

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE – REGIONE SARDEGNA  
Azienda U.S.L. n° 7  
Carbonia

Deliberazione n. 2879.....

adottata dal Diretto Generale in data 29 DIC. 2004

**Oggetto** - Rettifica progetto esecutivo (costituzione di un gruppo di lavoro in Staff alla Direzione Generale per la progettazione, la realizzazione, l'implementazione in Internet e la gestione del Portale Web Aziendale e della Carta dei Sevizi) di cui alla deliberazione n° 2650 del 06 dicembre 2004

**Vista** - delibera n° 2650 del 06.12.2004 con la quale veniva approvata la costituzione di un gruppo di lavoro in Staff alla Direzione Generale per la progettazione e la realizzazione del Portale Web Aziendale

**Visto** - il progetto esecutivo allegato, quale premessa alla deliberazione più volte citata, che ne costituiva parte integrante e sostanziale

- che nell'allegato progetto esecutivo della delibera citata sono stati erroneamente citati
- Il Dott. Giuseppe Ottaviani e il Sig. Francesco Fele che non fanno parte del gruppo di lavoro

**Ritenuto** – di dover provvedere alla modifica del progetto esecutivo allegato alla deliberazione n° 2650 del 06.12.2004 (costituzione di un gruppo di lavoro in Staff alla Direzione Generale per la progettazione, la realizzazione, l'implementazione in Internet e la gestione del Portale Web Aziendale e della Carta dei Servizi) nella parte relativa alla costituzione del gruppo di lavoro ( pag. 7 del Progetto Esecutivo)

Sentiti in merito il Direttore Amministrativo e il Direttore Sanitario

**D e l i b e r a**

per vi motivi esposti in premessa:

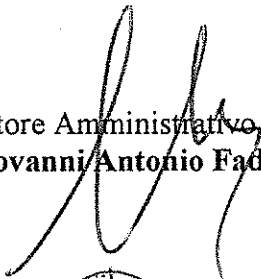
di rettificare il progetto esecutivo (costituzione di un gruppo di lavoro in Staff alla Direzione Generale per la progettazione, la realizzazione, l'implementazione in Internet e la gestione del Portale Web Aziendale e della Carta dei Servizi) di cui alla deliberazione n° 2650 del 06 dicembre 2004 nella parte relativa al gruppo di lavoro (pag. 7 del Progetto Esecutivo).

Di sostituirlo con il corretto progetto esecutivo per la realizzazione l'implementazione in Internet e la gestione del Portale Web Aziendale della Carta dei Servizi, allegato alla presente.

Di confermare che il gruppo di lavoro risulta così composto:

- Dott. Salvatore Blanco Responsabile del Progetto;
- Sig. Ettore Broi
- Sig. Cossu Ignazio
- Sig. Giovanni Di Pasquale
- Sig. Francesco Melis
- 

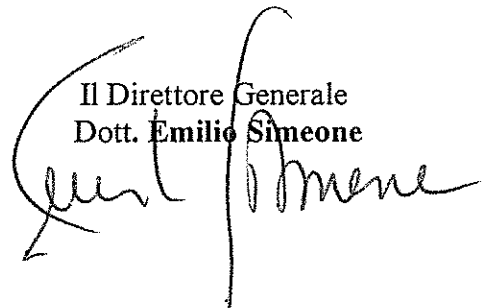
Il Direttore Amministrativo  
Dott. **Giovanni Antonio Fadda**



Il Direttore Sanitario  
Dott. **Pietro Pasquale Chessa**



Il Direttore Generale  
Dott. **Emilio Simeone**



Il Responsabile del Servizio Affari Generali,

Attesta che la deliberazione

n. 2879 del 29 DIC. 2004


è stata pubblicata

nell'Albo pretorio dell'Azienda USL n. 7

a partire dal 29 DIC. 2004 al 12 GEN. 2005

Resterà in pubblicazione per 15 giorni consecutivi  
ed è stata posta a disposizione per la consultazione.

