

Piano per razionalizzare l'utilizzo delle dotazioni strumentali, anche informatiche

L'accessibilità digitale

In attuazione delle politiche di sviluppo e gestione dell'innovazione digitale, al Piano integrativo di attività e organizzazione (PIAO) introdotto all'articolo 6 del decreto legge n.80/2021, "Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionale all'attuazione del Piano nazionale", l'Azienda si è inserita in un contesto caratterizzato da una regia regionale/nazionale seppure con responsabilità della gestione tecnica.

Le attività intraprese sono volte ad elevare la qualità e la trasparenza dell'attività amministrativa migliorando i servizi ai cittadini e alle imprese con una costante e progressiva semplificazione e reingegnerizzazione dei processi, anche in materia di diritto di accesso per come richiamato dai d.lgs. 150/2009 e legge 190/2012.

In tale contesto la gestione del capitale umano e lo sviluppo organizzativo, anche mediante il ricorso al lavoro agile, è stata finalizzata al raggiungimento della completa alfabetizzazione digitale per garantire la qualità e la trasparenza dei servizi ai cittadini.

In particolar modo le **tecnologie digitali** risultano fondamentali per rendere possibili nuovi modi di lavorare e sono da considerarsi, quindi, un fattore indispensabile per l'implementazione del lavoro agile.

L'obiettivo principale è lo sviluppo di un cambiamento culturale all'interno dell'organizzazione che trovi riscontro anche nella logica di *change management* che l'Azienda intende perseguire. I tre pilastri strategici sui quali si sta costruendo tale programma sono stati individuati nelle seguenti dimensioni: cultura organizzativa, tecnologie digitali e performance.

Le azioni ed i progetti tesi ad assicurare l'accessibilità digitale, ossia garantire capacità dei sistemi informatici di erogare servizi e fornire informazioni fruibili senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità o dell'età (ultrasessantacinquenni) necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari, sono tra le priorità delle progettazioni a breve termine che l'Azienda si appresta a rendere operative.

Integrandosi attivamente ai progetti realizzati a livello Regionale si è collaborando nella entrata in produzione di nuove App che permettono al cittadino di ottenere i servizi offerti dall'Azienda a portata di un "click". I progetti attualmente in essere su detto versante sono quelli del "SovraCUP" regionale e del "HealthChain", che in vero, quest'ultimo, dopo un iniziale coinvolgimento delle Aziende è ad oggi in attesa di ulteriori passi in avanti. Tali progetti rientrano tra le soluzioni offerte dall'Assessorato della Salute della Regione Siciliana e presuppongono un'evoluzione dell'impianto informatico Aziendale che risulta in fase di avanzata realizzazione. Contestualmente, detti sistemi aziendali stanno subendo un'evoluzione che entro il prossimo triennio li renderà necessariamente compliance alle indicazioni riportate nei Piani triennali elaborati da AgID.

L'accesso ai servizi online, ad accesso semplificato e trasparente verrà assicurato da dette App e dal portale e App Aziendale che, entro il prossimo triennio, completeranno tutto il percorso evolutivo necessario a rendere disponibili numerosi servizi, tra i quali:

- Prenotazioni CUP e pagamenti. Il cittadino/assistito può effettuare prenotazioni per prestazioni ambulatoriali sull'intera offerta (pubblico e privato accreditato) della provincia e della regione, effettuare il pagamento del ticket tramite PagoPA oppure pagamenti di posizioni debitorie;
- FSE (Fascicolo Sanitario Elettronico). Il cittadino/assistito può consultare i propri referti di laboratorio e di radiologia, le prescrizioni di farmaci o prestazioni specialistiche, le vaccinazioni e altra documentazione sanitaria;

- Anagrafe Sanitaria. Il cittadino/assistito può mettere in atto la scelta e revoca del medico di base o del pediatra per i bambini, consultare le esenzioni per patologia, autocertificare l'esenzione per reddito, avere l'attestato di esenzione;
- Sportello facilitato per percorsi oncologici;
- Prestazioni in screening;
- Ritiro referti e altra documentazione sanitaria.

Allo stato attuale alcuni di questi servizi sono già stati implementati, ma presentano dei margini di miglioramento ed altri sono in via di attivazione. Detti sistemi si prestano a ridurre la pressione su sportelli fisici aziendali, a beneficio dell'umanizzazione dei percorsi di cura e di accesso ai servizi.

