



**ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., AVENTE
AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E
L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITA’
DIGITALE - Sistemi Informativi Gestionali» PER LE PUBBLICHE
AMMINISTRAZIONI DEL SSN - ID 2366**

LOTTO 6 - PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN - CENTRO-SUD



Regione Campania

**Supporto per lo sviluppo di sistemi gestionali
propedeutici alla Governance dell’offerta Sanitaria Regionale
(ADT e Liste di Attesa Ricoveri)**

PIANO OPERATIVO

INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE	3
1.2	SCOPO DEL DOCUMENTO	3
2	CONTESTO OPERATIVO E TECNOLOGICO	4
3	TIPOLOGIA E MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE DEI SERVIZI	6
4	PIANO DI LAVORO GENERALE	7
4.1	DATA DI ATTIVAZIONE E DURATA DEL CONTRATTO ESECUTIVO	7
4.2	LUOGO DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	7
4.3	INTERVENTI/STREAM DA ATTIVARE A FRONTE DEI SERVIZI DI SUPPORTO RICHIESTI	7
4.4	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI	8
4.5	CRONOPROGRAMMA	20
5	ORGANIZZAZIONE DELLA FORNITURA	21
5.1	FIGURE DI COORDINAMENTO DEL RTI A PRESIDIO DELLA FORNITURA	21
5.2	ATTIVITÀ IN CARICO AGLI OPERATORI ECONOMICI DEL RTI	21
5.3	TEAM OPERATIVI IMPEGNATI SUI SINGOLI CANTIERI DI PMO	22
6	IMPORTO ECONOMICO CONTRATTUALE	22
6.1	QUANTITÀ PREVISTE PER I SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA	22
6.2	QUADRO ECONOMICO DI RIFERIMENTO	23
6.3	INDICAZIONI IN ORDINE ALLA FATTURAZIONE E AI TERMINI DI PAGAMENTO	23
7	QUOTE E PRESTAZIONI AFFIDATE IN SUBAPPALTO	24

1 PREMESSA

1.1 Dati anagrafici amministrazione contraente

DENOMINAZIONE AMMINISTRAZIONE	Regione Campania
INDIRIZZO	Via Santa Lucia 81
CAP	80132
COMUNE	Napoli
PROVINCIA	Napoli
REGIONE	Campania
CODICE FISCALE	800.119.906.39

1.2 Scopo del documento

In risposta al Piano dei Fabbisogni trasmesso dalla Regione Campania in data 24/10/2024 (ID Ordine 834599) per la richiesta di servizi di supporto a valere sul Lotto 6 dell'Accordo quadro per l'affidamento di servizi di supporto in ambito «*Sanità digitale - Sistemi informativi Gestionali*» per le Pubbliche Amministrazioni del SSN - id 2366", il presente **Piano operativo** descrive i seguenti principali elementi:

- **Contesto tecnologico e procedurale** nel quale saranno erogati i Servizi di supporto richiesti;
- **Tipologia e modalità di rendicontazione** dei servizi di supporto richiesti;
- **Piano di Lavoro Generale** presentato dal Fornitore (di seguito anche "RTI") per l'erogazione dei servizi di supporto richiesti, con evidenza di:
 - Data di attivazione e durata del Contratto esecutivo oggetto del presente Piano operativo;
 - Luogo di esecuzione della Fornitura;
 - Interventi/stream da realizzare a fronte dei servizi di supporto richiesti;
 - Modalità di esecuzione e dimensionamento dei servizi di supporto richiesti;
 - Cronoprogramma (Gantt) delle attività;
- **Gruppo di lavoro** impegnato dal RTI per l'esecuzione del Contratto esecutivo, con evidenza di:
 - Figure di coordinamento a presidio della Fornitura;
 - Organizzazione e team operativi impegnati nell'esecuzione della Fornitura;
- **Importo economico** contrattuale previsto e prestazioni/quote affidate in subappalto.

2 CONTESTO OPERATIVO E TECNOLOGICO

Negli ultimi anni, la Regione Campania ha raggiunto una stabilità economica e finanziaria che le ha permesso di riprendere il controllo delle dinamiche evolutive del Sistema Sanitario Regionale (SSR) e di focalizzarsi sul miglioramento dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA). In quest'ottica, la Regione ha individuato la **riorganizzazione dei processi** di erogazione delle prestazioni e l'**innovazione tecnologica** come **leve strategiche** per favorire la crescita del SSR e garantire un accesso più efficiente ai servizi per i cittadini.

Gli interventi mirati alla **riorganizzazione** del settore sanitario attraverso la **reingegnerizzazione** dei processi, la **digitalizzazione** e l'introduzione di **strumenti evoluti di data analytics**, infatti, possono contribuire significativamente al pieno raggiungimento del soddisfacimento dei livelli essenziali di assistenza sanitaria e sociosanitaria e alla creazione di un **sistema sanitario più inclusivo, resiliente e capace di garantire parità di accesso alle cure per tutti i cittadini**.

La Regione Campania, consapevole dell'importanza di valorizzare il proprio patrimonio informativo e la propria capacità di monitoraggio e interpretazione dei dati per migliorare l'efficienza dei processi, ha avviato un percorso di innovazione e miglioramento promuovendo la digitalizzazione orientata da un lato a **semplificare le interazioni** tra paziente, servizi e amministrazione e dall'altro ad **abilitare una governance regionale "Data Driven"**. La Regione ritiene, pertanto, strategico investire nello sviluppo e nel **potenziamento dei propri strumenti di monitoraggio** incrementando la disponibilità di informazioni chiave per una corretta programmazione sanitaria volta a **creare valore aggiunto per i pazienti** e per il **personale sanitario**.

Per offrire un servizio sempre più in linea con le reali esigenze della domanda, garantendo un accesso appropriato, equo e tempestivo ai servizi, la Regione Campania ha introdotto nel 2019 il **Centro Unico di Prenotazione (CUP) Regionale** per la specialistica ambulatoriale per tutte le Aziende del SSR. Questa iniziativa è stata completata nel luglio 2024 con l'**estensione del CUP anche al Privato Accreditato**, facilitando l'accesso alle prestazioni per i cittadini e promuovendo la standardizzazione e razionalizzazione dei processi.

La Regione intende quindi estendere la **centralizzazione e la conseguente visibilità delle informazioni inerenti l'offerta sanitaria** anche con riferimento **alle liste di attesa** per i ricoveri ospedalieri, in linea con quanto previsto dal documento emanato dal Ministero della Salute il 15 dicembre 2022, intitolato «Gestione delle Liste di Attesa per Ricoveri Programmati nelle strutture Sanitarie e corretta tenuta delle agende di Prenotazione anche al fine di individuare indicatori di monitoraggio delle attività di ricovero».

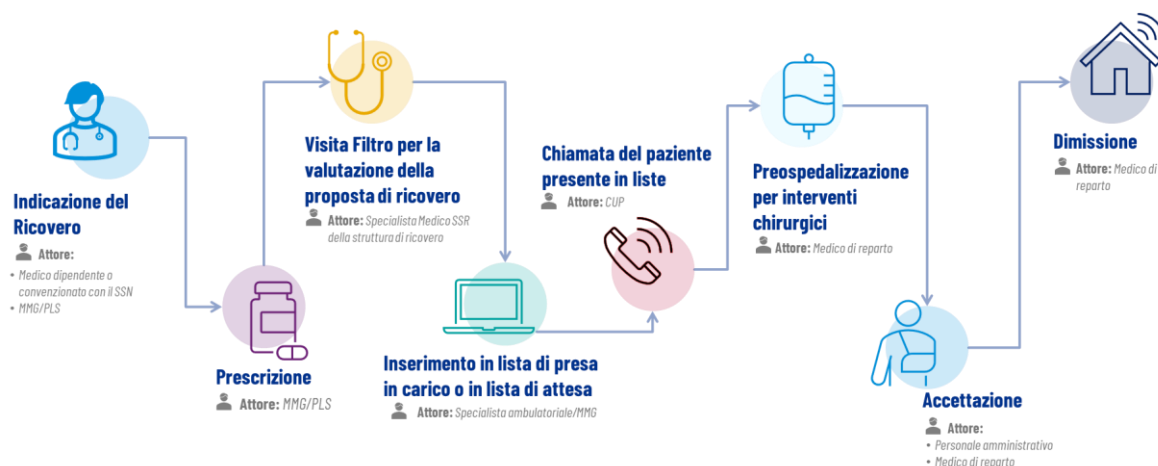
Le principali linee guida del documento emanato dal MdS il 15/12/22 includono:

- **Sistema di prenotazione informatizzato centralizzato:** Le Regioni e le Province autonome devono adottare un sistema centralizzato di prenotazione informatizzato per la gestione dei ricoveri programmati, garantendo anche le programmazioni ex ante.
- **Sistema di prenotazione unico per Azienda:** Ogni Azienda o presidio ospedaliero deve adottare un sistema di prenotazione unico, almeno per le Unità Organizzative che gestiscono casistiche similari e/o condividono le stesse piattaforme produttive, superando i registri di prenotazione delle singole Unità Operative.
- **Convergenza delle posizioni in lista:** I sistemi di prenotazione dei singoli erogatori devono far convergere le posizioni di lista in un database regionale in sola lettura, con una frequenza di aggiornamento prestabilita (ad esempio ogni 24 ore), uniforme per tutti i soggetti coinvolti.

