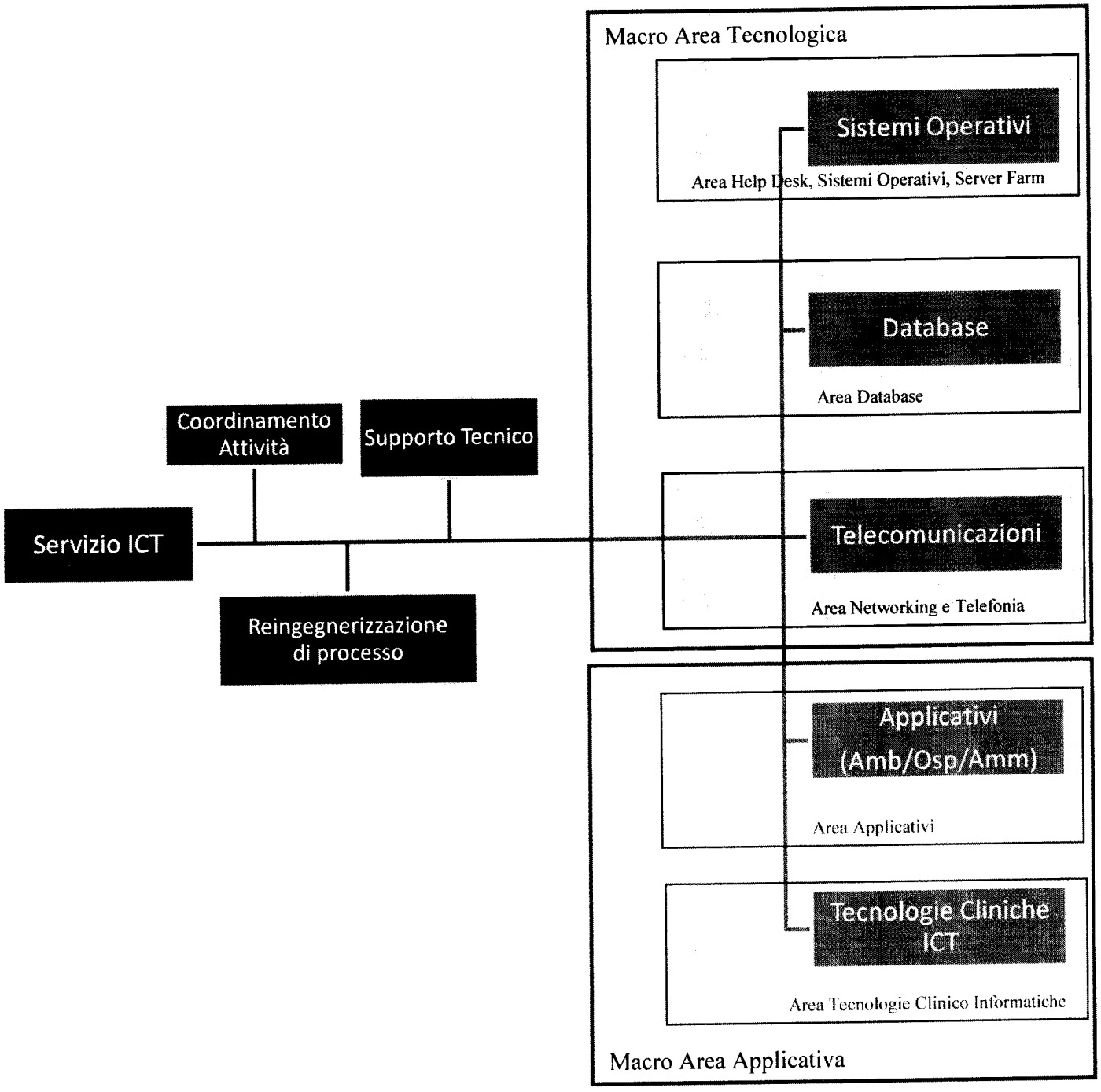
Funzioni di staff

La presente organizzazione prevede la creazione di alcuni organi di staff che si affiancano alla Direzione del Servizio RIT supportandoli con la consulenza ed assistenza, grazie alle competenze specialistiche di cui dispongono.

Posizioni organizzative

- Coordinatore Area applicativi sanitari ospedalieri e territoriali;
- Coordinatore Area tecnologie clinico - informatiche;
- Coordinatore Area progettazione e gestione architettura di rete;
- Coordinatore Area help desk e reperibilità
- Coordinatore Area gestione e progettazione sistemistica, utilities e client (e database administrator)
- Coordinatore Area CUP e specialistica ambulatoriale
- Coordinatore Area amministrativa, logistica e farmaceutica

Servizio ICT - Azienda USL di Piacenza



Non è prevista alcuna modifica organizzativa rispetto alla conformazione attuale del Servizio, già completamente rispondente ed atta a permettere la completa trasformazione della natura del DICT da funzionale a gerarchico.