Gli obiettivi e i benefici sono quelli di semplificare e rendere più efficace l'accesso ai servizi e la loro erogazione, snellire la comunicazione tra strutture sanitarie e cittadini. Il call center del CUP e quello dello screening rappresentano un rilevante punto di contatto per gli utenti, soprattutto per i più anziani e per coloro che si trovano in condizioni di fragilità, offrendo un costante supporto in collaborazione con gli altri servizi aziendali. La prossima attivazione delle COT consentirà di esaltare questi ruoli di contatto e coordinamento dell'offerta sanitaria a sicuro vantaggio dell'utenza.

Sono inoltre da segnalare le varie iniziative, messe in atto negli ultimi anni, per sviluppare le potenzialità informative e di interazione con i cittadini del sito web istituzionale, anche con l'inserimento di moduli e richieste on-line. Una particolare spinta in questa direzione sarà comunque resa maggiormente tangibile grazie alla messa in produzione del sistema di gestione documentale che consentirà di gestire gli atti e i procedimenti amministrativi con modalità digitali.

Con zelo alle risorse messe a disposizione dal Dipartimento per la trasformazione digitale, saranno prodotti ulteriori ed utili investimenti nelle seguenti direzioni:

- Sviluppo graduale e completo dei servizi PagoPA ed App IO;
- SPID e CIE;
- Abilitazione al Cloud della PA;
- Interoperabilità tra i sistemi;
- Ecc.

I predetti servizi consentiranno all'Azienda di raggiungere il duplice obiettivo di allinearsi alle indicazioni di AgID e di digitalizzare gran parte dei processi amministrativi e sanitari.

Nell'ambito prettamente sanitario gli obiettivi della Missione 6 - Componente 2 - Investimento 1.2Sub 1.1.1. "Digitalizzazione DEA I e II Livello" e Missione 6 – Componente 1.3.1 (B) "adozione ed utilizzo del FSE da parte delle regioni" renderanno possibile quella trasformazione che l'Azienda da anni intraprende con l'impianto di nuove tecnologie informatiche e con sistemi di cooperazione rivolti, tra l'altro, all'immissione a sistema di informazioni provenienti dalle strumentazioni sanitarie. Perseguendo questo obiettivo si sta procedendo gradualmente all'implementazione del fascicolo sanitario di ogni assistito in formato digitale, a tutto vantaggio della diagnosi e cura dei pazienti e dell'accessibilità alle informazioni.

Infrastruttura di base

Tutti i percorsi di digitalizzazione che l'azienda ha fin qui intrapreso hanno avuto come presupposto l'adeguamento strutturale dell'infrastruttura tecnologica avuto riguardo delle condizioni di sistema presenti.

In particolare, l'Assesment Patrimoniale aziendale effettuato durante il 2022 ha fatto emergere i seguenti dati complessivi:

- ✓ n. 2700 postazioni PC + monitor,
- ✓ n. 150. notebook/laptop;
- ✓ n. 20 Server;

- ✓ n. 1300 stampanti
- ✓ n. 250 fotocopiatrici multifunzione a noleggio
- ✓ n. 2500 telefoni Voip
- ✓ n. 6 videoproiettori

A fronte di 2700 postazioni censite nel corso di richiamato assesment nel corso del 2022-2024 sono state approvvigionate ed in parte ancora ordinate e di prossima fornitura circa 800 PDL e oltre 310 Multifunzione A4.

Quest'ultimo approvvigionamento, tutto finanziato tramite fondi PNRR e SovraCUP, è stato destinato all'ammodernamento del parco tecnologico delle UU.OO. legate agli stessi progetti.

In precedenza, nel corso dell'anno 2021, si era proceduto ad un approvvigionamento di PDL e stampanti con il duplice obiettivo di ammodernamento del parco macchine aziendale e di bilanciamento delle crescenti necessità conseguenti all'implementazione dei nuovi applicativi.

È di recente rilascio l'aggiornamento del sistema operativo da Windows 10 a Windows 11 che ha avuto effetto sul 90% delle postazioni di lavoro. Questo aggiornamento, rilasciato da Microsoft sia a livello di sistemi operativi, che di office automation, ha reso inutilizzabile un gran numero di postazioni di lavoro.

A seguito di detto aggiornamento e grazie ad una analisi empirica è stato possibile stimare che ogni anno circa 400 PC della dotazione aziendale rientrano automaticamente nella classificazione del fuori uso in quanto lenti e non più idonei all'utilizzo in uffici pubblici che erogano prestazioni legate ai LEA.

Il programma di razionalizzazione delle dotazioni strumentali è determinato da processi di monitoraggio continuo delle possibili soluzioni tecnologiche (stazioni multifunzionali, computer ad alta portabilità, VOIP) e logico-organizzative (gruppi comuni di utenti per piano o unità operativa), che consentano di raggiungere l'obiettivo del massimo contenimento dei costi di acquisto e gestione di dette dotazioni.

