

Informatica Maggioli *news* & Servizi in outsourcing

BIMESTRALE DI SOLUZIONI INFORMATICHE E SERVIZI PER LA P.A.

N. 5 | 2011

EDITORIALE 2

Multe e sinistri.
Con la PEC l'accesso diventa facile e gratuito

BEST PRACTICE 3

Dalla certificazione ai servizi.
Il caso del Comune di Canicattì (AG)

INTERVISTA 4

Il progetto SIT del Comune d'Este (PD). Un esempio
di come migliorare la gestione e pianificazione del territorio

SPECIALE 7

Il Sistema Socio - Sanitario Territoriale.
Il Software e la Consulenza di Direzione

CONVEGNI 11

La provincia di Cosenza realizza il sistema Web Gis
grazie al software ALICE Web Dati Territoriali

SERVIZI IN OUTSOURCING 12

Parking Service:
il servizio per la gestione delle aree di sosta a pagamento

FOCUS 14

J-Serfin:
il sistema informativo per i Servizi Finanziari

Multe e sinistri.

Con la PEC l'accesso diventa facile e gratuito

Spesso, a seguito di una multa o di un sinistro stradale, si ha la necessità di consultare gli atti e documenti formati dalla Polizia Stradale; si tratta di un'attività dispendiosa – in termini di tempo e costi – sia per il privato sia per l'amministrazione. Per questo motivo, il Ministero dell'Interno – Dipartimento della Pubblica Sicurezza, in data 2 settembre 2011, ha adottato la circolare n. 300/a77138/11/101/138 in materia di **"accesso ai documenti riguardanti l'attività di rilevazione ed accertamento in materia di incidenti stradali, nonché le attività di accertamento e contestazione degli illeciti amministrativi"**.

Con tale atto, infatti, il Ministero ha deciso di incentivare al massimo l'utilizzo delle tecnologie info-telematiche tanto per le richieste quanto per il rilascio di copie di atti e documenti. L'obiettivo dichiarato è quello di rendere l'accesso meno oneroso per amministrazioni e cittadini, garantendo a questi ultimi il diritto all'uso delle tecnologie già previsto dall'art. 3 D. Lgs. n. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale) nelle comunicazioni con gli uffici pubblici.

Se – fino ad oggi – era necessario recarsi fisicamente presso lo sportello e corrispondere all'amministrazione bolli e costi di riproduzione per ottenere copia degli atti, adesso si può utilizzare direttamente la **Posta Elettronica Certificata (PEC)**. In base alla nuova circolare, cittadini, assicurazioni, periti e avvocati possono trasmettere le richieste di copia informale all'indirizzo PEC dell'Ufficio che, con lo stesso strumento, invierà al richiedente gli atti in formato .PDF.

A fronte di tale attività, la Circolare specifica che non saranno dovuti né bolli né costi di riproduzione; è altresì previsto che nessun onere di riproduzione sia dovuto anche nel caso in cui la richiesta sia stata inoltrata in cartaceo, ma nella stessa sia indicato l'indirizzo PEC cui inviare la copia (digitale) degli atti. Naturalmente, anche nel caso di richiesta via PEC, l'ufficio dovrà verificare la legittimazione all'accesso del soggetto richiedente che, se delegato, dovrà allegare la delega rilasciata dall'interessato unitamente a copia del documento di identità di quest'ultimo.

Purtroppo – al momento – questo procedimento si applica solo per le richieste di copia "informali" e non anche per quelle "conformi" che continueranno (si spera anco-

ra per poco) ad essere rilasciate in cartaceo e previo pagamento dei costi di riproduzione. **Per supportare questa esigenza, non più trascurabile, il Gruppo Maggioli ha messo a punto una gamma completa di servizi per la Gestione Elettronica Documentale**, una risposta tangibile per le Pubbliche Amministrazioni che desiderano attuare concretamente i principi introdotti dal Codice dell'Amministrazione Digitale.

I servizi di Gestione Elettronica Documentale Maggioli sono mirati alla realizzazione di sistemi di archiviazione e gestione elettronica dei documenti ed all'organizzazione del patrimonio informativo dell'Ente.

L'obiettivo è quello di rendere efficienti attività solitamente dispendiose quali la consultazione, la distribuzione, l'archiviazione e la ricerca di documenti.

"In questo numero del magazine le proponiamo una **best practice di eccellenza nel campo della Pubblica Amministrazione Locale**, il caso del Comune di Canicattì che grazie al Progetto trasparenza oggi è possibile alle Forze dell'ordine e ad altri Enti poter accedere via web alla banca dati anagrafica.

Del **Progetto SIT del Comune d'Este**, un esempio concreto di come migliorare la gestione e pianificazione del territorio.

Nella **sezione Eventi viene illustrato il Sistema Web Gis** di interscambio dei dati catastali e cartografici dei Comuni con l'Agenzia del Territorio presentato dalla Provincia di Cosenza lo scorso 26 luglio.

Nella **nuova sezione Servizi in outsourcing** viene presentato Parking Service, il servizio per la gestione delle aree di sosta a pagamento.

Il **Focus è dedicato a J-Serfin**, il sistema informativo per la gestione delle attività dei Servizi Finanziari.

Infine lo **Speciale** situato al centro del magazine è **dedicato al settore Sanità**, in particolare come il sistema informativo ICARO può supportare le attività socio - sanitarie e di quanto è importante una Consulenza di Direzione efficace per migliorare la qualità del servizio e l'organizzazione interna."

Angelo Bianchi

Direttore Polo Informatico Maggioli

Dalla certificazione ai servizi. Il caso del Comune di Canicattì (AG)

Il “Progetto Trasparenza” del Comune di Canicattì rappresenta un prodotto di eccellenza nel campo della Pubblica Amministrazione Locale, ed è stato sviluppato grazie alle capacità e alla volontà innovatrice dello staff comunale coordinato da Gaetano Insalaco, Funzionario dei Servizi Demografici. Il Comune, attraverso questo progetto ha dato la possibilità alle Forze dell’Ordine ed ad altri Enti di poter accedere via web alla banca dati anagrafica.

Il Comune di Canicattì aveva l’esigenza di rendere accessibile l’intera banca dati dell’ufficio Anagrafe comunale alle diverse Direzioni dell’Ente, al fine di permettere l’accesso ai dati anagrafici necessari ai procedimenti di loro competenza. Inoltre, nell’ambito di un più ampio “Progetto Trasparenza”, il Comune desiderava condividere la stessa banca dati anche con le Forze dell’Ordine e con il Concessionario dei Tributi, in modo da velocizzare ed ottimizzare le procedure di richiesta di dati anagrafici necessari, ovviamente garantendo nel contempo la massima sicurezza delle informazioni trasmesse.