Il Responsabile del Servizio  
Affari Generali  
(D<sup>ssa</sup> Margherita Cannas)

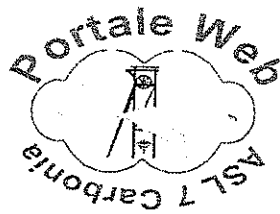


Allegati n.

Bilancio

Collegio Sindaci

Psicosociale



Servizio Sanitario Nazionale - Regione Sardegna

**ASL 7 Carbonia (CA)**

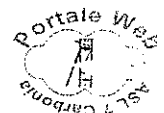
**DATI GENERALI DEL PROGETTO**

**TITOLO PROGETTO: PROGETTO PER L'IMPLEMENTAZIONE IN INTERNET DEL PORTALE WEB AZIENDALE E DELLA CARTA DEI SERVIZI**

**NOMINATIVO DEL PROPONENTE**

**Dott. Salvatore Bianco, Servizio Psicosociale, ASL 7 Carbonia**

**PERIODO DI RIFERIMENTO DEL PROGETTO: 12 mesi**



# PROGETTO PER L'IMPLEMENTAZIONE IN INTERNET DEL PORTALE WEB AZIENDALE E DELLA CARTA DEI SERVIZI

## IL CONTESTO NORMATIVO

Dagli anni Novanta è andata progressivamente crescendo l'esigenza di nuove forme di tutela dei cittadini/utenti nei confronti dell'apparato pubblico sull'onda di una serie di provvedimenti emanati in diversi Paesi europei. È da questa esigenza che scaturisce la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*".

Successivamente, il Decreto Legge n.163 del 12 maggio 1995, ha indicato nella *Carta dei Servizi Pubblici* lo strumento per dare attuazione pratica ai predetti principi. Il Decreto ha stabilito, inoltre, quali Servizi pubblici devono dotarsi obbligatoriamente della Carta dei Servizi delineandone gli schemi generali di riferimento. La Sanità è stata indicata come un settore di gestione di Servizi indispensabili per la totalità della popolazione e, quindi, per questa natura interessato agli obiettivi base della Carta dei Servizi.

Nella *Carta dei Servizi Sanitari*, emanata con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, ritroviamo i principi dettati dall'art.14 del D.Lgs. 502/92. Scopo dichiarato della Carta è quello di realizzare un processo di miglioramento continuo delle prestazioni erogate, attraverso un costante adeguamento e verifica della Qualità del Servizio Sanitario Nazionale. I principi basilari sono stati individuati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994. Tali principi sono stati successivamente estesi ed adattati alle caratteristiche delle Aziende Sanitarie con il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, nel quale è stato approvato anche lo schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari. Nell'ambito sanitario il già citato D. Lgs. 502/92 ha introdotto il principio della tutela degli utenti del Servizio Sanitario Nazionale. In questo contesto normativo, l'istituzione del Portale Web ha come scopo quello di realizzare tale tutela mediante:

- la pubblicazione, in tempo reale, in rete delle informazioni relative alle prestazioni e ai servizi erogati (implementazione in Internet della Carta dei Servizi);
- la ricezione di osservazioni, opposizioni o reclami presentati dagli utenti (attraverso un servizio e-mail);
- l'erogazione interattiva di servizi on-line ai cittadini e agli operatori della ASL.

## LA CARTA DEI SERVIZI

Al fine di mettere in evidenza l'importanza della realizzazione del portale, è fondamentale sottolineare la caratteristica irrinunciabile della Carta dei Servizi: **la verifica periodica e continua degli impegni assunti attraverso gli standard**; ciò per il necessario adeguamento dei processi produttivi dei servizi e per la ridefinizione degli impegni stessi.

