



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena

Progetto dematerializzazione

Contesto di riferimento

Il progetto dematerializzazione si inserisce nelle linee di programmazione dell'Area Amministrativa e Tecnica tra i progetti trasversali che nel 2014 impegnano e coinvolgono le diverse strutture aziendali.

Tra questi, in particolare, figura il progetto "Gestione documentale: protocollazione, riclassificazione documentale, fascicolazione, riformulazione del massimario di scarto" che impatta in modo significativo sul programma di dematerializzazione e con esso si interconnette.

Pur nella rispettiva distinzione concettuale, i due progetti hanno in comune, almeno in parte, l'arco temporale di sviluppo e diverse azioni di progressivo e reciproco accrescimento.

Il progetto di gestione documentale, nelle diverse componenti sopra delineate, è stato avviato nel corso del 2013 ed è esitato nell'approvazione del nuovo "Piano di classificazione documentale aziendale"; nel corso del 2014 si prevede la messa a punto e la formalizzazione del Piano di fascicolazione, del Manuale di Gestione della documentazione e del massimario di scarto".

La corretta impostazione della gestione documentale, sia essa cartacea o digitale, è dunque la premessa per una efficace dematerializzazione dei documenti aziendali.

Nel presente documento, che illustra gli obiettivi, i contenuti, le fasi e i tempi della dematerializzazione aziendale, sono spesso richiamati i concetti di classificazione e fascicolazione, intese come operazioni basilari che creano l'infrastruttura all'interno della quale i due progetti possono svilupparsi.

Obiettivi

Il Codice dell'Amministrazione Digitale (d. lgs.vo n. 82 del 7-3-2005 e s.m.i.) è intervenuto a più riprese a disciplinare le modalità di gestione e di comunicazione di documenti all'interno della Pubblica Amministrazione e tra la P.A. e soggetti terzi; l'argomento è stato inoltre oggetto di alcune disposizioni contenute nel Decreto Legge n. 69 del 21-06-2013 (c.d. decreto del Fare) convertito con legge [9 agosto 2013, n. 98](#).

Il principio generale è che la pubblica amministrazione deve assicurare la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale e quindi si organizza ed agisce a tale fine utilizzando, con le modalità più appropriate, le tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

In base alle disposizioni contenute nel C.A.D., le Pubbliche Amministrazioni devono utilizzare (esclusivamente) modalità telematiche sia nelle comunicazioni tra di esse, sia nelle comunicazioni con i propri dipendenti, sia nelle comunicazioni con le imprese e i professionisti.

I cittadini hanno diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni; è prevista l'assegnazione ad ogni cittadino di una casella di posta elettronica certificata che costituirà il suo domicilio digitale, e che, qualora attivata, sostituirà le modalità di comunicazione tradizionali (fax o cartacee).

Già molto è stato fatto in questi anni nella nostra Azienda (S.I.O., refertazione informatizzata, progetto SOLE, pubblicazione sul sito aziendale dei moduli per la comunicazione telematica con l'azienda, creazione del portale del dipendente, dematerializzazione dei processi amministrativi in alcune macroarticolazioni aziendali, gestione dei processi formativi, ecc.), e proprio per questo è oggi possibile compiere un ulteriore passo decisivo nell'utilizzo di modalità digitali, ponendosi l'obiettivo di realizzare una **completa gestione dematerializzata** dei documenti e delle comunicazioni, arrivando a superare, in un arco temporale ben definito, la gestione cartacea.

La completa gestione dematerializzata dei documenti non costituisce un obiettivo fine a se stesso, ma diventa l'infrastruttura per agevolare il costante perseguimento di obiettivi di snellimento dei processi di

gestione – non solo amministrativa - con conseguente recupero in termini di efficienza, efficacia e trasparenza.

La recente acquisizione e implementazione nella nostra Azienda di un nuovo applicativo di gestione documentale – **Archiflow** -, che consente la ricezione e lo smistamento di documenti a tutte le articolazioni aziendali, l'archiviazione e la gestione di fascicoli in formato elettronico, la predisposizione e la trasmissione a terzi di documenti in modalità digitale, l'esposizione dei documenti in ottemperanza alla disposizioni sulla trasparenza, costituisce una piattaforma concreta per realizzare questi obiettivi, che si aggiunge e completa altre piattaforme specifiche di comunicazione dematerializzata già esistenti (progetto SOLE per i medici, Fascicolo Sanitario Elettronico per i cittadini).