Gli obiettivi raggiunti:

- Notevole risparmio di risorse umane e strumentali per la gestione e trasmissione di dati ad Enti aventi diritto
- Assenza negli uffici di personale esterno ai Servizi Demografici
- Evasione delle richieste in maniera immediata ed automatizzata
- Visibilità dell’Ente

Gli Enti che accedono alla banca dati anagrafica sono:

- Carabinieri
- Polizia di Stato
- Guardia di Finanza
- Concessionario tributi
- Direzione investigativa antimafia
- Tribunale di Canicattì
- Procura della Repubblica di Agrigento
- Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR)

Il Comune di Canicattì è il primo Ente, tra le centinaia di Enti che utilizzano il software Maggioli Informatica, che ha sperimentato il collegamento della banca dati anagra-

fica in modalità web.

“Il tutto nasce” dichiara Gaetano Insalaco, ideatore e coordinatore di questo progetto sperimentale, “dalla volontà dell’amministrazione rappresentata dal Sindaco Vincenzo Corbo, di offrire un’ottimale collaborazione alle forze dell’ordine per l’acquisizione dei dati anagrafici necessari ai loro procedimenti, nella massima trasparenza e con la massima immediatezza”.

Il Presidente della Repubblica Giorgio Napolitano nomina Gaetano Insalaco Cavaliere della Repubblica.

È stata consegnato a Gaetano Insalaco il 2 giugno ad Agrigento nell’ambito della Festa della Repubblica il diploma attestante il conferimento della Onoreficenza di Cavaliere dell’Ordine al Merito della Repubblica Italiana concesso dal Presidente della Repubblica.

Il prestigioso riconoscimento premia un Funzionario che da moltissimi anni si adopera nell’ambito della pubblica amministrazione e non solo. Ma si è anche distinto in altri ambiti, da quello sindacale, a quello politico, Consigliere Provinciale dal 1998 al 2003, e non per ultimo in quello professionale con la attuazione di diversi momenti formativi organizzati a favore degli operatori demografici nella qualità di dirigente dell’Anusca (Associazione Nazionale Ufficiali di Stato Civile ed Anagrafe), associazione nella quale ricopre diversi incarichi a livello provinciale, regionale e nazionale. Vice Presidente dell’Associazione “Amici del Giudice Rosario Livatino”, membro dell’Associazione “Pro - famiglia” che ha rappresentato nel Forum Regionale Siciliano delle Associazioni Familiari.



Il progetto SIT del Comune d'Este. Un esempio di come migliorare la gestione e pianificazione del territorio

La città di Este, si trova in Provincia di Padova sul versante meridionale dei Colli Euganei e con i quasi 17.000 abitanti è uno dei centri più popolosi. L'insediamento di Este, abitato già in tempi molto antichi, ha una storia di centro importante testimoniata dai numerosi ed importanti reperti conservati nel Museo Nazionale Atestino.

Nel corso del terzo trimestre 2010 il Comune di Este (Ente capofila) assieme ai Comuni di Arquà Pretarca, Baone, Cinto Euganeo ed Ospedaletto Euganeo ha avviato una gara per la costituzione di un SIT (Sistema Informativo Territoriale) sovracomunale. Il progetto nasce non solo dalla precisa volontà di costituirsi in forma associata e coordinata degli Enti migliorando la gestione e la pianificazione del territorio, ma anche dall'opportunità di accedere ad un cofinanziamento della Regione Veneto che favorisce la gestione associata delle funzioni e dei servizi comunali. Attraverso i contributi messi a disposizione dalla L.R. 3900 del 2006 infatti, 30 associazioni di Comuni sono riuscite ad ottenere un aiuto pari all'80% dell'importo del progetto presentato fino ad un massimo di € 100.000 importo che ha permesso la realizzazione di progetti che altrimenti non avrebbero potuto realizzarsi.

ELDASOFT, società del Gruppo Maggioli, si è aggiudicata la gara con un progetto basato sul software **ALICE Dati Territoriali** la piattaforma in architettura web open source per il SIT.

Oggi, a circa 9 mesi dall'avvio del progetto, abbiamo voluto approfondirne il contenuto con le figure chiave che hanno promosso e favorito il corretto sviluppo di questo importante progetto sovracomunale. Il Dirigente dell'Area Urbanistica ed Edilizia Privata Arch. Renzo Camporese e l'Ing. Andrea Tecchio di TA&S Srl responsabile del Sistema Informativo Comunale, hanno risposto alle nostre domande.



1. Arch. Camporese quali sono gli obiettivi che vi siete preposti quando avete deciso di costituire un Sistema Informativo Comunale?

L'obiettivo è quello di dare ai rappresentanti istituzionali ed agli uffici locali la possibilità di avere informazioni messe a disposizione da tutti i settori che intervengono nel governo del territorio (edilizia privata, anagrafe e settore tributi in via principale), informazioni che devono essere il più possibile aggiornate in tempo reale e condivise tra tutti gli attori.

Il fatto di poter disporre di informazioni così eterogenee e dinamiche permette a chi si occupa della pianificazione e del governo del territorio non solo di fare interrogazioni reali su dati consistenti ed aggiornati, ma anche di elaborare simulazioni che possono essere di ausilio in un'attività di programmazione.

2. Arch. Camporese, ci può gentilmente illustrare quale era il grado dell'informatizzazione della Area tecnica Comunale e come si è evoluta nel corso di questo progetto?

L'Ufficio Tecnico utilizza le soluzioni di ELDASOFT per la gestione delle pratiche edilizie: Wince per il back office e i moduli web ALICE Istruttoria per la presentazione della domanda da parte del professionista o del privato e Pubblicazione Pratiche On Line per la consultazione dello stato delle pratiche presentate.

3. Arch. Camporese l'idea di costituire un SIT sovracomunale è un'idea ambiziosa ma non semplice da rea-

INTERVISTA

lizzare ci può brevemente spiegare quali sono state le principali criticità riscontrate? Qual è stato il ruolo del Comune d'Este nei confronti degli altri Enti coinvolti nel progetto?

La decisione di partecipare al finanziamento è stata presa dagli amministratori degli Enti che hanno colto gli aspetti innovativi ed i benefici che la realizzazione di un simile progetto poteva apportare e lo hanno sponsorizzato presso la Regione Veneto. Forse il progetto non è stato altrettanto condiviso all'interno dei singoli settori e non sono stati sempre correttamente assegnati gli incarichi alle risorse a cui poteva essere chiesto il proprio contributo operativo. Nuovi progetti di queste dimensioni possono talvolta essere visti come un aggravio di competenze e mansioni a personale già pienamente impiegato nell'attività quotidiana.