Infatti, i principi di base della Carta dei Servizi Sanitari sono:

- uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia;
- **piena informazione dei cittadini-utenti con strumenti chiari, comprensibili ed accessibili sui servizi offerti e sulle modalità per ottenerli**;
- l'assunzione di impegni sulla qualità del servizio attraverso l'adozione di standard di qualità;
- il dovere di valutazione della qualità dei servizi per la verifica degli impegni assunti e per il costante adeguamento degli stessi, mediante, ad esempio, indagini sulla soddisfazione dei cittadini-utenti, conferenze dei servizi, pubbliche riunioni, relazioni annuali;
- applicazione di forme di tutela dei cittadini-utenti attraverso le procedure di reclamo.

La Carta, così strutturata, assume una duplice valenza: (a) è un patto con il cittadino-utente; (b) è uno strumento fondamentale di gestione dell'Azienda e di coinvolgimento di tutti gli operatori per il



conseguimento degli obiettivi di miglioramento dei servizi e delle prestazioni.

La Carta dei Servizi elettronica in rete riduce drasticamente i tempi di pubblicazione, permette la pubblicazione "integrata" di commenti, lettere; consente la verifica e l'approfondimento immediato mediante i web-links, riduce i costi, consente una diffusione planetaria dell'informazione, favorisce l'aggiornamento in tempo reale delle informazioni.

## L'IMPLEMENTAZIONE IN INTERNET DEL SITO WEB AZIENDALE E DELLA CARTA DEI SERVIZI

È opportuno considerare come le tecnologie dell'informazione, unitamente alle biotecnologie ed a quelle biomediche, stanno cambiando profondamente il modo di vivere e condizionano lo sviluppo sociale a livello mondiale. La Società odierna sta vivendo un passaggio epocale verso una nuova dimensione postindustriale, caratterizzata da nuovi processi produttivi e da un sempre più incisivo ruolo del terziario: la cosiddetta Società dell'Informazione. Essa comporta la definizione di nuove regole sociali, ma non solo. La maggior parte delle imprese sta ridisegnando i propri processi produttivi e organizzativi in un'ottica di e-business o New Economy (siti Web, call centres, e-mail, ecc.), con conseguenti ristrutturazioni aziendali, ripercussione sui livelli occupazionali e necessità di riqualificazione professionale delle risorse.

L'Europa, anche se in ritardo rispetto agli USA ed al Giappone, sta organizzandosi per competere nella Società dell'Informazione ed ha varato un programma per la e-Europe, in cui si pongono le basi per favorire lo sviluppo di servizi tecnologicamente avanzati. Tra l'altro, uno degli obiettivi decennali definiti dal programma, prevede che ogni cittadino, azienda ed Amministrazione europea siano connessi in Rete, ed una delle priorità riguarda la **Sanità on-line**, ovvero lo sviluppo di reti telematiche per migliorare l'assistenza sanitaria ai cittadini. L'Italia, nel DPEF 2000-2003 e nella Legge Finanziaria 2000, ha fatto proprie queste linee guida ed ha previsto degli interventi mirati allo sviluppo della Società dell'Informazione.

Il modo di pensare ed organizzare le nostre attività, di pianificare l'erogazione dei servizi, è oggi condizionata da questo nuovo modo di comunicare che rende, in pochissimo tempo, obsoleti informazioni e prodotti, tanto che ormai si parla di "Web time". Se da un lato la "rete" massimizza la diffusione delle informazioni, dall'altro ne contrae enormemente il ciclo di vita.

I piani programmatici e le statistiche previsionali elaborate enunciano che, tra pochissimi anni, oltre il 60% della popolazione Europea sarà collegata in rete e potrà comunicare con tutte le possibilità multimediali (video, testi, suoni, grafica, ecc.). Ciò determinerà uno stravolgimento evolutivo della Società e, quindi, della vita di tutti noi, aprendo degli scenari oggi inimmaginabili: il ruolo della Domanda e Offerta si rincorreranno e si confonderanno nella Rete modificando il modello stesso di azienda cui siamo abituati a pensare.