Ci sono quindi tutte le condizioni – normative, organizzative, tecniche – per perseguire a breve un obiettivo di completa gestione dematerializzata dei documenti e delle comunicazioni, e nel medio termine un obiettivo di snellimento dei processi e dei procedimenti di gestione secondo i contenuti e le fasi di seguito illustrate

Contenuti del progetto

L'obiettivo di realizzare una completa gestione dematerializzata dei documenti e delle comunicazioni, e di superare la loro gestione cartacea si concretizza nella ridefinizione e riorganizzazione dei seguenti aspetti:

1. Modalità di sottoscrizione, ricezione e trasmissione di documenti;
2. Utilizzo della piattaforma di gestione documentale Archiflow

1. Modalità di sottoscrizione, ricezione e trasmissione di documenti

Tutti i documenti prodotti dai servizi aziendali – sia amministrativi, sia sanitari – dovranno essere sottoscritti con modalità informatiche (indicazione a stampa del firmatario, firma digitale), al fine di consentire la comunicazione a terzi preferibilmente con modalità telematiche, ma anche con modalità tradizionali ove questo è necessario e consentito.

Al fine di perseguire tempestività, certezza, economicità, tracciabilità, e rispetto delle indicazioni normative e degli obiettivi nazionali di digitalizzazione, la trasmissione di documenti a soggetti terzi dovrà orientarsi:

- verso altre pubbliche amministrazioni, imprese e professionisti: esclusivamente in modalità telematica (Posta elettronica certificata);
- all'interno dell'Azienda: esclusivamente in modalità telematica (Archiflow, portale dipendenti, e-mail);
- verso i cittadini:
 - tramite il FSE (Fascicolo sanitario elettronico) come strumento privilegiato di comunicazione di tutti i documenti sanitari e dei documenti correlati a prestazioni sanitarie;
 - tramite specifici portali (referti on line);
 - tramite altre modalità telematiche (PEC, e-mail);
 - tramite fax e posta quando non possibile con le modalità telematiche;

Anche con riferimento alla ricezione dei documenti, andranno sostenute e incentivate le comunicazioni indirizzate all'AUSL di Modena tramite canali telematici, in modo da comprimere al minimo le attività e i costi legati alla riproduzione informatica di documenti cartacei, che comunque è necessaria per garantire la unitarietà di gestione documentale (nel medio e lungo periodo va evitata la compresenza di fascicolo cartaceo e fascicolo informatizzato in quanto organizzativamente di complicata e dispendiosa gestione).

L'Allegato A riporta le specifiche modalità di sottoscrizione, ricezione, e trasmissione di documenti con riferimento alle diverse fattispecie di documenti stessi

2. Utilizzo della piattaforma di gestione documentale Archiflow

La piattaforma di gestione documentale "Archiflow" costituisce il fulcro gestionale del sistema dematerializzato, da utilizzare per tutti i processi che oggi non sono gestiti in modalità totalmente informatizzata.

Non rientrano nella gestione documentale Archiflow i referti sanitari, le prenotazioni CUP, ecc., oggi gestiti da specifici applicativi (SIO, CUP, ecc.)

In tutti gli altri casi, Archiflow costituirà a regime la piattaforma che razionalizza ed integra:

- le funzionalità di sottoscrizione digitale dei documenti predisposti (con apposizione automatica delle diciture di firma previste dalle norme e dei dati di protocollazione),
- le funzionalità di inoltra ai destinatari con le modalità differenziate consentite dalla normativa vigente (PEC, e-mail, fax tramite serverfax, posta),
- le funzionalità di rilascio di copie analogiche (stampa cartacea) del documento informatico conformi all'originale;
- le funzionalità di ricezione dei documenti da tutti i canali di ingresso (portali, PEC, e-mail, fax tramite server fax, posta tramite scanner, e relative funzionalità di conformità della copia informatica rispetto all'originale analogico);
- le funzionalità di protocollazione informatica, smistamento e di comunicazione interna, sia tra uffici, sia con singoli destinatari
- le funzionalità di ricerca e tracciabilità di tutte le operazioni inerenti il documento,
- le funzionalità di connessione con l'Albo on line (delibere, decisioni), e con il portale della trasparenza;
- le funzionalità di classificazione, fascicolazione, archiviazione documentale, conservazione presso il polo archivistico regionale PAREER ed eliminazione, secondo le regole del massimario di scarto

Risultati attesi

Pur comprendendo la complessità del processo di completa dematerializzazione dei documenti e della loro trasmissione e condivisione, alcuni primi risultati attesi possono essere così schematizzati:

- pieno utilizzo delle comunicazioni telematiche con documenti digitali,
- organizzazione dei documenti in un sistema di classificazione e archiviazione appropriato alle esigenze aziendali,
- progressiva eliminazione degli archivi cartacei

Questi risultati consentiranno di semplificare e velocizzare i processi di gestione documentale (ricezione, smistamento, comunicazione, archiviazione, ricerca), contribuire alla realizzazione degli obiettivi di digitalizzazione nazionale e regionale, ridurre i costi di gestione amministrativa (carta, spese postali, archivi, ecc.)