4. Architetto potrebbe gentilmente riassumerci i principali vantaggi dell'adozione del software ALICE Dati Territoriali per la costituzione del SIT?

Il vantaggio principale è quello che tutte le informazioni relative ai procedimenti gestiti dalla Pubblica Amministrazione vengano correlate e georeferenziate sul territorio, con l'obiettivo di poter avere un quadro complessivo interrogando un singolo dato (es. imputando il codice fiscale di un soggetto recuperare tutto quello che ad esso fa capo all'interno dell'Amministrazione: nucleo demografico, immobili, tributi, pratiche edilizie ecc.)

5. Arch. Camporese qual è l'aspettativa in merito agli sviluppi garantiti da un partner come il Gruppo Maggioli?

Confido che il Gruppo Maggioli, già noto a questa Amministrazione come fornitore di materiale stampato, investa in politiche di qualità e di integrazione dei servizi e dei prodotti informatici offerti. Mi aspetto che possa proporre alla Pubblica Amministrazione una rosa di soluzioni sempre più ampia ed integrata per garantire e consentire la rivalutazione dell'investimento fatto e per offrire sempre nuove opportunità

1. Ing. Tecchio quali sono, secondo il suo parere, gli elementi tecnici salienti della piattaforma SIT ALICE Dati Territoriali?

Premesso che l'aggiudicazione è stata eseguita sulla base di una serie di punteggi su cui un peso determinante (ma non maggioritario) era assegnato anche all'aspetto economico, la proposta ALICE è risultata avere il miglior rapporto prestazioni/costo.

Questo grazie all'utilizzo di librerie "open" per la costru-

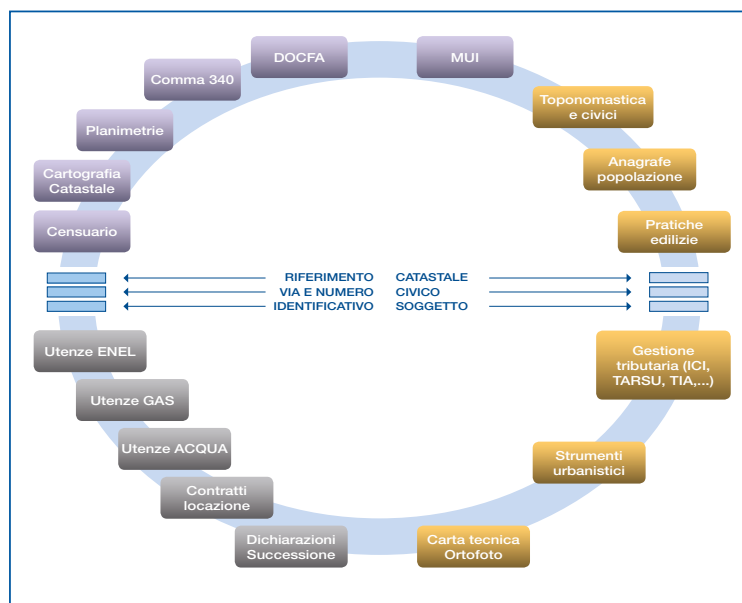
zione dell'applicazione, ma anche grazie alla possibilità di installazione su server Linux (per altro particolarmente performanti in questi contesti) e con DBMS PostgreSQL. Aspetti questi ultimi che comportano un notevole risparmio economico per l'Ente, che non deve aggiungere altre licenze per la piattaforma sistemistica senza dover rinunciare a performance o a potenzialità.

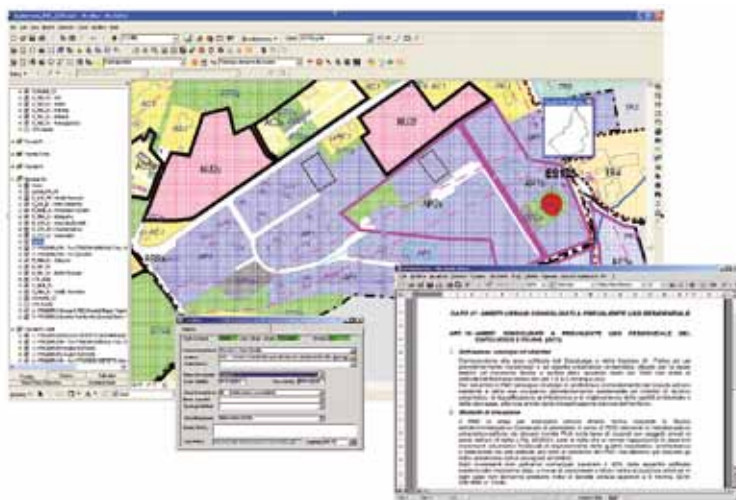
Tra i prodotti valutati, ve ne erano con caratteristiche tecniche anche superiori; tuttavia l'obiettivo dell'Ente, soprattutto in questi periodi, è quello di dotarsi di soluzioni "adequate", evitando spese folli per software, licenze e hardware che poi non verranno sfruttate o a volte neppure utilizzate.

Altro peso importante nella scelta del fornitore l'ha avuto la disponibilità di integrazioni con i prodotti della Suite Socr@web, su cui noi abbiamo già iniziato ad investire e che vorremmo tendenzialmente estendere a tutti i settori dell'Ente. A questo proposito, abbiamo iniziato alcune integrazioni e personalizzazioni (come ad es. la preistruttoria on-line delle pratiche edilizie con ALICE Pubblicazione Pratiche Edilizie on line) ma confidiamo che ben presto tutta l'offerta Maggioli sia uniformata ed integrata sotto l'unica piattaforma Socr@web.

2. Ing. Tecchio, l'amministrazione si è posta l'obiettivo di allestire una piattaforma tecnologica in grado di servire più Enti, sarebbe così cortese da spiegarci come si è inserita nel Vostro attuale Sistema Informativo Comunale?

Da qualche anno, come Comune abbiamo iniziato ad investire su tecnologie "open" e su ambienti virtualizzati, non solo per la piattaforma server, ma anche per i de-





sktop. Con diversi obiettivi:

- un risparmio economico in termini di hardware, grazie all'eliminazione dei vari PC per le postazioni di lavoro, sostituiti da dispositivi "stupidi" di tipo industriale che non richiedono installazione, manutenzione, assistenza, ecc., e che hanno durate molto superiori al tradizionale hardware. Su questo fronte per altro, il maggior risparmio lo abbiamo riscontrato sull'assistenza di primo livello, praticamente azzerata, oltre alla implicita sicurezza, alla centralizzazione del controllo e della distribuzione del software, ecc.
- un risparmio economico in termini di licensing (almeno per la classica suite d'ufficio, e dove possibile anche per le licenze del sistema)
- un risparmio energetico, non avendo più PC accesi negli uffici, e non dovendo più adeguare il condizionamento (soprattutto estivo) per lo smaltimento del calore prodotto. Su questo punto, tengo a sottolineare come a regime avremo un risparmio stimato in ca. 65MW annui.