Obiettivo della Regione Campania, pertanto, è assicurare la corretta convergenza delle posizioni in lista in un unico database assicurando che la gestione delle liste di attesa avvenga secondo criteri di **appropriatezza, equità e trasparenza** garantendo la tutela dei diritti dei pazienti, e al contempo rafforzando **strumenti e regole di governo del percorso del paziente** e della **programmazione delle risorse** nel rispetto di quanto previsto dalle Linee guida Ministeriali.

La Regione Campania, pertanto, per garantire **integrità e omogeneità di alimentazione dei dati**, intende standardizzare le diverse fasi dei **processi di ricovero** sul **territorio regionale** quali, ad esempio:

- **Inserimento in Lista** di Presa in Carico e in Lista di Attesa
- Registrazione del **rifiuto prima disponibilità** anche in struttura diversa del SSR
- **Indisponibilità/Cancellazione e rinuncia/ Sospensione**
- **Preospedalizzazione**
- **Accettazione, Trasferimento e Dimissione**



La standardizzazione dei processi sopra descritti e la modellizzazione delle viste di analisi necessarie, risulta propedeutica alla possibilità di abilitare una funzione di governance regionale per il monitoraggio centralizzato delle diverse fasi del processo di ricovero attraverso sistemi gestionali in grado di garantire il monitoraggio delle performance delle Aziende del SSR.

La Regione ritiene, pertanto, strategico investire nello sviluppo e nel potenziamento del proprio patrimonio informativo sanitario regionale nella consapevolezza dei benefici che la tecnologia informatica apporta nell'ottimizzazione e nella razionalizzazione dei processi amministrativi e gestionali. In particolare, si ritiene di fondamentale importanza costruire un *patient journey* uniforme, condiviso e integrato, nel rispetto delle più attuali indicazioni nazionali.

Le direttrici individuate come fondamentali, alla base del modello, sono le seguenti:

- **consolidamento e razionalizzazione** a livello centrale dei processi e delle soluzioni tecnologiche;
- maggiore **vicinanza al cittadino**, sia in termini di *touch point* che di omogeneità dell'esperienza di ingaggio per tutta la *patient experience*;
- abilitazione nativa di un livello superiore di **controllo e monitoraggio** di tutti i parametri legati ai processi di prenotazione e assistenza;
- **capacità di integrare strutturalmente gli erogatori Privati Accreditati** senza sviluppi software significativi.

Il progetto, per la natura delle componenti applicative oggetto di realizzazione e per la natura dei servizi in esso previsti, è **destinato a raggiungere i seguenti attori principali**:

- **il personale amministrativo e sanitario medico infermieristico**, operante presso le strutture pubbliche e private accreditate afferenti alle Aziende Sanitarie della Regione;

- **la popolazione assistita** che avrà la possibilità di visualizzare e prenotare le prestazioni in regime di ricovero presso l'erogatore Pubblico e Privato Accreditato con il minor tempo di attesa previsto (in base alla classe di priorità) coerentemente con quanto richiesto nell'ambito della programmazione sanitaria nazionale e regionale in materia di livelli essenziali di assistenza e rispetto dei tempi di attesa.

Si riportano di seguito i **benefici previsti** dall'implementazione del nuovo CUP Regionale per i differenti attori coinvolti:

Cittadini:

- Accesso diretto alla consultazione dei registri delle Aziende del SSR e del Privato Accreditato;
- Visualizzazione della prima disponibilità, nell'ambito territoriale di riferimento, per la tipologia di prestazione richiesta;
- Riduzione dei tempi di attesa per l'accesso ai ricoveri;

Regione Campania:

- Monitoraggio della disponibilità di erogazione delle Aziende Pubbliche e Private Accreditate nel periodo di riferimento e su tutto il territorio regionale;
- Monitoraggio e governo dell'offerta di prestazioni e delle liste d'attesa a vantaggio dell'efficienza e dell'abbattimento dei tempi, migliorando la capacità del sistema di erogare servizi entro tempi congrui rispetto alla patologia e alle necessità di cura;
- Monitoraggio e governo del tasso di occupazione dei Posti Letto in tutto il Sistema Sanitario Regionale;
- Efficienza economica nel consolidamento dei processi e delle soluzioni.

Aziende Sanitarie Pubbliche:

- Miglioramento dell'utilizzo delle risorse proprie ed efficientamento organizzativo grazie all'integrazione delle agende;
- Possibilità di monitorare in tempo reale l'offerta di prestazioni in regime di ricovero e il relativo grado di soddisfacimento della domanda per branca/provincia;

3 TIPOLOGIA E MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE DEI SERVIZI

Di seguito si riportano le modalità di rendicontazione dei servizi richiesti dall'Amministrazione e dettagliati al par. 4, in coerenza con le modalità previste dal Capitolato tecnico Speciale dei Lotti di supporto dell'Accordo quadro:

A. Ambito I: Monitoraggio informazioni provenienti dai sistemi di ADT e Posti Letto

ID	SERVIZIO	SOTTO-SERVIZIO RICHIESTO	METRICA ADOTTATA PER IL DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI	MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE
1	Digitalizzazione dei Processi	Disegno dei Processi digitali	Giorni/Team mix ottimale impiegato per Servizio	A Corpo
2	Supporto all'Innovazione tecnologica	IT Strategy	Giorni/Team mix ottimale impiegato per Servizio	A Corpo
3	Governance	PMO	Giorni/Team mix ottimale impiegato per Servizio	A Corpo
		Change management	Giorni/Team mix ottimale impiegato per Servizio	A Corpo

B. Ambito II: Centralizzazione delle Liste di Attesa in un unico Database

ID	SERVIZIO	SOTTO-SERVIZIO RICHIESTO	METRICA ADOTTATA PER IL DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI	MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE
1	Digitalizzazione dei Processi	Disegno dei Processi digitali	Giorni/Team mix ottimale impiegato per Servizio	A Corpo
2	Supporto all'Innovazione tecnologica	IT Strategy	Giorni/Team mix ottimale impiegato per Servizio	A Corpo
3	Governance	PMO	Giorni/Team mix ottimale impiegato per Servizio	A Corpo
		Change management	Giorni/Team mix ottimale impiegato per Servizio	A Corpo

4 PIANO DI LAVORO GENERALE

4.1 Data di attivazione e durata del contratto esecutivo

Le attività oggetto del presente affidamento avranno una durata complessiva di 24 mesi dalla data di avvio del contratto (data di attivazione dei servizi di fornitura).

4.2 Luogo di esecuzione della Fornitura

Le attività oggetto del presente Piano operativo saranno svolte presso la sede dell'Ufficio Speciale per la crescita e la transizione Digitale della Regione Campania e presso le Aziende del SSR/Privati Accreditati ovvero presso le sedi del Fornitore del Lotto di supporto o tramite video-conference/call secondo gli accordi presi con la committenza durante lo svolgimento delle attività progettuali.

4.3 Interventi/stream da attivare a fronte dei Servizi di supporto richiesti

Nell'ambito dell'affidamento oggetto del presente Piano operativo, in coerenza con quanto richiesto nel Piano dei Fabbisogni, il RTI supporterà la Regione Campania nella realizzazione dei seguenti interventi/stream puntualmente illustrati al paragrafo 4.4:

INTERVENTO/STREAM		Servizi di supporto da attivare		
		Digitalizzazione dei processi	Supporto all'Innovazione Tecnologica	Governance
A	Monitoraggio delle informazioni provenienti dai sistemi di ADT e Posti Letto	●	●	●
B	Gestione centralizzata delle Liste di Attesa	●	●	●

4.4 Modalità di esecuzione dei Servizi

L'intervento descritto di seguito è suddiviso in **due sotto-interventi**, che, data la tipologia dei soggetti coinvolti e la natura degli applicativi in *scope*, dovranno essere gestiti in modo sinergico. Questo approccio è essenziale per individuare possibili interrelazioni e garantire un disegno armonico e completo in grado di consentire alla Regione Campania di raggiungere gli obiettivi prefissati, tra cui una **migliore governance e una migliore qualità del servizio sanitario offerto ai cittadini**.

Stante quanto sopra esposto, si riportano di seguito le modalità tecniche e operative di esecuzione dei Servizi richiesti dall'Amministrazione nel Piano dei fabbisogni per singolo intervento/stream da attivare (proposta tecnica):

Intervento A - Monitoraggio informazioni provenienti dai sistemi di ADT e Posti Letto

La **gestione centralizzata delle informazioni degli applicativi ADT** (Ammissione, Dimissione e Trasferimento) e **gestione Posti Letto** (dove non integrato in ADT) rappresenta un elemento chiave dell'intervento che vedrà il coinvolgimento di circa 131 strutture/stabilimenti, di cui 62 pubbliche e 69 privati accreditati e che consentirà agli stakeholders interessati l'identificazione in *real time* della struttura più idonea verso cui indirizzare il paziente in regime di Emergenza/Urgenza e il supporto operativo alle COT per la gestione della transizione territorio – ospedale.

L'obiettivo principale è quindi **definire un modello organizzativo** che consenta la **gestione centralizzata** delle informazioni necessarie per il monitoraggio delle principali fasi dei processi di accettazione, dimissione e trasferimento e per la visibilità in tempo reale della disponibilità di posti letto all'interno delle Aziende del SSR e delle strutture private accreditate. Tali informazioni sono **strettamente interconnesse, fondamentali e propedeutiche** per la convergenza delle posizioni delle liste d'attesa dei ricoveri, focus del secondo intervento.

