



# ASL Lecce

[www.deda.group/public-services](http://www.deda.group/public-services)

  
**DEDAGROUP**  
PUBLIC SERVICES



# II Cliente

## Descrizione del cliente

La ASL di Lecce ha come competenza territoriale l'intera provincia, un'ampia articolazione organizzativa con **101 sedi territoriali** (Presidi Ospedalieri, Distretti Socio Sanitari, Ambulatori, Consultori Familiari, Cittadelle della Salute, ecc.) e impiega oltre **1.700 risorse dell'area dirigenziale** e circa **6.000 del comparto tra i ruoli Sanitario, Professionale, Tecnico ed Amministrativo**.

Anche i dati dimensionali della gestione documentale all'interno della ASL sono significativi:

- 150.000 documenti/anno
- 3.000 delibere e 4.500 determine
- 1.150 utenti censiti
- 50 utenti contemporanei



ASL Lecce

PugliaSalute

## Lo scenario

Per perseguire gli obiettivi previsti dalla “**Strategia per la crescita digitale 2014-2020**” e dal Piano Triennale AgID, l'ASL di Lecce aveva bisogno di promuovere il ridisegno, la standardizzazione e la digitalizzazione dei processi amministrativi, gestionali e di funzionamento generale al fine **di aumentarne l'efficienza, l'economicità e la complessiva qualità dei servizi**.

Accanto all'indirizzo strategico di innovazione, ASL di Lecce aveva anche la necessità operativa di **migliorare la gestione dei processi amministrativi e documentali**, non sufficientemente supportata dalle funzionalità e dalle caratteristiche architettoniche dell'applicativo in uso, ad esempio:

1. carente integrazione del servizio di gestione delle caselle di posta elettronica con il sistema di protocollo, con evidente ricaduta sui tempi di lavorazione delle PEC
2. assenza di strumenti di verifica e monitoraggio delle PEC inviate e di funzioni per la riconciliazione automatica delle Ricevute di posta elettronica

3. non completa gestione dell'intero ciclo di vita della documentazione amministrativa per mancanza della fascicolazione elettronica
4. gestione non ancora in digitale dei procedimenti deliberativi e determinativi.

La soluzione non era inoltre integrabile con altri applicativi già adottati dall'Ente per la gestione dei flussi di richiesta di assistenza domiciliare e di recupero del credito, necessaria per migliorare la gestione operativa e garantire servizi più efficienti.

L'esigenza dell'ASL di Lecce era dunque quella di **sostituire in tempi brevi il sistema di protocollo informatico e gestione documentale, considerati strategici e principali “pilastri” al servizio di tutte le componenti del sistema informativo sanitario**, e del sistema di gestione degli Atti di Delibera e Determina, digitalizzandone i processi per ottenere benefici in termini di **performance, costi e semplificazione**.

# La Soluzione

Per lo sviluppo delle soluzioni relative alle esigenze espresse, ASL di Lecce ha scelto di adottare la **piattaforma di Protocollo informatico e Gestione documentale di Dedagroup Public Services** attivando il Contratto Quadro Consip SPC Lotto 2. La scelta del cliente si è orientata considerando i seguenti aspetti:

- adattabilità alle specifiche esigenze della ASL grazie alle **caratteristiche di configurabilità e parametrizzazione** per garantire multicanalità di accesso, razionalizzazione ed efficientamento dei processi operativi;
- **flessibilità di una soluzione modulare** a copertura di tutte le funzionalità richieste ed apertura per l'interoperabilità con altre componenti con facilità di personalizzazione;
- certezza del risultato grazie ad una **soluzione matura, stabile, consolidata nell'uso in diversi scenari con alti volumi e livelli di prestazione**, accessibile e facilmente implementabile;
- **portabilità** sia in ambienti fisici che virtuali,

- indipendente dalla specificità dell'hardware, dei sistemi operativi, o da vincoli sulle altre componenti architeturali (DBMS, Application server, document server)

Il progetto, avviato ad ottobre 2019, ha visto **la piena adozione del nuovo sistema di Protocollo informatico e Gestione documentale in soli 3 mesi.**

L'ASL di Lecce ha raggiunto fin da subito un **immediato risultato di efficienza operativa** creando al contempo, grazie alle specifiche dell'applicativo, le basi per la **realizzazione dell'Archivio Unico della documentazione amministrativa**, costituendo di fatto un repository unico per tutti i record dell'Ente (così come definiti nei principali standard internazionali ISO 15489, DoD 5015.02 e MoReq2010®).