La Sanità, o meglio il modello di erogazione dell'assistenza ed il concetto stesso di salute inteso come migliore benessere e migliore informazione di prevenzione, verrà stravolta e dovrà velocemente adeguarsi ai nuovi standards qualitativi richiesti, mantenendosi all'interno del budget assegnato e compatibile con le scelte di politica sociale del Paese. In tale contesto bisogna anche tenere conto che il cittadino troverà in Internet lo strumento informativo, comunicativo che lo svincolerà sempre più dai suoi attuali riferimenti locali e nazionali.

La facilità d'uso, l'economicità e la velocità di reperimento delle informazioni stanno favorendo la rapidissima diffusione di Internet (circa 304 milioni di utenti già nel 2000) e quindi la proliferazione di un gran numero di siti medico-sanitari sul Web (350.000 a tutt'oggi). Il 3,3% dei siti è in italiano e raggiungono il 16% della popolazione; oltre il 50% dei siti è in lingua inglese. La domanda di informazioni sanitarie in rete (World Wide Web) è elevatissima: i siti medico-sanitari specifici censiti ottengono ben il 37- 39% degli accessi totali alla rete Web ed il 45-46% di questi è effettuato da ultracinquantenni. Gli utenti di informazioni sanitarie in rete sono quindi oltre 100 milioni, di cui 22 milioni di americani ed otto e mezzo circa italiani, con un rapporto donna/uomo di 2:1.

La Rete, attraverso i suoi strumenti, consente di migliorare la gestione e l'organizzazione delle istituzioni sanitarie. In tal senso, il portale web potrebbe rappresentare lo strumento di elezione trami-

te il quale l'Azienda USL 7 ascolta e comunica con i suoi diversi interlocutori che sono:

- **all'interno**, i dipendenti e tutto il personale convenzionato;
- **all'esterno**, i cittadini-utenti dei servizi, le altre istituzioni locali, regionali e nazionali, le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti, la stampa, gli organi di informazione locale e gli altri sensori presenti nel contesto sociale.

Attraverso l'attività del portale, l'Azienda può trarre preziose indicazioni strategiche per impostare la propria organizzazione a tutti i livelli; tale attività assume, pertanto, una importanza fondamentale a garanzia della qualità dei servizi offerti.

Le finalità del portale sono:

- attuazione del principio di trasparenza amministrativa e di diritto di accesso e di informazione;
- rilevazione sistematica dei bisogni e della soddisfazione dell'utenza e collaborazione per l'implementazione della Qualità dei servizi offerti;
- proposta di ammodernamento delle strutture, semplificazione del linguaggio ed aggiornamento delle modalità di relazione con l'utenza.