Per raggiungere questi obiettivi, sono stati individuati due possibili scenari di integrazione:

- **Scenario 1: Integrazione degli applicativi regionali ADT e Gestione Posti Letto con i sistemi aziendali:** Tale approccio prevede che i sistemi attualmente in uso nelle singole aziende siano integrati con i sistemi regionali.
- **Scenario 2: Utilizzo degli applicativi regionali di ADT e Gestione Posti Letto in sostituzione dei sistemi aziendali esistenti:** Tale approccio prevede che gli applicativi regionali sostituiscano gli attuali sistemi aziendali e si integrino con i restanti sistemi informativi ospedalieri.

È importante sottolineare che l'integrazione degli applicativi aziendali con il sistema di monitoraggio e data analysis regionale, primo scenario, **sarà possibile solo se le specifiche definite durante l'intervento saranno rispettate secondo la tempistica stabilita dalla roadmap regionale**. Questo garantirà la coerenza e l'uniformità delle informazioni disponibili a livello regionale.

Di seguito viene riportato il dettaglio di ciascun intervento, con una descrizione approfondita delle attività previste, degli obiettivi specifici e dei risultati attesi.

Digitalizzazione dei Processi – Disegno dei Processi Digitali

Nel presente paragrafo viene illustrata la metodologia utile a strutturare ed eseguire tutte le attività propedeutiche alla standardizzazione del **processo di gestione ricoveri** nelle sue diverse fasi, individuando eventuali *best practices* a livello regionale e **omogeneizzandone il contenuto informativo**. L'attività in oggetto risulta propedeutica a garantire lo sviluppo di un sistema gestionale di **data analytics** in grado di abilitare una funzione di **governance regionale a supporto della programmazione sanitaria**.

Al fine di garantire un corretto disegno delle nuove funzionalità, sarà necessario procedere alla **creazione di tavoli tematici** costituiti da Regione Campania e da esperti di processi e di sistema di Aziende Pilota del SSR opportunamente individuati. La definizione di tali tavoli consentirà di **analizzare le diverse fasi operative**, assicurando che ogni passaggio sia attentamente valutato e ottimizzato per **una gestione uniforme e integrata**.

Si riportano di seguito, alcuni dei principali argomenti oggetto dei tavoli tematici:

1. **Processo di accettazione, dimissione e trasferimento (ADT)**

- **Preospedalizzazione:** In tale fase saranno individuate tutte le informazioni (quali, ad esempio, stato della preospedalizzazione, esami richiesti, esito e data definitiva di ricovero) necessarie a garantire il monitoraggio di tutte le attività propedeutiche al ricovero in termini di contenuto informativo e di standardizzazione del dato.
- **Accettazione ricovero e associazione univoca del Posto Letto:** nell'ambito di tale fase saranno analizzate le informazioni raccolte in fase di accettazione del paziente con particolare riferimento all'assegnazione specifica del posto letto e all'aggiornamento dello status di occupazione in *near real time per Azienda/Unità Operativa*.
- **Annullamento ricovero con indicazione delle cause:** nell'ambito di tale fase sarà importante definire la messaggistica e il contenuto delle possibili cause alla base dell'annullamento del ricovero per abilitare la possibilità di analisi del fenomeno a livello regionale e possibili azioni di recovery strutturate su specifici Aziende/Unità Operative.
- **Dimissione ed eventuale annullamento dimissione:** nell'ambito di tale fase sarà definito il contenuto della messaggistica in fase di dimissione individuando le principali informazioni da monitorare a livello regionale.
- **Trasferimento assistito e informazioni circa reparto/stabilimento di destinazione:** tale fase consentirà la definizione del contenuto informativo necessario per la gestione dei trasferimenti dei pazienti tra reparti o stabilimenti in termini, ad esempio di reparto di destinazione, motivazione, condizioni cliniche del paziente.

Si precisa che per ciascuno degli argomenti trattati verrà fornita la **progettazione del modello TO BE di erogazione del servizio sul sistema ADT regionale** con indicazione di tutte le componenti funzionali logiche necessarie all'erogazione, degli utenti destinatari e dei canali di erogazione e fruizione del servizio nonché di eventuali ulteriori processi strettamente connessi e funzionali al servizio. Per le aziende/strutture private accreditate che decideranno di integrarsi con l'ADT Regionale, **sarà fornito il documento di specifiche sul contenuto informativo minimo da trasmettere** (analogo a quello previsto per il sistema di ADT Regionale) **e sulle modalità di comunicazione**.

2. **Gestione Posti Letto.** Con riferimento all'applicativo di gestione Posti Letto verrà definito il **contenuto informativo minimo** ed i requisiti funzionali utili a garantire il **monitoraggio in real time** dell'occupazione dei posti letto presso le Aziende del SSR e le strutture private accreditate. Il monitoraggio verrà costruito sulla base di un **modello definito e strutturato** che consentirà di associare in modo univoco il posto letto al paziente e di monitorarne l'occupazione in real time, al fine di offrire a tutti gli stakeholder interessati una vista completa e aggiornata del livello di occupazione per singolo reparto e tipologia di stanza/letto. Sarà, pertanto, definito il contenuto informativo dell'applicativo posti letto regionale in funzione delle esigenze di disponibilità del dato sia per i ricoveri in urgenza che per i ricoveri in elezione. Di seguito, alcuni dei principali parametri che verranno considerati in fase di modellazione:

- Stanza Uomini e Stanza Donne;
- Posti Letto Bloccati;
- Posti Letto Protetti;
- Posti Letto Alpi;
- Posti Letto Barelle;
- Posti Letto appoggiati/in appoggio
- Posti Letto riservati per Emergenza – Urgenza.

Di seguito vengono riportati i **principali deliverables** che saranno prodotti all'interno di questo intervento:

1. **Assessment del processo AS IS e disegno del modello TO BE:** Valutazione dettagliata dell'attuale processo e progettazione del modello TO BE, con definizione delle principali logiche di gestione dei processi di ricovero e di gestione posti letto;
2. **Individuazione del contenuto informativo minimo da prevedere e/o trasmettere per entrambi gli applicativi:** Definizione delle informazioni essenziali da raccogliere e trasmettere attraverso gli applicativi ADT e gestione posti letto;
3. **Analisi delle esigenze di standardizzazione del dato a livello regionale e definizione data set di codifiche univoche:** Analisi delle necessità di standardizzazione dei dati e definizione di un set di codifiche univoche per garantire la coerenza e l'integrità delle informazioni a livello regionale;
4. **Documento di requisiti funzionali per la gestione dell'applicativo regionale di ADT e posti letto:** Creazione di un documento che raccolga i requisiti funzionali necessari per lo sviluppo degli applicativi regionali di ADT e Posti Letto;
5. Supporto, al team responsabile del lotto applicativo, per l'elaborazione del **documento contenente le specifiche di integrazione** dell'applicativo regionale di ADT e posti letto con gli applicativi aziendali

Supporto all'Innovazione Tecnologica – IT Strategy

Nell'ambito dell'intervento in oggetto, sono illustrate le attività utili a fornire un supporto strategico approfondito per il **disegno e la validazione funzionale del nuovo sistema informativo Regionale**. Obiettivo di tale linea di attività è garantire che il sistema progettato e implementato rispetti pienamente gli obiettivi strategici e istituzionali della Regione Campania sia in termini di **specifiche funzionali** che in termini di **contenuto informativo** reso disponibile attraverso l'integrazione del nuovo applicativo con i sistemi esistenti presenti nelle Aziende del SSR.

Di seguito vengono riportate alcune delle principali attività oggetto di tale intervento:

1. **Verifica dell'allineamento del nuovo sistema con le specifiche tecniche e funzionali:** Il primo passo consiste nel garantire che il nuovo sistema informativo gestionale di data analytics, sviluppato dal fornitore dei lotti applicativi, rispetti il disegno e la progettazione tecnico-funzionale. Tale attività prevede un'analisi dettagliata e sistematica di tutte le caratteristiche e funzionalità del nuovo sistema per assicurarsi che siano conformi alle specifiche iniziali. In caso di discrepanze o mancata aderenza, **sarà necessario identificare e documentare i requisiti aggiuntivi necessari per future evoluzioni del sistema**. E' inclusa, in tale linea di attività, anche la creazione di report dettagliati sui risultati dell'analisi e la raccolta di feedback utili ad integrare miglioramenti o modifiche, al fine di garantire che il sistema possa essere aggiornato in linea con le esigenze future e le evoluzioni dei sistemi informativi di riferimento;
2. **Validazione dell'esperienza utente (customer experience):** Un aspetto strategico per il successo dell'iniziativa è la validazione dell'esperienza utente, che deve essere completa e soddisfacente. Nell'ambito di tale attività è prevista una valutazione approfondita dell'interfaccia utente (front end) per garantire che sia intuitiva e *user friendly*. Saranno, inoltre, testate, di concerto con il fornitore dei lotti applicativi, tutte le nuove funzionalità/microservizi per verificare che tutte le componenti del sistema lavorino in sinergia e che le operazioni richieste dagli utenti siano eseguite senza interruzioni e/o rallentamenti. La completezza del contenuto informativo fornito dal sistema sarà oggetto di valutazione, per garantire che le informazioni siano accurate, aggiornate e facilmente accessibili. È fondamentale raccogliere feedback dagli utenti finali (personale medico e assistiti) per identificare eventuali aree di miglioramento e per garantire che il sistema soddisfi le aspettative e le esigenze degli utenti.