La ricerca di un prodotto che sia anche in linea con queste filosofie guida, ha trovato risposta nella suite Sicr@web già testata internamente su diverse piattaforme. La proposta di un ulteriore modulo che gestisca anche l'aspetto territoriale e cartografico, non poteva che farci piacere. Aspettiamo a breve ulteriori integrazioni tra il modulo SIT ALICE Dati Territoriali e la suite gestionale (con relativi aspetti di pertinenza dell'ufficio tecnico).

Strategicamente, un prodotto fruibile via web, con un generico browser, indipendente dalla piattaforma e da politiche di licensing sul numero di utenti, si sposa perfettamente anche con la posizione del Comune, che si sta proponendo come capofila per la gestione di una serie di servizi informatici ad uso anche di altri piccoli enti limitrofi.

3. Ingegnere potrebbe illustrarci i possibili scenari evolutivi del Sistema Informativo Territoriale come base per una serie di nuovi servizi proposti dal CST?

Come già detto, Este si propone come "polo territoriale" al servizio degli altri piccoli Comuni della zona. Ciò è anche in accordo con il progetto ALI/CST promosso dalla Provincia di Padova e che ci vede protagonisti attivi. I concetti sono semplici e ben noti a tutti; purtroppo spesso i tempi e le motivazioni della politica si scontrano con le esigenze operative e con le necessità tecnologiche. Ho motivo di credere che i recenti "tagli" agli Enti, le limitazioni all'operatività dei piccoli Comuni, le indicazioni del decreto Brunetta (accorpamento dei servizi) ridaranno fiato alle nostre proposte. Che, come ben espo-

sto a suo tempo dal Sindaco, sono di massima disponibilità ad investire ulteriormente in una piattaforma tecnologia di base (hw, connettività, sistemi operativi) adatta a supportare programmi multi-ente, in grado di essere fruiti da diversi altri comuni, senza particolari prerequisiti hw e/o sw. Il tutto con formule di estrema convenienza economica, organizzativa e professionale. Perciò il SIT in accordo con altri 4 comuni della zona, è solo un primo piccolo passo, che però consente di "sperimentare" la possibilità di collaborare; e che ci consente di verificare le difficoltà (e ci stiamo lavorando per superarle) di un percorso "comune", che possa portare alla partecipazione attiva di tutti gli enti coinvolti in questo progetto di centro servizi per il territorio. Sgravando oneri e competenze nel centro dove c'è maggiore disponibilità, consentendo la fruizione di procedure "evolute" anche agli Enti che altrimenti non potrebbero permetterselo, e senza nulla togliere all'autonomia del singolo ente o utente. È ormai lampante che un piccolo Ente non può neppure semplicemente "mettersi in regola" con tutte le normative e le disposizioni che ormai settimanalmente escono. Soprattutto in campo tecnologico, dove l'investimento è relativamente elevato.

Pensiamo alle procedure per il disaster recovery, per i backup, per le pubblicazioni on-line, per la sicurezza della rete e degli accessi, per l'adeguamento delle licenze e per la formazione stessa del personale; figuriamoci se ci sono risorse per progetti come SIT, procedure on-line per i cittadini o altri servizi innovativi.

È però positivo che alcuni Comuni, che non se la passano benissimo, ma che comunque hanno più possibilità, rendano disponibili parte delle proprie risorse, condividano capacità elaborative e soluzioni e, perché no, anche modelli organizzativi e progetti. Il tutto con il fine di "far crescere" complessivamente il territorio, che non può vedere cittadini ed Enti di serie A e di serie B che viaggiano con velocità diverse.



Il Sistema Socio-Sanitario Territoriale:

- il Sistema informativo gestionale
- la Consulenza di Direzione

Alla Azienda Sanitaria e al Distretto Socio-Sanitario è affidato il compito di armonizzare il sistema delle "cure primarie" negli aspetti più rilevanti, di seguito ne elenchiamo alcuni:

- definizione del luogo più vicino alla popolazione e di primo accesso per l'utenza (**Porta Unica di Accesso**), potenziando la relazione con la famiglia;
- individuazione delle responsabilità, delle le strutture gestionali e i modelli operativi per giungere ad una efficace risposta ai bisogni di integrazione dell'offerta e governo della domanda;
- ricognizione e l'analisi dei bisogni espressi dal territorio;
- utilizzo dello strumento di budget e del controllo di gestione come processo di negoziazione degli obiettivi e delle risorse disponibili;
- definizione delle relazioni funzionali con la **rete degli attori** locali (comuni, case di riposo, volontariato), perno della progettualità e della programmazione locale;
- coordinamento delle attività e della programmazione in sinergia con l'ospedale e con il dipartimento di prevenzione;
- messa a punto di strumenti di governo che assicurino la capacità di garantire una risposta ai bisogni socio sanitari del territorio nonché la continuità di cura in particolare nella dimissione e/o nella ammissione ospedaliera dei propri utenti;
- gestione integrata dell'offerta di residenzialità e semiresidenzialità per anziani, disabili e minori quale supporto fondamentale per una risposta "modulata" ai bisogni con inserimenti sia temporanei sia definitivi "governati" di comune accordo all'interno di processi trasparenti ed equi;
- sviluppo della programmazione delle attività territoriali, con la mappatura e ricognizione dei bisogni espressi dal territorio integrando i sistemi informativi aziendali col Piano di Zona dei servizi alla persona.