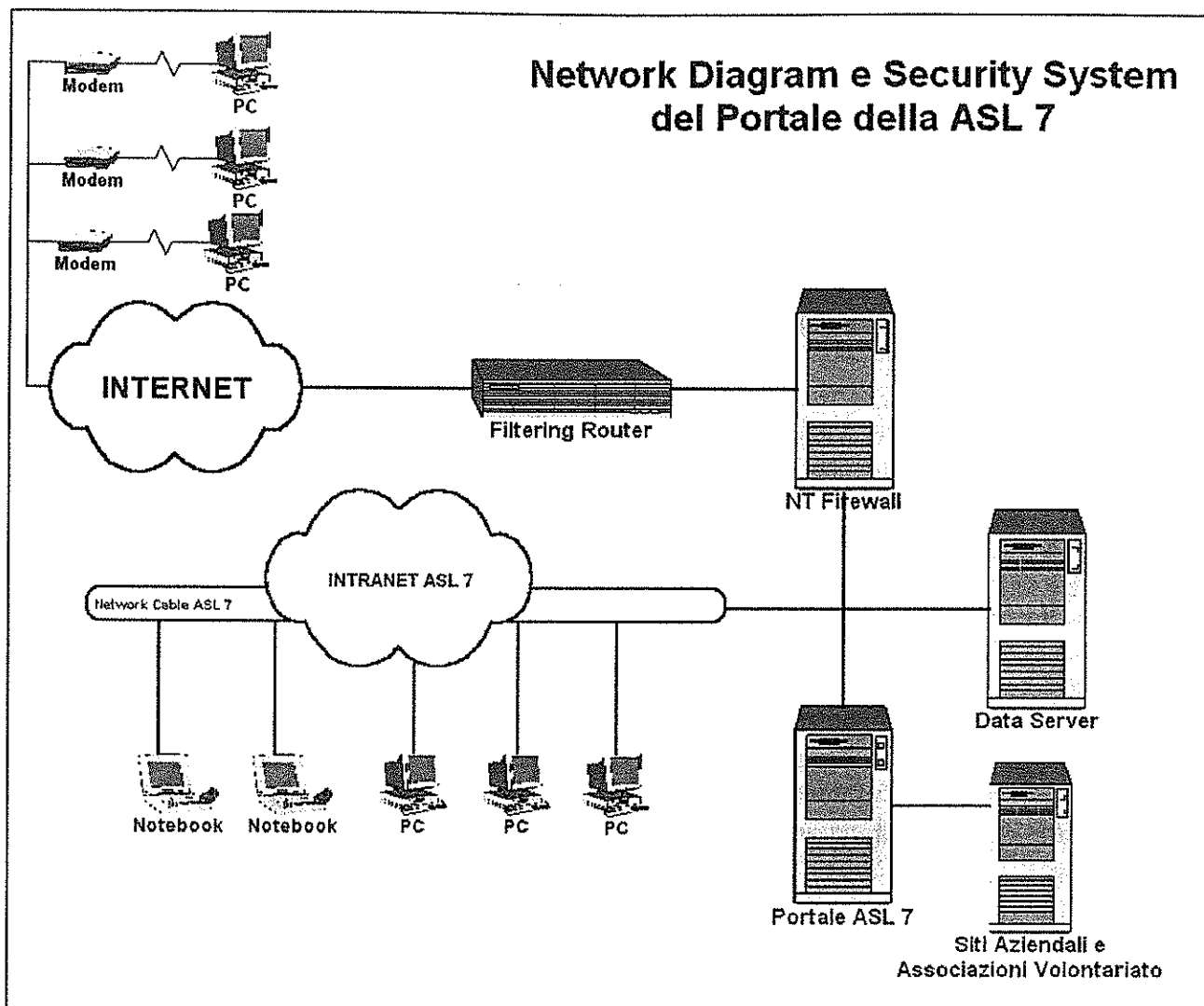
In ottemperanza alle norme sopracitate si prevedono, inoltre, le seguenti attività:

- servizi all'utenza per favorire l'attuazione dei diritti alla partecipazione e all'informazione;
- servizi, con accesso riservato, agli operatori della ASL (trasmissione, via e-mail, di circolari, atti; consultazione normative, ecc.);
- proposte mirate al soddisfacimento dei bisogni dell'utenza;
- conoscenza delle strutture pubbliche e servizi erogati;
- diffusione delle normative.

Le ipotesi di modello teorico del portale sono sostanzialmente tre:

- Il primo modello può essere chiamato di "pubblica tutela" perché opera in favore di una utenza tendenzialmente debole;
- il secondo di "tutela e informazione" in quanto opera in funzione di utenza non necessariamente debole;
- il terzo di "promozione e fidelizzazione" presuppone che le Aziende sanitarie operino in regime di concorrenza.

Alla luce di questi modelli, il portale verrà collocato su un continuum che vede ad una estremità un semplice sportello virtuale informazioni e reclami (che rappresenta l'ufficio minimo), all'altra un ufficio finalizzato alla promozione e fidelizzazione. Il Portale è, infine, un eccellente mezzo che offre agli operatori della ASL utili ed efficaci strumenti di lavoro.