3. **Garanzia del corretto funzionamento delle integrazioni:** Un obiettivo essenziale è assicurarsi che il nuovo applicativo regionale sia correttamente alimentato dai sistemi informativi delle singole Aziende del SSR e delle Strutture Private Accreditate. Questa fase, erogata di concerto con il fornitore dei lotti applicativi, include la realizzazione di test di integrazione dettagliati per verificare che i dati siano trasferiti e sincronizzati correttamente tra i diversi sistemi. È necessario monitorare il funzionamento del layer di integrazione per garantire che non ci siano interruzioni o perdite di dati e che tutte le comunicazioni tra i sistemi siano fluide e senza errori. Inoltre, sarà importante effettuare test di compatibilità per garantire che il sistema regionale possa interagire efficacemente con diverse piattaforme e applicativi aziendali già in uso.
4. **Supporto nelle fasi di collaudo:** E' prevista un'attività di supporto all'Amministratore e al fornitore dei lotti applicativi durante le fasi di collaudo per garantire la completa funzionalità del sistema. Questo include la conduzione di test funzionali necessari per verificare che tutte le funzionalità del sistema siano operative e rispondano alle specifiche richieste. Durante queste fasi, sarà fondamentale analizzare i risultati dei test, documentare eventuali problemi riscontrati e collaborare con il team dei lotti applicativi per implementare le correzioni e le ottimizzazioni necessarie.
5. **Analisi e ottimizzazione post-collaudo:** Dopo il completamento della fase di collaudo, sarà necessario effettuare un'analisi dettagliata dei risultati ottenuti. Questo processo prevede l'identificazione di aree potenzialmente problematiche o di opportunità di miglioramento. L'analisi sarà seguita dalla formulazione di piani di azione mirati e dettagliati per affrontare le criticità emerse e ottimizzare le funzionalità del sistema. Sarà importante documentare ogni problema rilevato e sviluppare strategie correttive basate su dati concreti e sui feedback ricevuti.
6. **Verifica del funzionamento degli applicativi esistenti:** Per le Aziende del SSR e le Strutture Private Accreditate che decideranno di non migrare all'applicativo regionale, sarà necessario condurre verifiche dettagliate per assicurare il corretto funzionamento degli applicativi aziendali rispetto alle nuove specifiche sia in termini di contenuto informativo che di flussi di integrazione. Tale attività prevede un'analisi approfondita della comunicazione e del flusso di dati tra gli applicativi esistenti e l'applicativo regionale. Verranno effettuati carotaggi dettagliati per garantire che non ci siano discrepanze nei dati o interruzioni nei processi operativi che possano compromettere la qualità delle informazioni o la continuità del servizio. È fondamentale assicurare che tutte le interfacce di comunicazione siano funzionanti e che i dati siano trasmessi correttamente tra i sistemi.

Il supporto strategico fornito in questa fase è fondamentale per garantire che tutte le componenti del sistema informativo **siano integrate e funzionanti in modo armonico ed efficace**. Questo contribuirà significativamente al raggiungimento degli obiettivi strategici dell'Amministrazione e al miglioramento della qualità complessiva dei servizi erogati. L'approccio metodico e sistematico garantisce che il sistema non solo soddisfi i requisiti iniziali ma continui a rispondere alle esigenze in evoluzione, assicurando una gestione efficace e sicura delle risorse e dei servizi offerti.

Governance – PMO

Il contesto in cui si sviluppa l'intervento in oggetto si configura come uno **scenario molto articolato e complesso** rappresentato da una **pluralità di entità giuridiche e organizzative** (la Regione, le ASL, le strutture private accreditate e loro associazioni di categoria) nonché da una **pluralità di ambiti ma anche di vincoli** nei quali si sviluppano le dinamiche evolutive del SSR.

Per tutti questi motivi, l'obiettivo di tale linea di intervento è quella di sviluppare **una funzione di governance strutturata** utile a costituire una vera e propria **"Cabina di Regia"**, capace di sviluppare la **programmazione, il monitoraggio e il controllo** dei diversi cantieri progettuali, nonché di gestire eventuali **criticità e ritardi** che potrebbero compromettere il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Di seguito vengono riportate alcune delle principali attività oggetto di tale intervento:

- **Costituzione dell'organizzazione di progetto** che dovrà prevedere la presenza di una Cabina di Regia e di Gruppi di Lavoro specifici per ciascuna Azienda del SSR. Nella costituzione dell'organizzazione di progetto sarà necessario definire puntualmente le figure da coinvolgere valutando eventuali sovrapposizioni ovvero sinergie tra i diversi cantieri con l'obiettivo di massimizzare i benefici conseguibili e mitigare i possibili rischi;
- **Individuazione dei principali rischi** con loro descrizione, classificazione e impatto sul successo dell'iniziativa quali, ad esempio, adeguato commitment dei Privati Accreditati e loro Associazioni di Categoria attraverso l'individuazione delle più corrette modalità di comunicazione;
- **Definizione del piano di lavoro di dettaglio** in funzione della numerosità delle Aziende Pubbliche, dei Privati Accreditati e delle sedi operative;
- **Monitoraggio e coordinamento dei diversi cantieri** progettuali rispetto alla baseline per facilitare il processo di gestione e monitoraggio degli interventi, anche attraverso un sistema di comunicazione interna, Amministrazione – ASL – Gruppi di Lavoro. Il sistema di monitoraggio e coordinamento prevedrà, inoltre, la definizione di specifici KPI che forniranno informazioni utili alla valutazione dell'efficienza delle attività svolte, consentendo di migliorare il processo decisionale.
- **Coordinamento dei cantieri operativi** e pianificazione delle risorse.

È fondamentale **l'individuazione e la gestione coordinata e strutturata** delle interrelazioni tra i diversi gruppi di lavoro attivi per consentire:

- **l'individuazione degli aspetti più critici** su tematiche trasversali, attribuire chiare responsabilità nelle scelte decisionali e supportarne l'attuazione;
 - **la raccolta di eventuali richieste di sviluppo evolutive** che il gruppo di lavoro provvederà ad analizzare, valutare in termini di impatti/costi/benefici e a sottoporre all'attenzione della committenza;
 - **la raccolta e il consolidamento degli avanzamenti**, richiedendo le opportune integrazioni laddove necessario; il rilascio dei **deliverables** previsti e la valutazione delle **performance** complessiva;
 - **l'individuazione rapida dei potenziali rischi** e permettere una rapida escalation presso l'amministrazione e individuare le azioni da porre in essere, con la rispettiva valorizzazione in termini temporali ed economici di ciascuna strategia di risposta.
- **Programmazione, gestione e introduzione di attività volte al governo del cambiamento.** In vista degli obiettivi progettuali e delle pluralità degli attori coinvolti, sarà previsto un piano di comunicazione per la creazione del consensus e per la preparazione degli attori coinvolti nei processi impattati. La molteplicità degli attori coinvolti e dei cantieri progettuali attivati in parallelo, comporterà inevitabilmente il moltiplicarsi delle fonti di informazione con il forte rischio di flussi di comunicazione e movimenti spontanei di opinione con cui sarà necessario confrontarsi dato il loro impatto sul buon esito del progetto stesso. Sarà proposto, pertanto, un **mix su più canali che consenta di comunicare in due direttrici**:
 - **comunicazione preventiva da effettuarsi prima dell'avvio dei singoli cantieri**:
 - campagna di sensibilizzazione con le associazioni di categoria, conferenze di presentazione/incontri da remoto, campagna informativa;
 - predisposizione di un piano per la gestione delle criticità;
 - **comunicazione sul campo da effettuarsi a progetto in corso da definirsi tramite**:
 - attività di front office;
 - campagne post- crisis nel caso di eventi avversi;

- comunicazioni di condivisione dei risultati raggiunti con le Aziende del SSR e i privati accreditati;

Governance – Change Management

Nel presente paragrafo sono illustrate le attività utili a garantire un supporto mirato e altamente specializzato **per l'estensione e diffusione dei nuovi processi definiti** per la gestione delle diverse fasi del processo di ricovero affinché siano **adottate da tutte le Aziende del Servizio Sanitario Regionale (SSR)**, inclusi i privati accreditati. L'intervento in oggetto si rivela di fondamentale importanza per garantire la **raccolta di informazioni coerenti, omogenee e confrontabili** nell'applicativo regionale evitando discordanze nei sistemi di codifica e/o flussi incompleti o assenti. L'iniziativa è parte integrante di un **ampio piano di digitalizzazione del Sistema Sanitario Regionale**, concepito per rispondere in modo sempre più efficace alle esigenze dei cittadini e affrontare le sfide emergenti nel settore della sanità.

L'intervento prevede inizialmente un supporto on site per formare i referenti delle **strutture selezionate dalla Regione come "pilota"** che avranno il compito di testare le nuove soluzioni proposte, fornendo **feedback approfonditi** e suggerendo eventuali miglioramenti necessari. La fase di sperimentazione è cruciale per assicurare la corretta alimentazione dei flussi informativi definiti nelle precedenti fasi e verificare che i nuovi processi siano in linea con le esigenze operative delle strutture sanitarie. Attraverso **un'analisi dettagliata dei risultati della fase di sperimentazione**, sarà possibile identificare e risolvere tempestivamente eventuali criticità, **garantendo che i sistemi di Gestione dei Posti Letto e di ADT delle singole Aziende del SSR siano robusti, affidabili e in grado di alimentare correttamente il sistema di data analytics gestionale regionale** prima della loro implementazione su larga scala.