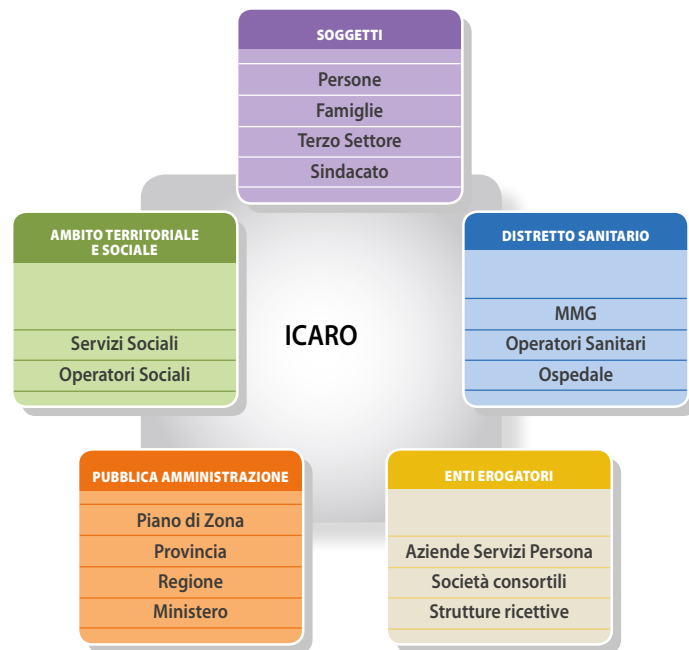
Per quanto riguarda la rete tra Azienda Sanitaria e Comuni l'obiettivo dell'integrazione è di giungere ad una programmazione dell'assetto dei servizi nell'ambito del Piano di Zona attraverso:

- la stesura di piani e programmi di intervento che vedano sempre più coinvolti i soggetti della rete e finalizzati a garantire uno sviluppo coerente ed economicamente sostenibile dei servizi alla persona;
- la ricerca di sinergie con gli altri settori di governo complessivo della comunità ponendo in luce le evidenze socio sanitarie in ambiti quali l'urbanistica, la viabilità, l'economia, la cultura ecc. delle comunità locali;
- **lo sviluppo dell'integrazione informativa** come strumento privilegiato per una reale integrazione operativa che si può realizzare a partire dall'impiego ordinario ed esteso a tutte le tipologie di bisogno delle Unità Valutative Multidimensionali Distrettuali;
- le più ampie **forme di partecipazione delle comunità** locali elaborando ed individuando anche altre forme di valutazione a cui far riferimento;
- lo sviluppo, a livello sperimentale, di modelli organizzativi ed operativi per la realizzazione di uno **"sportello unico socio sanitario"** che consenta di gestire la presa in carico dei bisogni del paziente e della sua famiglia senza che sia l'utente a cercare di interconnettere una serie di entità separate.

ICARO, il sistema informativo a supporto delle attività Socio-Sanitarie

Il software **ICARO** permette di gestire tutti gli aspetti della assistenza Sanitaria Territoriale (Distretti Sanitari) compresa la gestione degli interventi Sociali Domiciliari, garantendo così la continuità assistenziale nell'ottica che l'Utente diventi il centro del sistema di erogazione dei Servizi. **ICARO costituisce un sistema informatico Web, multiente e multiservizio per il governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito socio-sanitario** e a supporto dei processi organizzativi legati all'attività di assistenza a persone o a famiglie che si trovano in uno stato di bisogno e devono essere assistite a domicilio o attraverso servizi a supporto differenziati (contributi economici, assistenza minori ecc.).

ICARO permette l'interazione, grazie alla tecnologia Web adottata, di tutti i professionisti dell'**Ambito territoriale** e del **Distretto Sanitario** (Azienda Sanitaria Locale) i servizi medici (MMG), paramedici e sociali, forniti ai pazienti presso il loro domicilio a seguito di Dimissioni Protette Ospedaliere o di ri-



chiesta del MMG con particolare riferimento ad anziani, a disabili, a patologie psichiatriche stabilizzate, dipendenze ecc. o di richieste provenienti dai Punti Unici di Accesso.

ICARO si propone di affrontare la informatizzazione completa delle Cure Primarie nei distretti sanitari come **approccio globale** alla tutela della salute della popolazione della Azienda Sanitaria. Il modello di riferimento prevede uno sviluppo pianificato di alcuni elementi:

1. Gestione integrata dei pazienti (Cartella Socio-Sanitaria e Fascicolo Sanitario)
2. Continuità dell'assistenza
3. Gestione dei modelli organizzativi
4. Gestione delle Risorse (Personale e Strumenti)
5. Controllo amministrativo e previsionale
6. Gestione delle rendicontazioni
7. Gestione della qualità offerta dai servizi interni e dagli Enti Erogatori

ICARO supporta in maniera efficace, efficiente e nel rispetto delle norme vigenti le molteplici attività relative alla gestione delle attività socio-sanitarie dell'Azienda Ospedaliera e degli enti ad essa collegati.

Le caratteristiche fondamentali:

- dispone di un ampio set di servizi e funzioni disponibili a prodotto che soddisfano appieno le specifiche funzionali descritte di seguito;
- mette a disposizione una piattaforma software più ampia che consente il setup e l'inizializzazione di nuovi servizi, limitando e – ove possibile escludendo del tutto – lo sviluppo software di personalizzazione

- consente, tramite apposito sistema di parametrizzazione, la gestione separata e indipendente delle attività socio-sanitarie, con la possibilità di attivare/disattivare indipendentemente le diverse impostazioni previste (es. ruoli, profili di abilitazione, procedure);
- consente l'accesso degli utenti con connessione sicura tramite interfaccia web, adottando i più comuni browser commerciali;
- facilita, ai sensi delle disposizioni del CNIPA, l'interoperabilità con i sistemi di altre Amministrazioni mettendo a disposizione strumenti e metodi di comunicazione applicativa web-based.

ICARO consente di svolgere in maniera informatizzata le principali attività e i servizi previsti dalle normative di settore nazionali e regionali (servizi socio-assistenziali e sanitari, contributi economici, interventi di sostegno ecc.) che l'Ente deve porre in essere per prevenire, ridurre e risolvere le condizioni di disagio, bisogno e vulnerabilità in cui possono trovarsi i cittadini. Un vero e proprio "Dashboard utente" che raccoglie ed elabora tutte le informazioni relative alle esigenze espresse dagli utenti e agli interventi erogati sia clinici che assistenziali. Il sistema consente di conoscere meglio il contesto sociale, analizzare la domanda di servizi socio-sanitari, supportare le politiche di programmazione sul territorio e rispondere nella maniera più efficiente ed efficace alle sempre crescenti esigenze dei cittadini.

La Consulenza di Direzione nella Sanità: la lean organization (organizzazione snella)

L'assistenza sanitaria è un settore molto rischioso: medici, infermieri ed operatori sanitari devono relazionarsi con un "cliente" che spesso è fragile, vulnerabile e spaventato. Il grado di complessità organizzativa è alto e molte procedure hanno un livello significativo di rischio: la somministrazione errata di farmaci, le infezioni o una diagnosi sbagliata possono causare danni – talvolta irreparabili – ai pazienti che sono ricoverati o che richiedono assistenza medica presso le strutture sanitarie.

Non sono infatti pochi gli articoli riguardanti la "malasanità" che appaiono sulle pagine dei quotidiani o nei servizi dei TG. I dirigenti sanitari si trovano quindi di fronte ad una sfida significativa: hanno urgentemente bisogno di qualcosa che possa contemporaneamente migliorare la qualità del servizio, la produttività ma anche il benessere organizzativo interno, di fronte però ad una drastica riduzione delle risorse economiche a disposizione.