### LA COMUNICAZIONE AZIENDALE E INTERNET

In un sistema di Qualità non si può prescindere da uno strumento fondamentale quale è la comunicazione. La comunicazione reciproca tra cittadini/utenti e ASL, tramite internet, permette di trasmettere informazioni relative ai vari aspetti che la Qualità può assumere. Da un lato è necessario che il cittadino/utente sia informato sulle attività svolte dalla struttura e sia messo in condizioni di accedervi; dall'altro i giudizi dei clienti devono essere utilizzati come una risorsa/informazione per migliorare la qualità del servizio.

La comunicazione interna, inoltre, permette di diffondere l'orientamento alla Qualità e la nuova cultura organizzativa. Questa cultura della comunicazione deve riguardare anche i rapporti interni tra organizzazione ed erogatori, in maniera che si crei un omogeneo sistema aziendale che operi in maniera sinergica. Stabilendo delle procedure formali di comunicazione (che possono assumere le forme più varie) scaturiscono indicazioni molto utili per realizzare piccoli e grandi interventi di miglioramento qualitativo: il solo fatto di ascoltare gli erogatori e di realizzare gli interventi più intelligenti, innalza il livello motivazionale.

Il controllo di Qualità in un'Azienda di Servizi, nell'ambito di questo sistema comunicativo, dovrebbe giocare un ruolo di snodo tra le informazioni provenienti dai vari front-office; ciò facilita le decisioni applicative restituendo, infine, agli erogatori le informazioni sui miglioramenti qualitativi regi-



strati e riaprendo periodicamente il circolo del sistema. L'attuazione di questo processo necessita un confronto continuo, confronto possibile in tempo reale attraverso le potenzialità di Internet.

## OBIETTIVI DEL PROGETTO

Il Portale Web Aziendale è una utile, interattiva e ben strutturata via d'accesso alle informazioni importanti della ASL, la naturale evoluzione di un semplice sito. Verranno fornite informazioni strutturate alle necessità sia degli operatori sia dei cittadini, in quanto la validità di un portale si misura nella capacità effettiva di risposta alle necessità degli utenti.

Verrà offerta un'ampia varietà di contenuti e servizi, come ad es. informazioni sugli orari, sedi lavorative, patologie trattate, attività e-mail, informazioni sugli effetti collaterali ed interazioni dei farmaci, atti amministrativi, normative, materiale bibliografico e documentale, ecc. Verranno, inoltre, ospitati siti medici personali, siti professionali per operatori sanitari e siti delle Associazioni di Volontariato operanti sul territorio della ASL 7. Saranno, così, offerti efficaci servizi, sia in proprio che collegandosi ai più prestigiosi siti pubblici sanitari, per il reperimento facile e veloce di informazioni utili (diagnosi, terapie, organizzazioni, enti e servizi sanitari).

In un secondo tempo, potranno essere offerti ulteriori servizi interattivi, come le prenotazioni o l'autorizzazione assicurativa per le visite mediche in studi ed ospedali, la refertazione in linea, la tele-prescrizione di farmaci con anche la farmacia on-line, la verifica della rimborsabilità o copertura assicurativa delle prestazioni sanitarie, lo scambio di informazioni con altri utenti (es. pazienti con patologie rare), un consulto con un esperto su un particolare problema (da scegliere da un elenco di esperti secondo esplicite credenziali) la realizzazione di una "cartella clinica elettronica" di un paziente aggiornata e condivisa da più specialisti ed il "check-up virtuale" (cuore, mammella, osteoporosi).