Successivamente, una volta completata e ottimizzata la fase di roll out sulle Aziende Pilota, **le nuove funzionalità verranno progressivamente estese a tutte le aziende del Servizio Sanitario Regionale (SSR)**, comprese le strutture private accreditate. La gradualità dell'approccio progettato consentirà di ridurre i rischi associati all'introduzione di nuove tecnologie e assicurerà una transizione fluida e senza interruzioni per tutte le strutture coinvolte. L'estensione delle funzionalità a livello regionale ha come obiettivo il monitoraggio delle diverse fasi del processo di ricovero attraverso la gestione centralizzata dei posti letto e la standardizzazione dei flussi informativi provenienti dai processi di ammissione, dimissione e trasferimento dei pazienti.

In fase di roll out saranno, pertanto, previste le seguenti attività, in loco e/o centralmente, su tutte le Aziende del SSR/Privati Accreditati:

- **Monitoraggio continuo pre e post roll-out** per verificare il corretto funzionamento dei flussi informativi con le nuove informazioni provenienti dagli applicativi delle singole Aziende del SSR e permettere la raccolta di dati utili a valutare l'efficacia delle nuove soluzioni nel tempo. Saranno implementate metodologie avanzate per garantire che il sistema risponda sempre agli standard di qualità e alle esigenze emergenti.
- **Assistenza e supporto continuo alle strutture sanitarie** durante il processo di adozione, per risolvere tempestivamente eventuali problemi e assicurare che il sistema funzioni in modo ottimale. Tale attività di supporto sarà erogata, in una prima fase, in loco attraverso attività di training on the job e successivamente attraverso i canali di supporto dedicati.
- **Attività di formazione mirata alle diverse tipologie di attori** coinvolti per garantire che i nuovi servizi siano percepiti come strumenti di potenziamento delle proprie attività e non come obblighi regionali. Sarà, pertanto, previsto lo sviluppo di un piano formativo finalizzato all'addestramento dei professionisti delle Aziende del SSR e degli erogatori Privati Accreditati.

Nell'ambito di tale fase, inoltre, si procederà al **disegno del/dei cruscotti di monitoraggio** al fine di consentire alla Regione e alle Aziende del SSR di avere piena visibilità dei **posti letto disponibili** e di monitorare le principali **fasi del processo di ricovero**.

In sintesi, questo intervento non solo è cruciale per garantire l'implementazione efficace delle nuove funzionalità, ma è anche fondamentale per assicurare che il sistema sanitario regionale raggiunga un alto livello di integrazione e operatività, contribuendo al miglioramento complessivo dell'offerta di servizi sanitari e delle attività amministrative e gestionali a supporto degli stessi.

Intervento B – Centralizzazione delle Liste di Attesa in un unico Database

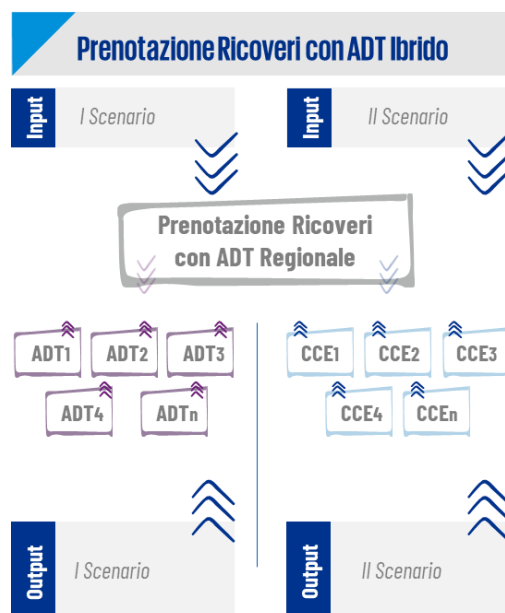
Obiettivo del presente intervento è la **centralizzazione delle liste di attesa dei ricoveri**, nei diversi setting assistenziali, sia per le richieste in regime istituzionale che per le richieste in ALPI con l'obiettivo di fornire al cittadino, in fase di prenotazione, la **prima disponibilità** per il ricovero tenendo conto anche dei posti letto riservati per la gestione dell'Emergenza – Urgenza.

Come richiesto dalle linee guida ministeriali, il nuovo modello di gestione centralizzata delle liste di attesa fornirà:

1. **Blocchi al sistema** per interdire il fenomeno dei ricoveri programmati inseriti ex novo e non scaricati dalla lista d'attesa;
2. **Cruscotti di monitoraggio** che consentano l'identificazione immediata dei record dei pazienti per i quali si sta per raggiungere il tempo massimo di attesa (tramite combinazione tra classe di priorità e data di inserimento in lista) e sistemi di avviso (cruscotto, mail, ecc.), in grado di consentire interventi mirati laddove risultino criticità nel rispetto dei tempi di attesa.

In linea con l'architettura prevista per il CUP Regionale della specialistica ambulatoriale, la soluzione ipotizzata dalla Regione Campania prevede la creazione di un **Sistema di Prenotazione Centralizzato Unico** per tutte le Aziende del SSR e per tutti i Privati Accreditati. I registri/agende di prenotazione dei ricoveri dovranno essere creati direttamente sul sistema regionale e, attraverso un sistema di notifiche verso gli applicativi aziendali, sarà possibile gestire le diverse fasi del processo.

Sono previsti due possibili scenari.



I Scenario:

Le Aziende e le Strutture Private Accreditate che scelgono di aggiornare i loro applicativi di Gestione Posti Letto e ADT per aderire alle specifiche regionali **dovranno fare uso del Sistema di Prenotazione**

Centralizzato Regionale per la creazione dei registri e l'inserimento dei pazienti nelle liste di attesa. In questo scenario, la gestione delle fasi successive del processo avverrà tramite un sistema di notifiche bidirezionali:

- **Notifiche in entrata da ADT delle Aziende Sanitarie (AA.SS.):** Include informazioni riguardanti la preospedalizzazione, l'esito degli esami, l'accettazione, il trasferimento, la dimissione, l'occupazione dei posti letto e la pianificazione delle sale operatorie.
- **Notifiche in uscita verso ADT delle AA.SS.:** Comprende liste di attesa provenienti dal CUP Regionale, modifiche, cancellazioni e spostamenti.

In linea con le direttive ministeriali, sarà disegnata una funzionalità in grado di bloccare la possibilità di accettare pazienti **senza il passaggio attraverso il sistema di liste di attesa regionale**, per mantenere l'integrità del processo.

Il Scenario:

Le Aziende e le Strutture Private Accreditate che optano per l'adozione integrale dell'applicativo regionale per la Gestione Posti Letto e ADT utilizzeranno il sistema regionale completo, che comprende ADT, Gestione Posti Letto e Gestione Liste di Attesa. Questa soluzione richiede che le Aziende e le Strutture Private **assicurino l'interoperabilità dei loro applicativi di Cartella Clinica Elettronica (CCE) e Blocco Operatorio con il sistema ADT Regionale**, per ricevere informazioni in tempo reale sulla pianificazione delle sale operatorie e sulle dimissioni. Questo approccio garantisce un elevato livello di standardizzazione dei dati e una copertura completa del processo. Le notifiche in questo scenario includeranno:

- **Notifiche in entrata da CCE delle AA.SS.:** Riguarderanno dimissioni e registri operatori.
- **Notifiche in uscita verso CCE delle AA.SS.:** Includeranno le accettazioni.

Un requisito essenziale per entrambi i modelli sopra esposti è **che ciascuna Azienda del SSR e Struttura Privata Accreditata fornisca dati sui posti letto in tempo reale**. Questo comprende l'associazione paziente-posto letto durante la fase di accettazione, per consentire un calcolo accurato della disponibilità nel territorio di riferimento.

Di seguito viene riportato il dettaglio di ciascun intervento, con una descrizione approfondita delle attività previste, degli obiettivi specifici e dei risultati attesi.

Digitalizzazione dei Processi – Disegno dei Processi Digitali

Il presente intervento mira alla **centralizzazione, a livello regionale, delle liste di attesa per i ricoveri nei diversi setting assistenziali e nei diversi regimi** (istituzionale e ALPI) per consentire un **monitoraggio tempestivo e puntuale dei tempi di attesa per prestazioni in regime di ricovero**. L'intervento è finalizzato a **garantire**, attraverso la modellizzazione di un **algoritmo di AI, una previsione accurata della prima data di disponibilità per il ricovero** fornendo una risposta tempestiva e adeguata alle esigenze dei pazienti.

Di seguito vengono riportate alcune delle principali attività oggetto di tale intervento:

1. Formazione dei Tavoli di Lavoro e Selezione delle Aziende Pilota

- **Creazione dei Gruppi di Lavoro:** I tavoli di lavoro saranno costituiti da rappresentanti della Regione e delle Aziende Pilota selezionate. Questi gruppi collaboreranno per definire le migliori pratiche e i requisiti necessari per il nuovo sistema regionale;
- **Ruolo delle Aziende Pilota:** Le Aziende Pilota collaboreranno a definire i principali requisiti utili a costruire il nuovo modello di gestione centralizzata delle Liste di Attesa.