IN SANITA' NON SI PUO' APPLICARE LA LEAN...	...MA...
La cura dei pazienti non è paragonabile alla produzione di macchine..	..ma è comunque un insieme di processi e tutti i processi sono migliorabili
Non è possibile prevedere le richieste dei pazienti..	..tuttavia le richieste d'emergenza sono molto prevedibili (stagionalità) mentre possiamo controllare le richieste volontarie
Non è possibile standardizzare la pratica medica..	..però la ricerca è in grado di fornire buone pratiche da replicare per migliorare i risultati
I pazienti non sono paragonabili l'uno all'altro..	..ma i pazienti hanno diversi aspetti in comune (il 6% delle situazioni comuni coprono il 60% del lavoro in un Ospedale) e sono comunque soggetti agli stessi processi (ricovero, cura, dimissione)
Medici ed infermieri non accetteranno mai la Lean..	..tuttavia le prime esperienze hanno visto una partecipazione ed uno stato d'animo più alto da parte del personale coinvolto

Di fronte a questo scenario quindi l'organizzazione snella sembra prestarsi ad essere lo strumento manageriale ideale. Tuttavia una domanda sorge spontanea e lecita: può davvero una metodologia sviluppata nel comparto produttivo, come quello dell'industria automobilistica (ricordiamo che la "lean" è nata alla Toyota, tanto da essere conosciuta anche come "sistema Toyota"), possa funzionare anche nell'ambito ospedaliero? Ovvero, in parole molto più semplici, può la lean organization salvare delle vite? Anche in questo caso, le esperienze fatte sino ad oggi ci dicono che la risposta è assolutamente positiva.

L'organizzazione snella si basa su 3 principi-pilastro: la massimizzazione del **valore**, inteso come rapporto tra le prestazioni erogate da una struttura organizzativa e le risorse assorbite; il lavorare a **flusso continuo**, ovvero tenendo sotto controllo ogni passaggio che porta alla produzione del bene o del servizio ed eliminando tutti quei passaggi non necessari che non rendono quindi continuo il flusso di lavoro; e quest'ultimo

1. TRASPORTI	Movimentazione dei pazienti o della strumentazione	
2. SCORTE	Avere in magazzino scorte di materiale non necessario	
3. MOVIMENTI	Movimenti del personale e delle informazioni (es.: cartelle cliniche)	
4. ATTESE	Attese (o ritardi) per effettuare esami o terapie	
5. SOVRAPPRODUZIONE	Fare esami non necessari	
6. SOVRACCARICO	Personale sotto stress ed affaticato	
7. DIFETTI	Errori nella somministrazione dei medicinali, infezioni...	

concetto ci porta dritti al terzo principio-pilastro, l'eliminazione degli **sprechi**, ovvero di tutti quegli elementi che non forniscono valore al nostro lavoro.

Applicare quindi i principi dell'organizzazione snella nella sanità grazie al potentissimo strumento quale è la settimana di miglioramento rapido può portare ad importanti risultati che hanno riflessi su quattro diversi ambiti e target ma strettamente correlati tra loro:



Il Gruppo Maggioli attraverso le sue business unit, Informatica e Formazione - Consulenza è in grado di offrire un sistema integrato di software e servizi tale da assicurare la più efficiente gestione del settore dei Servizi socio-assistenziali e sanitari della Pubblica Amministrazione Locale.

La Provincia di Cosenza realizza il sistema Web Gis grazie al software ALICE Web Dati Territoriali

Il nuovo sistema di accesso alla Banca Dati del Catasto Nazionale è stato presentato lo scorso 26 luglio, nella sede dell'Amministrazione Provinciale di Cosenza, nel corso dell'incontro dedicato al "Sistema Web Gis di Interscambio dati catastali e cartografici", che ha illustrato lo strumento di cooperazione applicativa per l'accesso ai dati castali dei Comuni con l'Agenzia del Territorio.

La Provincia di Cosenza, grazie al sistema informativo utilizzato (ALICE WEB Dati Territoriali della software house Eldasoft, società del Gruppo Maggioli), ha realizzato il sistema di accesso alla Banca Dati del Catasto Nazionale, messa a disposizione dall'Agenzia del Territorio. **Questo importante progetto, che integra il Sistema Informativo Territoriale della Provincia, consente l'importazione, dal sistema nazionale dell'Agenzia del Territorio, dei dati censuari e cartografici, aggiornati, dell'intero territorio provinciale.** Come noto, il "Codice della PA digitale", oggetto del Dlgs 82/2005 e le sue successive modifiche, hanno definito le regole per l'utilizzo in via telematica dei dati di una Pubblica Amministrazione da parte dei sistemi informatici di altre Amministrazioni.

La Provincia di Cosenza in relazione a ciò, ed in particolare riguardo alla disponibilità e fruibilità dei dati dell'Agenzia del Territorio, ha realizzato la connessione al Sistema Informativo del Nuovo Catasto Urbano e Terreni utilizzando i servizi messi a disposizione nel "Sistema di Interscambio" (Sistema Automatico di Scambio Dati). Questa modalità di colloquio fra sistemi informativi diversi ha richiesto sia per l'Agenzia del Territorio che per la Provincia la realizzazione, ognuno per la parte di propria competenza, le necessarie applicazioni informatiche di cooperazione. Questi servizi possono essere usati nella rete dedicata del Sistema Pubblico di Connettività (SPC). I lavori di implementazione, iniziati nel mese di gennaio 2011, hanno inserito il "nodo Provinciale" nella rete della Pubblica Amministrazione SPC; è stato così possibile raggiungere il Sistema Informativo dell'Agenzia



del Territorio e realizzare il collegamento applicativo alla base dati del "Catasto Nazionale". Dopo una fase sperimentale, che ha consentito di mettere a punto le procedure di colloquio tra i due sistemi (Sistema Informativo della Provincia e Sistema Informativo dell'Agenzia del Territorio) e di verificare la funzionalità della rete SPC, il servizio è stato sperimentato nel settore del Demanio Idrico, promotore dell'iniziativa, ed è imminente la sua attivazione per tutti i settori tecnici provinciali, compresa la Polizia Provinciale.