L'Archivio Unico della ASL di Lecce fornisce all'Azienda e ai suoi principali utenti, i cittadini, uno strumento formidabile di **certezza, efficienza e trasparenza**. Le condizioni per cui questo avvenga sono di natura tecnica (interfacce applicative), ma soprattutto di natura

strategica. Per dare piena attuazione infatti ASL di Lecce sarà impegnata nell'emanazione delle opportune direttive che necessariamente daranno luogo ad interventi di tipo evolutivo sulla quasi totalità dei sistemi software esistenti per fare in modo che, in presenza di record da registrare, tali record vengano ufficializzati solo ed esclusivamente attraverso invocazione di interfacce applicative verso l'Archivio Unico.





Grazie allo sviluppo di una architettura tecnica migliore, ASL di Lecce gestisce oggi i processi di **protocollazione PEC in modo efficiente**. L'integrazione dei flussi di posta elettronica in ingresso e in uscita, la **riconciliazione automatica** delle Ricevute PEC ai rispettivi protocolli e un sistema di **monitoraggio** dello stato degli invii delle e-mail ha consentito di ridurre i tempi di lavoro.

Gli operatori di protocollo hanno così beneficiato di un sistema sensibilmente più **rapido, automatizzato** che ha permesso l'**azzeramento dei margini di errore**, il tutto a vantaggio dell'utenza finale che può ricevere **risposte più tempestive**.

Per l'automazione dei processi si è scelto di utilizzare le componenti proprie della soluzione adottata (redazione, smistamento, metadattazione, validazione, firma, classificazione, registrazione, fascicolazione) e di orchestrarle con un modulo applicativo dedicato per la **gestione full digital dell'iter dei procedimenti deliberativi e determinativi**.

I processi di workflow pongono in sequenza le singole

attività, con la possibilità di definire un responsabile per ciascuna fase (nome o gruppo) ed una lista di competenza degli utenti che possono avviarlo ed eseguirlo. I flussi così definiti e associati ad un elemento d'archivio (documento, fascicolo, nota, ecc.) possono prevedere meccanismi automatici di **creazione, smistamento, classificazione, metadattazione, firma, registrazione, pubblicazione**.

I processi di workflow sono monitorati dai singoli attori del processo tramite un **cruscotto dedicato per verificare l'avanzamento delle attività in carico, fino alla rispettiva conclusione**. Un sistema di notifica avvisa gli operatori che dovranno intervenire nel singolo processo, che a loro volta visualizzeranno lo stato di avanzamento dell'intero iter, le attività già eseguite e quelle rimanenti.

Durante le fasi di implementazione e avvio del nuovo sistema, il personale operativo è stato supportato con **corsi di formazione** dedicati in aula, **sessioni virtuali, video-tutorial** per l'autoformazione e attività di **training on the job**.

Per lo sviluppo del progetto Dedagroup adotta la

## Focus *DocuSan*



La soluzione scelta da ASL di Lecce, ribattezzata DocuSan nasce dall'esperienza e dalla competenza di Dedagroup Public Services sui temi del documentale sviluppata con l'applicativo proprietario Folium. E' una soluzione modulare concepita per fornire, con lo stesso framework, una risposta efficace per governare le fasi del ciclo di vita del documento informatico: redazione, registrazione, validazione, approvazione, firma, pubblicazione, conservazione, scarto. I principali fattori distintivi della soluzione sono:

- **Conformità** alla normativa vigente in materia di protocollo informatico, interoperabilità, gestione documentale, conservazione;
- **Interfacce user friendly** per limitare le operazioni dell'utente nell'utilizzo delle funzionalità con una grafica chiara, immediata, semplice e intuitiva;
- **Modularità** per permettere di utilizzare anche parzialmente le funzionalità a disposizione;
- **Configurabilità** per rispondere a diverse esigenze legate ad esempio alle regole di visibilità, all'accesso con profili funzionali, all'interfaccia utente.
- **Sicurezza e trasparenza** tramite identificazione utente con user id e password, trasmessa se richiesto sulla rete in maniera criptata (HTTPS), e registrazione in un apposito database di log delle modifiche apportate e relativo autore.