Obiettivo del progetto è quello di implementare su Internet il Portale web della ASL 7: l'attivazione dei servizi sarà graduale e consiste in quattro fasi di tre mesi ciascuna, per un totale di dodici mesi:

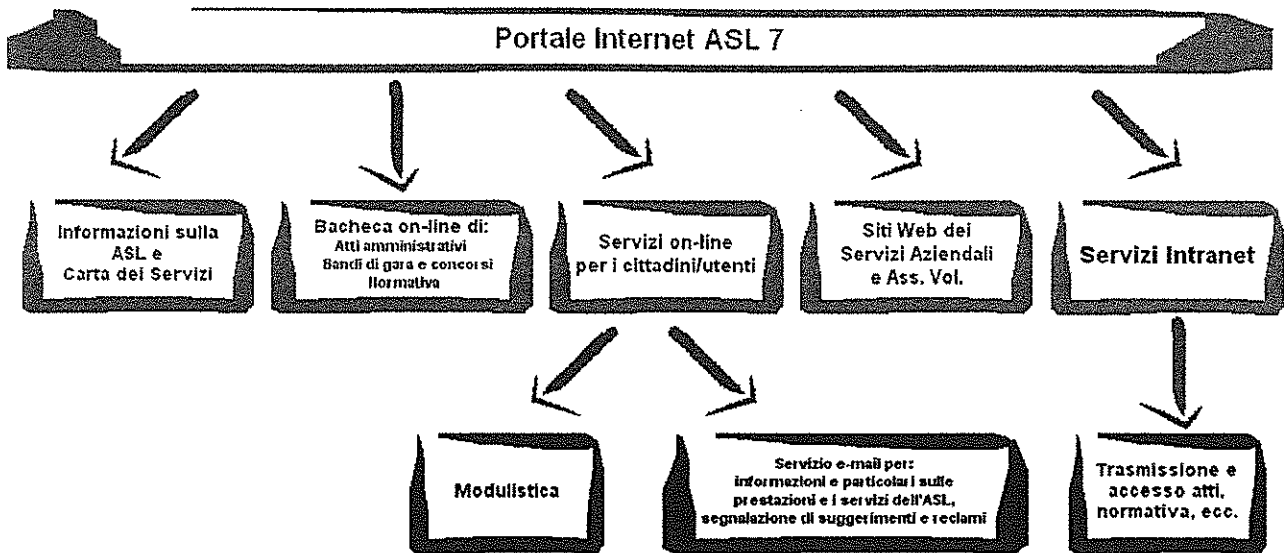
- nella **prima fase** verranno pubblicate su internet la Carta dei Servizi e altre informazioni relative al territorio di riferimento, alla struttura e all'organizzazione dell'azienda;
- nella **seconda fase** sarà realizzata una bacheca on-line contenente: atti amministrativi, bandi di gara e concorsi, normativa, ecc.;
- nella **terza fase** saranno realizzati alcuni servizi interattivi on-line quali: (a) la possibilità, per i cittadini/utenti di scaricare dal portale la modulistica relativa alle principali pratiche da effettuare nella ASL, (b) un servizio e-mail per informazioni e particolari sulle prestazioni e i servizi dell'ASL e (c) un servizio e-mail per la segnalazione di suggerimenti e reclami;
- nella **quarta fase** sarà implementata la rete Intranet con l'erogazione di alcuni servizi dedicati agli operatori aziendali (trasmissione, via e-mail, di circolari, atti; consultazione normative, ecc.). Sarà, infine, predisposto lo spazio per i siti dei Servizi della ASL e delle Associazioni di Volontariato.

Una finalità costante in tutte le fasi progettuali è quello di realizzare una **base informativa**, aggiornata in tempo reale, delle prestazioni e dei servizi erogati. A tale scopo è necessario avviare un **aggiornamento informativo** contenente indicazioni puntuali su ogni singolo servizio erogato:

<p>sia aspetti di tipo quantitativo, come:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• i servizi erogati</li> <li>• la tipologia delle prestazioni</li> </ul>	<p>sia aspetti organizzativi e gestionali delle strutture eroganti quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• i tempi di attesa</li> <li>• la tipologia di attività effettuata</li> </ul>	<p>sia aspetti relativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• alle variazioni della domanda potenziale e della domanda espressa di prestazioni da parte dei cittadini.</li> </ul>
--	--	---

## STRUTTURA DEL PORTALE

Il Portale web contiene sia informazioni utili sui servizi e le prestazioni erogate, sia dei servizi utili a migliorare la comunicazione fra azienda e cittadini/utenti, attraverso uno scambio interattivo di informazioni. Nella figura è sintetizzata la struttura del Portale.