La costruzione di un sistema informativo strutturato dei documenti digitali costituirà l'infrastruttura di base, su cui innestare processi di revisione dei procedimenti e dei processi di gestione – amministrativa, ma non solo – con i seguenti risultati attesi:

- semplificazione (riduzione di passaggi, riduzione di operazioni esecutive),
- integrazione (riduzione della frammentazione organizzativa, superamento delle barriere territoriali);
- trasparenza e miglior servizio per i cittadini,
- riconfigurazione delle attività e dei contenuti professionali sottesi (riduzione di attività esecutive a favore di contenuti professionali più qualificati),

che porteranno anche ad una sensibile riduzione dei costi dell'apparato amministrativo.

Fasi e tempi

Questo progetto coinvolge tutte le articolazioni aziendali, e va a modificare sostanzialmente l'operatività quotidiana di molte persone; deve quindi essere sostenuto da adeguata assistenza sia in termini di formazione sia di supporto su molteplici aspetti disciplinari. Per questo, è stato suddiviso in alcune macrofasi che saranno attuate con gradualità; in pratica, mentre alcune articolazioni aziendali si troveranno in fase uno, altri staranno affrontando la seconda, altri ancora a terza e così via.

Preliminare a queste attività è la costituzione del nucleo centrale di progetto, che accompagni e monitori le diverse fasi, apportando i necessari aggiustamenti di percorso sia in relazione ai risultati man mano ottenuti, sia alle eventuali criticità emergenti.

Il nucleo centrale di progetto è così costituito:

- Andreoli Mauro (Direzione Amministrativa);
- Carpi Gloria (AA.GG. – gestione documentale)
- Ghedini Pierfrancesco (ICT)
- Gherardi Maurizia (Comunicazione e URP)
- Molinari Erica (Legale. - Privacy)
- Poppi Nicoletta (Innovazione e Valutazione Organizzativa)
- Reggiani Silvia (ICT)
- Tassi Lia (AA.GG. e Legale)

Vanno altresì individuati referenti in ogni unità organizzativa che in raccordo con il nucleo centrale di progetto costituiscano la rete primaria a supporto dei Direttori dei Servizi per l'implementazione operativa. Si riportano sinteticamente di seguito le fasi previste, con i risultati attesi e i relativi tempi.

Il dettaglio delle fasi è riportato nell'allegato B

1. Prima fase: predisposizione del sistema

In questa fase vengono affrontati, approfonditi e definiti tutti gli aspetti e i temi propedeutici alla successiva implementazione della gestione documentale dematerializzata:

1. approfondimento degli aspetti giuridici relativi alla applicazione delle diverse modalità di sottoscrizione, ricezione e comunicazione dei documenti, e formalizzazione delle relative indicazioni aziendali;
2. implementazione in ArchiFlow delle funzioni e degli strumenti di facilitazione per gli operatori necessari per una funzionale e snella gestione dematerializzata dei documenti e delle comunicazioni;
3. individuazione delle linee di indirizzo per la comunicazione aziendale sul progetto e per l'adeguamento della modulistica alle modalità di trasmissione dematerializzata dei documenti;
4. approfondimento delle modalità di archiviazione e fascicolazione nella gestione documentale dematerializzata;
5. costruzione della rete di supporto alle articolazioni e ai Servizi Aziendali che si occuperà della formazione, consulenza e assistenza sui diversi aspetti disciplinari (giuridici, comunicativi, archivistici, organizzativi, informatici)

Il risultato atteso è la costruzione della struttura portante in grado di orientare, facilitare e supportare l'implementazione del progetto.

Buona parte di questa attività è stata svolta, a cura del nucleo centrale di progetto, anche in relazione ad incontri con i diversi servizi amministrativi aziendali.

Aprile 2014

2. Seconda fase: Introduzione e sperimentazione della gestione dematerializzata dei provvedimenti, dei documenti e delle comunicazioni della Direzione Amministrativa e della Direzione Sanitaria

In questa fase si sperimenta l'effettiva gestione dematerializzata dei documenti e delle comunicazioni utilizzando l'applicativo Archiflow.

La sperimentazione viene effettuata sui documenti e sulle comunicazioni che riguardano la Direzione Amministrativa e la Direzione Sanitaria, ed è relativa a tutto il processo di gestione documentale (ricezione, classificazione e fascicolazione, assegnazione, condivisione e comunicazione interna, sottoscrizione, comunicazione esterna).

Contestualmente viene estesa la gestione dematerializzata agli atti deliberativi e alle decisioni di tutte le articolazioni aziendali.