## Asl Lecce

Piattaforma di Protocollo informatico e Gestione documentale

**2019** ANNO INIZIO PROGETTO

**3** MESI di adozione del sistema



metodologia **Agile SCRUM**, adatta a garantire la tempestività di sviluppo e la flessibilità ai cambiamenti. Il modello prevede cicli di vita brevi e molte iterazioni di confronto, per ottenere la migliore “traduzione” dei requisiti utente, a vantaggio dell’operatività in tempi brevi. L’utilizzo del modello Agile **ha reso partecipi i referenti della ASL nelle varie fasi delle attività di configurazione e personalizzazione** attraverso un ambiente di simulazione, con **frequenti momenti di condivisione** delle scelte di implementazione dei workflow autorizzativi e di consolidamento delle scelte architettonali.

Questo ha permesso inoltre di **dimezzare i tempi stimati inizialmente per lo sviluppo dell’intera soluzione,**

**passando da 2 a 1 anno per il go live dell’intero sistema.**

Grazie alla costituzione di un team di lavoro dedicato è stato possibile quindi supportare il cliente in ogni fase di progetto che ha previsto attività di **consulenza organizzativa, analisi dei processi e ripensamento degli stessi, consulenza archivistica, analisi tecniche e sistemistiche** svolte on site e da remoto con piena soddisfazione del cliente, nonostante parte delle attività abbiano visto i team impegnati durante il periodo di lockdown imposto dalla pandemia COVID-19.

Attraverso il lavoro del team di consulenza archivistica è stato inoltre stilato il Manuale di Gestione e il Titolareio

d’Archivio, documenti prima non disponibili all’intero dell’Ente.

Il progetto, in corso e della durata complessiva di 4 anni, prevede ulteriori sviluppi per l’integrazione di applicativi verticali utilizzati da ASL di Lecce in relazione alla gestione dei servizi di assistenza domiciliare e di gestione del credito per i quali il team è già al lavoro.

# II Risultato

**Grazie al progetto, oggi ASL di Lecce è un Ente di riferimento e di eccellenza nel sistema sanitario pugliese.**

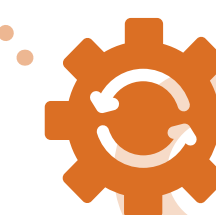
Dal punto di vista dell'efficacia l'Ente ha ottenuto **un miglioramento della qualità del servizio** verso gli utenti finali, **abbreviando i tempi di risposta** e migliorando di conseguenza il servizio. In relazione all'efficienza, il principale vantaggio è stato relativo alla **riduzione dei tempi di processo**, ma **significativi risparmi si sono avuti anche sul versante dei costi**. Grazie ad automatismi e workflow si sono ridotti poi anche gli **errori**.

Tra gli altri benefici della soluzione ci sono la **semplificazione delle funzionalità applicative** e il **miglioramento dell'usabilità per gli utenti** (customer experience) che ha permesso agli stessi di sviluppare le conoscenze utili a lavorare con i nuovi strumenti in tempi rapidi.

Dal punto di vista del governo, la soluzione ha permesso lo sviluppo di un Archivio Unico documentale in cui vengono mantenuti pienamente informazioni e metadati correlati a vantaggio di **sistemi di analisi e modelli decisionali evoluti**, permettendo così anche l'aumento delle **performance** dei sistemi di uso quotidiano.



**QUALITÀ DEL SERVIZIO**  
riduzione dei tempi di risposta



**EFFICIENZA**  
di processo



**RISPARMIO**  
di costi



**CUSTOMER EXPERIENCE**  
miglioramento usabilità per utenti



## Dedagroup Public Services

Dedagroup Public Services aiuta le PA a realizzare il cambiamento verso la Data Driven Administration, creando percorsi di condivisione digitale dei dati e dei sistemi, per fare dei servizi pubblici il fattore abilitante dello sviluppo del Sistema Paese. Il suo punto di forza è coniugare asset e piattaforme software con una profonda conoscenza dei processi tipici del settore, in aggiunta a competenze altamente specializzate nell'ambito dei sistemi informativi territoriali e geografici. L'azienda investe sullo sviluppo costante delle competenze interne e sulla cooperazione con i partner esterni per continuare a creare nuovi percorsi d'innovazione.

**Dedagroup Public Services è una società del gruppo Deda, uno dei principali player nel settore IT italiano**

[www.deda.group/public-services](http://www.deda.group/public-services) | [info@dedagroup.it](mailto:info@dedagroup.it)



**DEDAGROUP**  
PUBLIC SERVICES