2. Valutazione dei Processi Attuali e Analisi delle Best-Practice

- **Assessment dei Processi AS IS:** Sarà condotta un'analisi dettagliata dei processi esistenti per comprendere come sono attualmente gestite le liste di attesa e identificare le possibili criticità;

- **Analisi delle Best-Practice:** in tale fase si procederà ad esaminare e a documentare le migliori pratiche a livello regionale e nazionale per capire quali possono essere adottate e adattate per migliorare il processo di gestione delle liste di attesa;
- **Identificazione delle criticità e dei vincoli di processo:** tale fase sarà di fondamentale importanza per individuare le principali criticità e i possibili vincoli del/dei processi AS IS, con l'obiettivo di definire un disegno che non solo consenta di migliorare l'efficacia e l'efficienza del sistema ma che sia anche realmente attuabile nelle diverse fattispecie.

3. Analisi delle Anagrafiche e Standardizzazione dei Registri di Prenotazione

- **Esame delle Anagrafiche Esistenti:** nell'ambito di tale fase saranno analizzati i registri di ricovero di alcune aziende pilota per verificare il contenuto informativo, le attuali modalità di compilazione e la numerosità e tipologia di anagrafiche da standardizzare;
- **Definizione delle Linee Guida:** si procederà alla definizione di linee guida condivise per standardizzare i contenuti informativi dei registri di prenotazione, utilizzando sistemi di codifica per la diagnosi e le prestazioni per garantire uniformità e chiarezza dei dati.

Tale fase risulta essere **propedeutica** alla gestione centralizzata e omogenea, in un unico database, delle liste di attesa ed è abilitante per lo sviluppo di **algoritmi di AI /Machine Learning**

4. Progettazione del Nuovo Processo di Prenotazione (TO BE)

- **Definizione del Processo di Prenotazione:** Nell'ambito di tale fase sarà progettato il nuovo processo di prenotazione dei ricoveri, comprendendo tutte le fasi e i sottoprocessi necessari, come la sospensione, la rinuncia e la cancellazione delle prenotazioni;
- **Individuazione di tutte le informazioni propedeutiche alla corretta gestione delle liste di attesa e al calcolo della prima disponibilità:** Si procederà alla definizione delle informazioni essenziali per l'inserimento in lista di attesa, come i codici ICD9, e per il calcolo della prima disponibilità (dati provenienti dalla programmazione delle sale operatorie);
- **Revisione del Processo di Prescrizione:** Revisione e ottimizzazione del processo di prescrizione dei ricoveri da parte dei Medici di Medicina Generale (MMG) e dei Pediatri di Libera Scelta (PLS), assicurando che le prescrizioni siano in linea con i requisiti per il calcolo della data presunta di ricovero.

5. Definizione degli Utenti e dei Canali di Erogazione del Servizio

- **Identificazione degli Utenti:** Identificazione degli utenti destinatari del servizio, quali, ad esempio, MMG, PLS, cittadini e medici del SSR;
- **Valutazione dei Canali di Erogazione:** Saranno esaminati i possibili canali di erogazione attraverso cui il servizio potrà essere fornito, valutando la possibilità di abilitare l'accesso al sistema di prenotazione per gruppi di utenti e/o per specifiche funzionalità per migliorare, tramite una corretta profilazione, l'efficienza e l'accessibilità del servizio.

6. Modalità di Comunicazione e Aggiornamenti per i Pazienti

- **Definizione delle modalità di comunicazione verso il cittadino/assistito:** Nell'ambito di tale linea di intervento sarà definito il contenuto informativo, la frequenza ed il canale di erogazione con cui informare i pazienti in lista di attesa sulla loro posizione e su eventuali modifiche rispetto alla data comunicata in fase di inserimento;

- **Definizione dei requisiti del sistema di comunicazione:** Saranno definiti i requisiti per consentire l'aggiornamento dell'informativa verso il paziente, migliorando la *patient-experience*.
- 7. Disegno di un Algoritmo Unico e Dinamico di AI per il calcolo della data presunta di ricovero in linea con le specifiche ministeriali:**
- **Analisi del contenuto informativo per il calcolo della data presunta:** Saranno analizzate tutte le informazioni propedeutiche allo sviluppo di un algoritmo unico e dinamico a livello regionale per determinare la data presunta di ricovero. Si riportano a titolo esemplificativo alcune delle principali informazioni che saranno oggetto di analisi: classe di priorità, data di inserimento in lista, programmazione delle sale operatorie, indice di rotazione dei posti letto per reparto e storico dei ricoveri da pronto soccorso. Il contenuto informativo propedeutico alla progettazione dell'algoritmo sarà analizzato e oggetto di tavoli di lavoro con i responsabili della programmazione regionale e delle Aziende Pilota.
 - **Disegno e progettazione tecnica dell'Algoritmo per il calcolo della data presunta:** Si procederà al disegno e alla progettazione tecnica dell'algoritmo e al testing su un ambito territoriale di riferimento per verificarne il corretto funzionamento e apportare eventuali modifiche.

Di seguito vengono riportati i **principali deliverables** che saranno prodotti all'interno di questo intervento:

1. **Documento dei Requisiti Funzionali:** Documento contenente i requisiti funzionali necessari per l'applicativo regionale di gestione delle liste di attesa, inclusi i requisiti tecnici e operativi per garantire un funzionamento efficace del sistema;
2. **Documento del Disegno dell'Algoritmo di AI:** Documento contenente il design e il funzionamento dell'algoritmo per il calcolo della data presunta di ricovero, comprese le variabili considerate e le metodologie utilizzate per garantire la precisione e l'affidabilità del sistema.

Supporto all'Innovazione Tecnologica – IT Strategy

Il presente intervento mira a fornire un supporto approfondito e strategico a Regione Campania per lo sviluppo e la validazione **del nuovo applicativo dedicato alla gestione delle Liste di Attesa dei ricoveri a livello regionale**. Obiettivo di tale linea di attività è garantire che il sistema progettato e implementato rispetti pienamente gli obiettivi strategici e istituzionali della Regione Campania sia in termini di **specifiche funzionali** che in termini di **contenuto informativo** reso disponibile attraverso l'integrazione del nuovo applicativo con i sistemi esistenti presenti nelle Aziende del SSR.

Di seguito vengono riportate le principali attività oggetto di tale intervento:

1. **Verifica dell'aderenza del sistema centralizzato per la gestione delle liste di attesa ai requisiti tecnico funzionali delineati in fase di progettazione:** È essenziale effettuare una verifica dettagliata per assicurare che il nuovo applicativo rispetti fedelmente la progettazione tecnico-funzionale definita. Tale fase include la valutazione di tutti i requisiti tecnici e operativi, con l'obiettivo di identificare tempestivamente eventuali *gap* o esigenze di aggiornamento. Ogni aspetto del nuovo sistema dovrà essere conforme agli standard previsti, permettendo così un'integrazione fluida con i sistemi informativi esistenti e una preparazione ottimale per le evoluzioni future.
2. **Validazione dell'esperienza utente e delle funzionalità:** La validazione dell'esperienza utente è fondamentale per garantire che il nuovo sistema offra un'interfaccia utente intuitiva e *user-friendly*, che risponda alle aspettative e alle esigenze degli utenti finali. Questo processo comporta una valutazione approfondita del front end, delle funzionalità dei microservizi, e dell'eshaustività e chiarezza del contenuto informativo. È necessario assicurarsi che

l'applicativo sia non solo funzionale, ma anche semplice da usare, migliorando così l'efficienza e la soddisfazione degli utenti.

3. **Assicurazione del corretto funzionamento delle integrazioni:** Un aspetto fondamentale è garantire il corretto funzionamento dell'integrazione tra il nuovo applicativo regionale e gli applicativi già in uso presso le Aziende del SSR e le Strutture Private Accreditate. Tale fase prevede la verifica della compatibilità e della comunicazione tra i sistemi, assicurando che i dati siano trasferiti e sincronizzati correttamente. In tale fase dovrà essere individuato qualsiasi problema di incompatibilità o perdita di dati che possa compromettere l'efficacia e l'efficienza del sistema prima del roll out su base regionale.
4. **Supporto durante le fasi di collaudo:** Il RTI fornirà supporto ai fornitori dei lotti applicativi e all'Amministrazione durante le fasi di collaudo funzionale del sistema.
5. **Analisi dei Risultati di Collaudo:** Sarà condotta un'analisi approfondita dei risultati ottenuti durante il collaudo, con particolare attenzione all'individuazione di eventuali criticità emerse. Tale analisi permetterà di identificare le aree che necessitano di miglioramenti e di sviluppare piani d'azione specifici e mirati per risolvere i problemi individuati. È previsto l'uso di metodologie avanzate di monitoraggio continuo per valutare costantemente l'efficacia delle soluzioni implementate, assicurando che tutte le funzionalità siano allineate con gli standard qualitativi e di performance stabiliti.
6. **Controllo dell'Integrazione dei Sistemi:** Il supporto si estenderà anche alla verifica della corretta integrazione e funzionamento degli applicativi presso le Aziende del Servizio Sanitario Regionale (SSR) e le Strutture Private Accreditate, con riferimento ai due modelli di integrazione proposti. Le attività di controllo includeranno:
 - **Verifica della coerenza Informativa** (I Scenario): Saranno effettuate verifiche dettagliate per garantire la coerenza del contenuto informativo e la precisione nella comunicazione tra il sistema ADT delle Aziende del SSR e l'applicativo regionale per la Gestione delle Liste di Attesa. Questo processo garantirà che non ci siano discrepanze nei dati, errori o interruzioni che potrebbero compromettere la qualità complessiva delle informazioni e la continuità operativa del sistema integrato.
 - **Controllo dell'Integrazione dei Sistemi** (II Scenario): Saranno effettuate approfondite verifiche per assicurare che gli applicativi regionali di Liste di Attesa, ADT e Posti Letto comunichino efficacemente con le Cartelle Cliniche Elettroniche e i Blocchi Operatori delle singole Aziende e Strutture Private Accreditate. La correttezza e tempestività del flusso informativo sarà fondamentale per assicurare che le informazioni vengano scambiate in modo accurato, evitando ritardi e/o difformità che potrebbero influenzare negativamente il funzionamento del sistema.