Nel contesto della fornitura del "Servizio di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e postazione di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni (edizione 2)" è stata attivata una infrastruttura di monitoraggio automatizzato, che in tempo reale verifica il corretto funzionamento di tutti gli apparati network, VoIP e postazioni di lavoro dell'intera intranet aziendale.

Tale infrastruttura permette, oltre alla prevenzione di guasti e disservizi tecnici, anche il monitoraggio attivo di dispositivi dismessi o scarsamente utilizzati da effettuare anche ai fini della razionalizzazione dell'utilizzo delle dotazioni strumentali e della loro efficienza.

Con l'adesione agli Accordi Quadro Consip **Sicurezza "da remoto" – ID 2296** e **Servizi sistemistici (ed.3) – ID 2275**, in parte finanziate con fondi PNRR, è stata data maggiore enfasi alla sicurezza dei sistemi informatici Aziendali e si è inoltre provveduto ad uniformare il sistema di firma elettronica con l'implementazione di un unico strumento a valore sugli applicativi sanitari ed amministrativo contabili.

A seguito della situazione di emergenza sanitaria da Covid-19, a partire dal mese di marzo 2020, sono stati stipulati contratti individuali di lavoro agile per alcuni dei dipendenti dell'Ente.

Consentendo l'utilizzo di dispositivi informatici in possesso del lavoratore e provvedendo all'acquisizione di apposite apparecchiature e soluzioni informatiche l'Ente ha reso possibile a tutti i dipendenti autorizzati di poter lavorare da casa in totale sicurezza.

A prescindere dall'andamento della situazione epidemiologica e sulla base della normativa vigente dovranno essere comunque effettuate valutazioni di tipo organizzativo, necessariamente basate sull'organizzazione di parte del lavoro d'ufficio anche a distanza, che incideranno inevitabilmente sulla gestione delle dotazioni strumentali. È verosimile in ogni caso che si continui la strada finora seguita integrando e innovando le strumentazioni già presenti. In un'ottica di medio-lungo periodo, continuerà quindi l'attenzione verso ipotesi di aggiornamento del parco macchine informatico, verificando l'adeguatezza dello stesso ai servizi da

erogare, tenendo conto dell'esigenza di orientarsi ad acquisiti di Notebook, quale strumento tecnico più idoneo al lavoro nei reparti, per la gestione informatizzata anche in movimento del dato sanitario.

Con i nuovi approvvigionamenti di tecnologia si procederà gradualmente alla dismissione di tutto il materiale che verrà valutato obsoleto e per cui risulterà antieconomico l'upgrade tecnologico. Nel triennio 2023 – 2025 si ipotizza di dismettere/smaltire/radiare circa 800 PDL e accertare il fuori uso di molte stampanti.

Si sta procedendo ad una graduale uniformazione della maggior parte delle stampanti in uso verso un unico prodotto, ciò al fine di razionalizzare la fornitura di prodotti di consumo e di usura.

Sempre sul tema degli strumenti di stampa si precisa che da anni è stata intrapresa una politica di razionalizzazione volta alla centralizzazione dei fotoriproduttori. Detta scelta ha consentito di produrre un risparmio in termini di acquisto, manutenzione e gestione dei sistemi di stampa ed è risultata positiva anche con riguardo alla produttività ed efficienza dei servizi.

Per ciò che concerne il software applicativo, continuano ad essere effettuate verifiche di compatibilità e sulla sicurezza, così come si procederà a realizzare opportuni aggiornamenti nell'ambito del generale programma di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione.

Sulla base della stima dei fabbisogni strumentali, delle soluzioni organizzative che si prevede di attuare, nonché del grado di obsolescenza dei beni componenti le postazioni di lavoro, le dotazioni strumentali da acquistare e/o noleggiare nel triennio considerato, risultano pertanto stimate come segue:

Apparecchiature Informatiche	2024	2025	2026
Postazioni di lavoro fisse	3000	3000	3000
PC Portatili	400	500	500
Licenze software (varie)	1000	1500	1500
Access Point 4G per connettività mobile	2	6	6
Apparati HW per sala server	15	10	10
Telefoni voip	2500	2500	2500
Apparati wifi	400	400	400

Inoltre, sul versante server, nel prossimo triennio, dovrà essere realizzata la migrazione verso il Cloud delle soluzioni informatiche aziendali e la scelta Aziendale, ancora in fase di analisi, risulta essere quella di un sistema di hybrid cloud che verrà realizzata tramite l'adesione allo strumento denominato "Polo Strategico Nazionale".