Questa seconda fase coinvolge quindi i Direttori Amministrativo e Sanitario, la segreteria della direzione, gli staff della direzione, il Servizio Affari Generali, i Direttori delle articolazioni aziendali che adottano decisioni, un punto di segreteria per ogni articolazione aziendale e, naturalmente, la rete di formazione, consulenza e assistenza approntata per l'implementazione del progetto.

Si prevede di effettuare la sperimentazione dalla fine di marzo alla prima metà di **maggio 2014**

I risultati attesi consistono nella effettiva implementazione della gestione dematerializzata dei documenti riguardanti la Direzione Aziendale, dei provvedimenti aziendali e delle comunicazioni tra la Direzione Aziendale e le macrostrutture.

Consistono altresì nell'affinamento della rete di supporto costruita

3. Terza fase: estensione della gestione dematerializzata dei documenti e delle comunicazioni alle unità operative aziendali

In questa fase si estende gradualmente la gestione dematerializzata a tutti i documenti e comunicazioni aziendali, secondo un programma di coinvolgimento graduale di ogni struttura.

Per ogni struttura aziendale si provvederà ad effettuare:

1. preliminarmente tutte le attività di analisi, verifica, configurazione, installazione degli strumenti, abilitazioni necessarie alla corretta implementazione della gestione dematerializzata;
2. formazione di tutto il personale della struttura e implementazione operativa

Questa terza fase coinvolge quindi per ogni struttura aziendale:

- i dirigenti, i responsabili degli uffici e dei procedimenti, il referente dell'unità organizzativa, nella attività di analisi e verifica;
- il referente e tutti gli operatori dell'unità organizzativa nella attività di implementazione.

Tutte le attività saranno supportate dalla rete di formazione, consulenza e assistenza approntata per l'implementazione del progetto.

Si prevede di effettuare gradualmente l'estensione della gestione dematerializzata **dalla seconda metà di maggio 2014 alla primavera 2015.**

I risultati attesi consistono nella effettiva implementazione della gestione dematerializzata dei documenti e delle comunicazioni riguardanti le strutture aziendali, e quindi in una prima semplificazione della gestione dei processi documentali (ricezione, smistamento, comunicazione, archiviazione, ricerca, ecc.) e di conseguenza in un primo risparmio di risorse umane ed economiche (carta spese postali, archivi, supporti di memorizzazione informatica, ecc.). Questa fase serve inoltre a porre le premesse per contestuali o

successivi processi di revisione dei procedimenti e dei processi di gestione amministrativa (o amministrativo-sanitaria).

4. Quarta fase: analisi dei processi documentali (di lavoro) interni all'unità operativa, e tra unità operative diverse

In questa fase si analizzano e si approfondiscono i processi documentali (cioè i processi di lavoro e le procedure strutturate: ad es. il processo di liquidazione delle fatture) sia all'interno delle unità organizzative, sia tra unità organizzative diverse, al fine di verificare e introdurre una ulteriore potenzialità del sistema di gestione documentale Archiflow, appunto i "flussi documentali", che possono portare ad una ulteriore semplificazione della gestione dei processi documentali e di conseguenza ad un ulteriore risparmio di risorse umane ed economiche.

Contestualmente si mettono a punto le possibili azioni di riorganizzazione dei processi di gestione amministrativa.

Si prevede di effettuare gradualmente questa attività nei servizi che hanno già introdotto la gestione dematerializzata dei documenti (descritta nella terza fase), sostanzialmente **dall'autunno del 2014 fino all'autunno del 2015**

I risultati attesi consistono nella ulteriore semplificazione della gestione dei processi documentali attraverso la revisione dei procedimenti e dei processi di gestione – amministrativa, ma non solo – con possibili miglioramenti in termini di semplificazione dei processi, integrazione organizzativa e riduzione delle frammentazioni, trasparenza, riconfigurazione delle attività e dei contenuti professionali sottesi, e conseguentemente anche in possibili ulteriori risparmi di risorse umane ed economiche.

5. Quinta fase: eliminazione degli archivi cartacei

Nel momento in cui la normativa consentirà l'eliminazione fisica di tutti i documenti cartacei di cui l'azienda conservi copia informatizzata conforme all'originale, si provvederà allo smaltimento di tutti i documenti processati all'interno di AF, e non ancora eliminati secondo i tempi di conservazione stabiliti dal massimario di scarto

Contestualmente verranno valutate convenienza e fattibilità, caso per caso, dell'archiviazione elettronica dei documenti cartacei pregressi, utilizzando anche forme di collaborazione alternative (quali per esempio, i lavori socialmente utili), per ottenere la progressiva e completa eliminazione degli archivi cartacei.