Con l'implementazione del servizio, la Provincia si candida a diventare intermediario per tutti gli Enti del territorio provinciale (Comuni, Comunità Montane, ecc.), offrendo la propria disponibilità all'utilizzo del suo Sistema Informativo (Alice Web Dati Territoriali) per la consultazione dei dati catastali, attraverso il sistema d'interscambio. L'accesso alle applicazioni del "Catasto" permetterà un continuo aggiornamento del Sistema Informativo Territoriale Provinciale, dal Demanio Idrico alle Concessioni Stradali. La realizzazione di questo servizio costituisce un altro importante tassello nel complesso mosaico della "Amministrazione Digitale" sulla quale da anni la Provincia di Cosenza sta investendo risorse umane e finanziarie.

Parking Service: il servizio per la gestione delle aree di sosta a pagamento



La gestione integrata dei parcheggi rappresenta una delle soluzioni più frequentemente adottate dai Comuni per far fronte alle esigenze di mobilità della popolazione.

Affidarla ad un partner qualificato e di grande esperienza garantisce all'Amministrazione un notevole miglioramento delle condizioni del traffico ed un contestuale incremento delle entrate.

La moderna Pubblica Amministrazione ha bisogno di semplificare i propri processi burocratici interni al fine di ottenere una gestione delle attività economicamente più vantaggiosa ed efficiente, (per questo ricorre sempre più spesso alle "esternalizzazioni").

Il Gruppo Maggioli dà una risposta concreta a questa precisa esigenza della Pubblica Amministrazione con il servizio Parking Service, il progetto innovativo di gestione delle aree di sosta a pagamento.

Il crescente bisogno di mobilità e la conseguente esigenza di adeguamento delle strutture alle necessità della popolazione e dell'ambiente, spinge i Comuni a scegliere

la gestione integrata dei parcheggi, riservando ampie aree alla sosta a pagamento.

Ciò garantisce all'Amministrazione comunale un'entrata da reinvestire in nuovi progetti finalizzati al miglioramento delle condizioni del traffico.

Parking Service offre una risposta qualificata e definitiva ai Comuni che vogliono avviare o migliorare il servizio di gestione della sosta a pagamento.

Nelle nostre città buona parte dello spazio pubblico è occupato dalle auto in sosta. Con il costante aumento del parco circolante questa situazione, comporta un generalizzato e costante peggioramento della mobilità urbana (automobilistica e non) e, più in generale, della qualità della vita.

Attraverso la regolamentazione della sosta a pagamento si attua un "principio di equità", sulla base del quale il cittadino corrisponde un prezzo per l'utilizzo di un bene collettivo quale è lo spazio urbano: si consente quindi di impiegare più razionalmente i parcheggi, usati secondo una effettiva necessità e quindi mediamente più disponibili.

SERVIZI IN OUTSOURCING

Inoltre, la regolamentazione della sosta diventa un elemento determinante per il recupero dei suoli stradali alla loro primaria funzione di reti viarie.

Le aree di sosta regolamentata producono senz'altro un miglioramento ambientale e di sicurezza per il cittadino, contrastando la "sosta selvaggia".

Un approccio innovativo alla gestione della sosta lo garantisce, Parking Service.

Parking Service affronta tutte le fasi operative di gestione della sosta:

- Realizza la segnaletica orizzontale e verticale
- Fornisce ed installa le apparecchiature per il controllo della sosta (parcometri)
- Effettua la manutenzione ordinaria e straordinaria dei manufatti installati
- Effettua il controllo della sosta mediante gli ausiliari del traffico
- Fornisce tutto il materiale necessario agli ausiliari del traffico
- Distribuisce gli abbonamenti, i "gratta e sosta", ecc.
- Fornisce all'Amministrazione tutti i report e le statistiche inerenti i flussi veicolari, suddivisi per tipologia ed orario d'uso
- Indirizza gli utenti con apposita segnaletica.

In base alla soluzione gestionale proposta, Parking Service individua le infrastrutture, le tecnologie ed i sistemi informativi più adatti al raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'Ente, occupandosi anche di tutti i servizi collaterali, fino alla riscossione e rendicontazione delle somme introitate.



I SISTEMI DI GESTIONE

PARCOMETRI

Le forniture proposte da Parking Service rispondono ad elevati standard qualitativi e garantiscono il minimo impatto ambientale ed il massimo della sicurezza e funzionalità.

I parcometri proposti sono dotati di un sistema di remotizzazione che consente di interagire costantemente con la centrale operativa al fine di conoscerne lo status in ogni momento.

Grazie alla tecnologia GPRS di cui sono dotati, consentono l'invio di SMS, mail, ecc. per segnalare l'insorgere di qualsiasi evenienza (carta terminata, soglia cassaforte piena, ecc.).

La documentazione emessa dai parcometri è modulabile e personalizzabile a seconda delle esigenze dell'amministrazione.

PARCHEGGIO A BARRIERA

Parking Service utilizza i più avanzati sistemi a barriera per ogni tipo di area delimitata. Integrato o meno con gli altri sistemi, questo tipo di gestione prevede soluzioni a cassa automatica o a sportello.

SISTEMI CONTATEMPO

Parking Service è in grado di fornire un mini apparecchio che consente all'utilizzatore delle aree di sosta di pagare l'effettivo tempo di permanenza.

GRATTA E SOSTA

Parking Service prevede anche l'adozione di schede "gratta e sosta". I tagliandi, totalmente personalizzabili da parte dell'Ente, sono acquistabili direttamente dall'utenza e garantiscono una rapida diffusione ed una elevata facilità d'uso.

J-Serfin: il sistema informativo per i Servizi Finanziari

J-Serfin è il software, realizzato in tecnologia Java e Web, per la gestione di tutte le attività dell'area Servizi Finanziari di un Ente Locale: Contabilità Finanziaria e Fiscale, Contabilità Economico Patrimoniale e Analitica, Inventario e Patrimonio, Servizi di Economato, Mutui e Investimenti, Servizi verso la Teroreria, Certificazioni al Bilancio e al Rendiconto, ecc.

J-Serfin è il frutto dell'esperienza maturata dalle software house del Gruppo Maggioli nel settore dei Servizi Finanziari. L'obiettivo è supportare gli operatori con l'automazione delle operazioni e con un flusso automatico di comunicazioni che si estende da un'area applicativa all'altra. Gli Enti Locali che scelgono J-Serfin riconoscono le forti potenzialità del sistema espresse dalla banca dati anagrafica, elemento centrale e strategico della soluzione, al quale attingono le interfacce applicative degli utenti collegati in modo opportunamente filtrato. J-Serfin garantisce il principio di non duplicazione del dato, salvaguardando tuttavia le differenze che possono caratterizzare e contraddistinguere archivi diversi.