L'intervento in oggetto garantirà alla Regione Campania una **governance strutturata delle liste di attesa** di tutte le Aziende del SSR con un impatto significativo non solo sulla qualità complessiva dei servizi offerti ma anche **sull'efficienza ed efficacia dei processi gestionali posti in essere dal personale amministrativo e sanitario delle Aziende del SSR.**

Governance – PMO

Il presente sotto-servizio mira a fornire un supporto strategico per la strutturazione e l'implementazione di **un'efficace governance** che possa gestire e coordinare le attività relative al progetto in un contesto complesso e diversificato. Questo scenario include una **varietà di entità giuridiche e organizzative**, quali la Regione, le Aziende del SSR, le strutture private accreditate e le loro associazioni di categoria, e presenta una molteplicità di ambiti e vincoli che influenzano le dinamiche del Sistema Sanitario Regionale (SSR).

Per affrontare tale complessità di interessi e di stakeholders coinvolti, è essenziale sviluppare una funzione di governance robusta e ben organizzata, in grado di costituire una vera e propria **"Cabina di Regia"** con il compito di pianificare, monitorare e controllare le varie fasi di progetto, gestire le

eventuali criticità e affrontare i ritardi che potrebbero compromettere il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Le principali attività previste per questa fase includono:

1. **Creazione dell'Organizzazione di Progetto:** Costituzione di una struttura organizzativa che preveda una Cabina di Regia e Gruppi di Lavoro dedicati. Questa fase prevede la definizione dettagliata dei ruoli e delle responsabilità, identificando le figure chiave e valutando possibili sovrapposizioni o sinergie tra i vari cantieri per ottimizzare i benefici e ridurre i rischi.
2. **Identificazione e Analisi dei Rischi:** Identificazione dei principali rischi associati al progetto, con una descrizione dettagliata, classificazione e valutazione del loro impatto.
3. **Definizione del Piano di Lavoro:** Elaborazione di un piano di lavoro dettagliato che tenga conto del numero di Aziende Pubbliche, Privati Accreditati e sedi operative coinvolte con loro dislocazione territoriale.
4. **Monitoraggio e Coordinamento:** Implementazione di un sistema di monitoraggio e coordinamento per gestire i diversi cantieri progettuali rispetto alla baseline stabilita per facilitare la comunicazione interna tra Amministrazione, ASL e Gruppi di Lavoro. Saranno, inoltre, definiti specifici KPI specifici per valutare l'efficacia delle attività e supportare il processo decisionale.
5. **Gestione e Coordinamento dei Cantieri:** Supervisione dei cantieri operativi attraverso un gruppo centrale che guiderà i team tecnici e fungerà da unico punto di riferimento per la Regione Campania. Questa attività includerà anche la gestione delle interrelazioni tra i vari gruppi di lavoro, affrontando aspetti critici, raccogliendo richieste di sviluppo, consolidando avanzamenti e valutando le performance complessive.
6. **Programmazione del Cambiamento:** Pianificazione e gestione delle attività necessarie per governare il cambiamento. Questo comporta l'elaborazione di un piano di comunicazione mirato a creare consenso e a preparare tutti gli attori coinvolti. Il piano di comunicazione sarà articolato su due direttrici:
 - **Comunicazione Preventiva:** Prima dell'avvio dei diversi cantieri, saranno avviate campagne di sensibilizzazione, conferenze e incontri informativi nei confronti delle Aziende del SSR, dei Privati Accreditati e delle associazioni di categoria, per illustrare il contenuto del progetto e i benefici che ne conseguiranno per il Sistema Sanitario Regionale.
 - **Comunicazione in Corso di Progetto:** Durante le fasi di roll out del progetto, tramite attività di front office ed eventi di comunicazione, il RTI garantirà all'Amministrazione la corretta gestione dei flussi di comunicazione per condividere i risultati ottenuti e gestire eventuali criticità che dovessero emergere nella fase di diffusione dei nuovi applicativi.

In sintesi, la gestione di questa fase è cruciale per garantire una governance efficace, ottimizzare le attività progettuali e garantire una comunicazione fluida tra tutti i soggetti coinvolti.

Governance – Change Management

Nell'ambito del presente intervento vengono illustrate le attività che il RTI porrà in essere per garantire una transizione efficace e ottimale delle nuove funzionalità dell'applicativo per la Gestione Centralizzata delle Liste di Attesa per i ricoveri, da implementare in tutte le Aziende del Sistema Sanitario Regionale (SSR) e nelle Strutture Private Accreditate. Questo processo deve seguire un piano strategico ben articolato, suddiviso in due fasi principali.

Il supporto si concentrerà sugli ambiti territoriali selezionati dalla Regione come pilota per testare le nuove funzionalità in un ambiente circoscritto e rappresentativo del sistema regionale complessivo.

Si riportano di seguito le attività poste in essere dal RTI sulle Aziende Pilota:

1. **Bonifica e standardizzazione dei registri:** in tale fase il RTI provvederà alla definizione, raccolta e verifica dei tracciati "Registri Ricoveri" per consentire il caricamento degli stessi sull'applicativo regionale di gestione Liste di Attesa garantendo completezza e standardizzazione del contenuto informativo rispetto alle direttive regionali;
2. **Formazione e training on the job:** il RTI supporterà le Aziende del SSR e i privati accreditati nella fase di pre go live e di post go live attraverso l'erogazione di sessioni di formazione e attività di affiancamento on site per garantire una corretta adozione e utilizzo dell'applicativo regionale. In tale fase sarà possibile anche rilevare eventuali criticità nell'utilizzo del sistema in termini di possibili anomalie e/o eventuali evolutive non rilevate in fase di progettazione e test;
3. **Test e Risoluzione di Problemi:** prima di ciascun Go Live, il RTI organizzerà delle sessioni di test *on site* per verificare il corretto funzionamento dell'applicativo e dei flussi di notifiche per una gestione preventiva e proattiva dei problemi;
4. **Raccolta e Analisi di Feedback:** nella fase di post go live il RTI provvederà alla raccolta di feedback dettagliati da parte del personale utilizzatore su diverse tematiche quali, ad esempio, esperienza utente, performance, completezza del contenuto informativo. Tale fase consentirà di identificare possibili problematiche e suggerire eventuali miglioramenti da apportare al sistema e sarà di importanza strategica per creare consenso rispetto all'applicativo regionale;
5. **Gestione della Documentazione e delle Credenziali:** il RTI supporterà l'Amministrazione nella gestione della documentazione relativa alla modulistica privacy e alla gestione delle credenziali di accesso, per garantire conformità alle normative e una corretta autenticazione.

Tale fase risulta cruciale per identificare e risolvere eventuali problematiche tecniche e funzionali prima dell'implementazione su base regionale, permettendo di apportare modifiche e perfezionamenti necessari, ed assicurando una base solida per la transizione a livello regionale.

Una volta completata e verificata la fase pilota, il supporto del RTI sarà esteso a tutte le Aziende del SSR e alle Strutture Private Accreditate secondo un approccio per "ambito territoriale" di riferimento che vedrà la partenza contestuale del pubblico e del privato per consentire il corretto funzionamento dell'algoritmo di calcolo della prima disponibilità.

Le attività nella fase di roll-out poste in essere dal RTI saranno analoghe a quelle sopra descritte per le strutture pilota ma con un orizzonte temporale di training on the job ridotto.

Nell'ambito di tale fase, inoltre, si procederà al **disegno del/dei cruscotti di monitoraggio Liste di attesa ricoveri** al fine di consentire alla Regione e alle Aziende del SSR di avere **piena visibilità dell'offerta** regionale e della capacità del SSR di far fronte alla domanda di prestazione nei limiti previsti dalla normativa per classi di priorità.

L'approccio sopra descritto garantirà che l'introduzione delle nuove funzionalità dell'applicativo avvenga in modo sistematico ed efficiente, contribuendo significativamente a migliorare la gestione delle liste di attesa e, di conseguenza, la gestione dei ricoveri all'interno del Sistema Sanitario Regionale della Campania.

4.5 Cronoprogramma

Di seguito viene riportata la pianificazione di massima delle attività, in linea con quanto richiesto da Regione Campania nel Piano dei Fabbisogni.