## RISORSE E ORGANIZZAZIONE

Il gruppo di lavoro si articola in tre nuclei operativi:

- 1) **Il nucleo operativo direzionale** con funzioni di programmazione e coordinamento delle attività, di progettazione del portale e di analisi e controllo delle procedure
- 2) **Il nucleo operativo segreteria** con mansioni di organizzazione degli eventi, di raccolta dati e di gestione delle segnalazioni esterne (compreso il trasferimento di tutte le informazioni raccolte su supporto magnetico)
- 3) **Il nucleo operativo tecnico** con compiti di costruzione del software, di manutenzione, di implementazione sul web del Portale e di gestione dei sistemi di sicurezza della rete

**Il monte ore previsto, salvo necessità, è mediamente di 5 h a settimana per operatore.**

Organizzazione	Risorse	Orario medio/sett.	Funzioni
N.O. direzionale	Salvatore Blanco	5 h	<i>Coordinamento attività e programmazione eventi</i> <i>Progettazione Portale Internet</i> <i>Analisi procedure e software</i>
N.O. segreteria organizzativa	Ettore Broi Ignazio Cossu Giovanni Dipasquale	5 h	<i>Segreteria G.L.</i> <i>Raccolta dati e loro assemblaggio su supporto informatico</i> <i>Gestione e aggiornamento database</i> <i>Gestione segnalazioni esterne</i>
N.O. tecnico	Francesco Melis	5 h	<i>Costruzione software e implementazione sul web del Portale</i> <i>Sistemi sicurezza rete</i>

## ARTICOLAZIONE DEL PROGETTO

Il piano operativo del progetto " PROGETTO PER L'IMPLEMENTAZIONE IN INTERNET DEL PORTALE WEB AZIENDALE E DELLA CARTA DEI SERVIZI " si articolerà in 4 fasi:

**1° FASE: realizzazione entro il 3° mese - Implementazione in Internet della Carta dei Servizi Sociosanitari**

### 1° trimestre

- Definizione e progettazione del portale;
- raccolta dati e aggiornamento delle Informazioni sui servizi e le attività sanitarie ed amministrative svolte (loro assemblaggio su supporto magnetico);
- costruzione del software;
- implementazione in Internet della Carta dei Servizi Sociosanitari.

**2° FASE: realizzazione entro il 6° mese - Implementazione della Bacheca on-line**

### 2° trimestre

- Definizione e progettazione della Bacheca on-line;
- raccolta dati relativi a: atti amministrativi, bandi di gara e concorsi, normativa, ecc.;
- costruzione del software;
- implementazione in Internet della Bacheca on-line.

**3° FASE: realizzazione entro il 9° mese - Implementazione dei Servizi on-line per i cittadini/utenti**

### 3° trimestre

- Definizione e progettazione dei Servizi on-line per i cittadini/utenti;
- Implementazione degli sportelli interattivi informazioni, osservazioni e reclami (tramite e-mail).

**4° FASE: realizzazione entro il 12° mese – Predisposizione del portale per l'implementazione dei Siti Web dei Servizi Aziendali e delle Associazioni di Volontariato**

### 4° trimestre

- definizione e progettazione della Intranet Aziendale;
- definizione e progettazione dello spazio per i siti web dei servizi e delle associazioni di volontariato;
- Verifica complessiva della funzionalità del Portale e controlli di Qualità.

# Linea del tempo del Progetto "Portale Internet ASL 7"