J-Serfin si caratterizza per alcune funzioni fondamentali:

La gestione del flusso delle informazioni

In J-Serfin e più in generale nell'intera suite Socr@web trova applicazione il concetto di fruibilità totale delle informazioni, sia come navigabilità completa sul dato, che come possibilità di estrapolazione e manipolazione di dati che si aggiornano automaticamente in seguito alla gestione quotidiana. La navigazione senza vincoli permette l'accesso ai documenti mediante singoli click; così partendo dal capitolo, ci si può spostare sugli impegni riferiti a quella voce di bilancio, quindi transitare dai mandati di pagamento emessi su uno degli impegni esaminati per poi risalire alle liquidazioni o alle fatture che hanno generato il pagamento, tutto ciò nella massima libertà di accedere ai dati di interesse. J-Serfin non è un contenitore di dati a se stante, bensì un'applicazione completamente integrata con le altre della suite Socr@



Web con le quali condivide la base dati informativa consentendo una navigazione trasversale delle informazioni e indipendente dal Sistema che l'ha generata.

Facilità di accesso ai dati

Per migliorare il flusso informativo dell'Ente, Socr@Web è stata costruita in modo da permettere un rapido accesso ai dati e un'acquisizione automatica degli stessi. Attraverso semplici operazioni di copia/incolla, infatti, è possibile trasportare qualsiasi elenco in un foglio di calcolo o un documento di testo.

Interfaccia grafica immediata e intuitiva

Nello sviluppo di Socr@web è stata posta una costante e particolare attenzione all'interfaccia utente al fine di proporre uno strumento immediatamente riconoscibile dall'utente e di facile utilizzo in tutte le sue funzionalità e potenzialità.

Indice Generale

J-Serfin condivide un'unica base dati anagrafica con gli altri moduli applicativi della suite e utilizza in modo trasparente un Indice Generale che comprende le generalità di tutti i soggetti (persone fisiche o giuridiche) che hanno o hanno avuto un qualsiasi rapporto con l'Ente.

Offre una visione d'insieme che permette di ricondurre ad un'unica individualità le molteplici posizioni di un soggetto nei vari archivi.

Gestione stampe

Le stampe a corredo dell'applicativo vengono realizzate con l'utilizzo di un motore per la generazione di report con interfaccia grafica che consente la definizione e personalizzazione dei layout da parte dell'utente in completa autonomia.

Strumenti avanzati per l'analisi dei dati

Un Sistema Contabile per quanto completo è del tutto insufficiente se privo di efficaci strumenti di controllo. Per questo motivo J-Serfin dispone di un tool per l'analisi multidimensionale OLAP che rendono l'intera procedura un efficace strumento per il controllo della gestione a disposizione del dirigente ma anche di ogni singolo responsabile, ciascuno per gli aspetti di propria competenza. Il controllo della gestione permette di avere immediatamente la situazione delle spese, delle entrate, della composizione dei residui come pure strumenti per il raffronto con indici regionali o nazionali. Il tutto secondo numerose chiavi di lettura, sia finanziarie che economiche.

Gestione Storica

Le informazioni contenute negli archivi del software, essendo soggette a variazioni nel tempo richiedono una costante azione di verifica e analisi. Con J-Serfin l'operatore beneficia di un considerevole supporto in quanto l'applicazione - progettata per gestire la memorizzazione di tutte le variazioni sugli archivi - è in grado di offrire la completa ricostruzione storica del dato.

Repository Documentale

Sfruttando il motore di repository disponibile nella suite Socr@web, J-Serfin offre nativamente la possibilità di associare e allegare file (documenti, immagini da scanner e più in generale file elettronici di vario genere) a registrazioni contabili effettuate sul Sistema. Questo consente di avere a portata di mano la documentazione archiviata e relegata in pesanti ed ingombranti faldoni d'archivio. Il repository documentale è integrato con la firma digitale: ogni documento può essere firmato digitalmente da uno o più persone.

Il software J-Serfin consente anche le seguenti importanti integrazioni

Interne agli uffici dell'Area dei Servizi Finanziari

L'integrazione è ricca e specializzata, al fine di agevolare l'operatore in tutte le attività in cui le notizie fluiscono

dall'uno all'altro nei vari uffici. Si tratta per lo più di meccanismi automatici che generano comunicazioni, dati statistici, notifiche e ogni altra tipologia di informazione di natura contabile.

Con altre aree dell'Ente Locale

Il software J-Serfin, condividendo gli archivi (o parte degli stessi) mette a disposizione dell'Ente i processi che forniscono informazioni e il flusso dei dati di interesse nelle modalità e secondo i formati che di volta in volta verranno ritenuti più idonei alle specifiche necessità.

Con altri Enti e/o Privati

Il software J-Serfin consente di dialogare con Cittadini, Imprese, Liberi Professionisti e altri Enti che hanno l'esigenza di usufruire di quei servizi definiti dal bando di e-Government. J-Serfin assicura una completa interoperabilità con i sistemi di protocollo informatico di altri Enti ed è predisposto per la cooperazione applicativa tra le Amministrazioni.

Con il sistema di Protocollo Informatico e Repository Documentale

J-Serfin è integrato con il modulo del Protocollo Informatico e Repository Documentale della suite Socr@web.

Workflow e Gestione Atti

Il motore di workflow integrato in Socr@Web sta alla base dei flussi documentali e delle procedure di lavoro dei Servizi Amministrativi coordinando il lavoro di diverse persone con mansioni diverse. Il workflow orchestra le loro attività secondo uno schema completamente configurabile controllando lo stato di avanzamento di ciascuna pratica, avvisando gli utenti nel caso sia richiesto il loro intervento e avvisando i responsabili nel caso le pratiche non rispettino l'avanzamento previsto.

Ciò si realizza sfruttando le logiche di integrazione esistenti con il modulo della suite Socr@web per la gestione degli Atti Autorizzatori (Delibere e Determine) che fanno uso automatismi per il controllo di regolarità contabile e per produrre gli effetti contabili previsti nell'atto. Il modello di integrazione implementato permettere ai settori/servizi dell'Ente di poter operare con strumenti che semplifichino il lavoro e garantiscano i controlli contabili previsti e necessari.

Con i servizi di Gestione Elettronica Documentale

Tra le attività che permettono un maggiore ammodernamento organizzativo dell'Ente Locale vi sono la dematerializzazione dei procedimenti e la digitalizzazione delle informazioni. La Gestione Elettronica Documentale è la risposta tangibile per le Pubbliche Amministrazioni che desiderano dare attuazione concreta ai principi introdotti dal Codice dell'Amministrazione Digitale.

SEDI TECNICO-COMMERCIALI



Polo Informatico Maggioli
via Bornaccino, 101
47822 Santarcangelo di Romagna (RN)
tel. 0541 628380 - fax 0541 621153
e-mail: informaticamaggiolinews@maggioli.it
web: www.maggioli.it/informatica