	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17	M18	M19	M20	M21	M22	M23	M24
Governance																								
PMO																								
Architettura																								
Gestione Posti Letto e ADT																								
Modello e Specifiche di integrazione																								
Progettazione e Sviluppo Applicativo PL Regionale																								
Roll out Pubblico e Privato nei due possibili scenari																								
Aziende Pilota																								
Roll Out																								
Gestione Operativa e FineTuning																								
Liste di attesa																								
Modello e Specifiche di integrazione																								
Progettazione e Sviluppo Applicativo PL Regionale																								
Roll out Aziende Pilota Pubblico e Privato																								
Roll out Pubblico e Privato nei due possibili scenari (**)																								

5 ORGANIZZAZIONE DELLA FORNITURA

5.1 Figure di coordinamento del RTI a presidio della Fornitura

Per quanto riguarda le figure di coordinamento del RTI, per il Contratto esecutivo oggetto del presente Piano operativo, l'Amministrazione potrà far riferimento ai seguenti referenti:

- **Responsabile Unico delle Attività contrattuali (RUAC)**, che avrà la responsabilità complessiva sull'attuazione e sui risultati del Contratto Esecutivo, rappresentando il RTI nei confronti dell'Amministrazione contraente. In tale ottica, assicurerà i seguenti principali aspetti: (i) la corretta esecuzione dei servizi (es. stima, pianificazione e consuntivazione delle attività, adempimenti legati alla qualità, controllo dell'avanzamento lavori); (ii) il pieno adempimento degli impegni assunti all'interno del Piano operativo e del Contratto esecutivo; (iii) l'ottimale allocazione di risorse e competenze e la relativa disponibilità in funzione delle esigenze dell'Amministrazione contraente; (iv) la gestione delle criticità e dei rischi complessivi di progetto;
- **Responsabili Tecnici per l'erogazione dei macro-servizi (RTS)** oggetto del presente Piano operativo (2-Digitalizzazione processi sanitari; 3-Supporto innovazione tecnologica; 4-Governance), che avranno la responsabilità di garantire il corretto svolgimento delle attività e dei servizi ed il relativo livello di qualità di erogazione, nel pieno rispetto degli indicatori previsti dal Capitolato Tecnico e relative Appendici. Rappresentano il punto di raccordo e gestione complessiva degli interventi sui diversi servizi attivati e presidia l'omogeneità dell'approccio e delle soluzioni. Assicureranno il coordinamento delle risorse impiegate nei servizi e l'ottimale allocazione delle professionalità sugli interventi; il monitoraggio e la gestione dei rischi; l'ottimale gestione delle competenze e del patrimonio di conoscenze costruito nel corso della Fornitura.

5.2 Attività in carico agli operatori economici del RTI

Nell'ambito della specifica fornitura, si prevede che le attività saranno svolte dagli operatori economici che compongono il RTI, secondo la seguente ripartizione di massima:

ID	INTERVENTO/STREAM	Operatori economici che compongono il RTI					
		KPMG Advisory S.p.A.	EY Advisory S.p.A.	Partners4Innovation S.r.l.	McKinsey & Company Inc. Italy	P.A. Advice S.p.A.	Archidata S.r.l.
A	Monitoraggio informazioni provenienti dai sistemi ADT e Posti Letto	●					

ID	INTERVENTO/STREAM	Operatori economici che compongono il RTI					
		KPMG Advisory S.p.A.	EY Advisory S.p.A.	Partners4Innovation S.r.l.	McKinsey & Company Inc. Italy	P.A. Advice S.p.A.	Archidata S.r.l.
B	Centralizzazione delle Liste di Attesa in un unico Database	●					

5.3 Team operativi impegnati sui singoli cantieri di PMO

Per la realizzazione delle attività previste nell'ambito dei singoli stream/interventi di cui al par. 4.2, il RTI impegnerà i seguenti **team operativi**:

Team messi in campo dal RTI	Intervento A	Intervento B
KPMG Advisory S.p.A.	●	●

All'attivazione dei diversi interventi/stream saranno forniti i nominativi e i relativi CV delle figure che andranno a comporre i team operativi riportati in tabella, i cui profili rispetteranno i requisiti di gara.

6 IMPORTO ECONOMICO CONTRATTUALE

6.1 Quantità previste per i servizi oggetto di fornitura

Si riporta di seguito il dimensionamento della fornitura, in termini di *effort* ipotizzato sul singolo stream/intervento illustrato al paragrafo 4 e per singolo servizio di gara richiesto:

ID	STREAM/INTERVENTO	ID	SERVIZIO DI GARA RICHIESTO	Tariffa per giorno/team	Dimensionamento complessivo (giorni/team)		
					Anno 1	Anno 2	TOTALE
Monitoraggio informazioni provenienti dai sistemi di ADT e Posti Letto							
1	Digitalizzazione dei Processi	1.1	Disegno dei Processi digitali	241,00 €	213,00	0,00	213,00
2	Supporto all’Innovazione tecnologica	2.1	IT Strategy	239,87 €	213,00	0,00	213,00
3	Governance	3.1	PMO	256,11 €	533,00	355,00	888,00
		3.2	Change management	256,11 €	7.435,00	1.858,00	9.293,00
Totale					8.394,00	2.213,00	10.607,00
Centralizzazione delle Liste di Attesa in un unico Database							
1	Digitalizzazione dei Processi	1.1	Disegno dei Processi digitali	241,00 €	1.839,00	340,00	2.179,00
2	Supporto all’Innovazione tecnologica	2.1	IT Strategy	239,87 €	675,00	2.795,00	3.470,00
3	Governance	3.1	PMO	256,11 €	533,00	355,00	888,00
		3.2	Change management	256,11 €	0,00	8.434,00	8.434,00
Totale					3.047,00	11.924,00	14.971,00
Totale Piano Operativo					11.441,00	14.137,00	25.578,00

La ripartizione dell'effort (numero giorni/team) per anno costituisce una stima coerente con il Cronoprogramma di massima delle attività riportato al par. 4.5 del presente Piano operativo. Si evidenzia che tale ripartizione sarà oggetto di successiva revisione e affinamento sulla base delle pianificazioni periodiche (di natura normalmente semestrale) che dovranno essere predisposte dal Fornitore ed approvate dall'Amministrazione, in coerenza con quanto previsto nel Piano dei fabbisogni.

6.2 Quadro economico di riferimento

In linea con quanto richiesto dall'Amministrazione nel Piano dei Fabbisogni, si riporta di seguito l'impegno economico programmato complessivo dei Servizi richiesti oggetto del presente Piano operativo (con un'articolazione per anno che tiene conto del prospetto riportato al par. 7.1):

ID	STREAM/INTERVENTO	ID	SERVIZIO DI GARA RICHIESTO	Quadro economico complessivo dei Servizi (valori in €)		
				Anno 1	Anno 2	TOTALE
Monitoraggio delle informazioni provenienti dai sistemi di ADT e Posti Letto						
1	Digitalizzazione dei Processi	1.1	Disegno Processi digitali	51.333,00 €	0,00 €	51.333,00 €
2	Supporto all’Innovazione tecnologica	2.1	IT Strategy	51.092,31 €	0,00 €	51.092,31 €
3	Governance	3.1	PMO	136.506,63 €	90.919,05 €	227.425,68 €
		3.2	Change management	1.904.177,85 €	475.852,38 €	2.380.030,23 €
Totale				2.143.109,79 €	566.771,43 €	2.709.881,22 €
Centralizzazione delle Liste di Attesa in un unico Database						
1	Digitalizzazione dei Processi	1.1	Disegno Processi digitali	443.199,00 €	81.940,00 €	525.139,00 €
2	Supporto all’Innovazione tecnologica	2.1	IT Strategy	161.912,25 €	670.436,65 €	832.348,90 €
3	Governance	3.1	PMO	136.506,63 €	90.919,05 €	227.425,68 €
		3.2	Change management	0,00 €	2.160.031,74 €	2.160.031,74 €
Totale				741.617,88 €	3.003.327,44 €	3.744.945,32 €
Totale Piano Operativo				2.884.727,67 €	3.570.098,87 €	6.454.826,54 €

*I valori sono espressi in Euro e si intendono IVA esclusa.

6.3 Indicazioni in ordine alla fatturazione e ai termini di pagamento

In coerenza con quanto previsto nel Piano dei fabbisogni, la fatturazione avverrà con cadenza trimestrale con consuntivazione mensile sulla base di rapporti di "stato avanzamento lavori" (SAL) prodotti dal Fornitore per il trimestre di riferimento e approvati dall'Amministrazione. Il rapporto di SAL dovrà indicare puntualmente i deliverable consegnati dal Fornitore nel trimestre oggetto di fatturazione, in coerenza con le milestone previste per il medesimo bimestre nelle pianificazioni periodiche (di natura normalmente semestrale) che dovranno essere predisposte dal Fornitore e approvate dalla scrivente Amministrazione. L'importo di fatturazione trimestre sarà pertanto dato dalla somma dei valori di corrispettivo associati a ciascuna milestone prevista nel medesimo trimestre, per la quale sono stati consegnati i rispettivi deliverable.

Per quanto concerne i termini di pagamento, nel rispetto di quanto previsto nell'Accordo Quadro, si rimanda al Contratto esecutivo che sarà attivato a fronte del presente Piano dei fabbisogni.

7 QUOTE E PRESTAZIONI AFFIDATE IN SUBAPPALTO

Nel rispetto della normativa vigente e in coerenza con quanto previsto all'interno dell'Accordo Quadro stipulato dal RTI con Consip, il RTI si riserva di affidare in subappalto le seguenti prestazioni previste per singolo servizio/stream di intervento:

#	SERVIZI/STREAM (DETTAGLIATI AL PAR. 4.3)	PARTI DEL SERVIZIO CHE IL RTI SI RISERVA DI AFFIDARE IN SUBAPPALTO	QUOTA MASSIMA CHE IL RTI SI RISERVA DI AFFIDARE IN SUBAPPALTO
1	Supporto all'Innovazione tecnologica	IT Strategy	50 %
2	Governance	Change Management	50 %