

LAit al Forum PA

segue a pag_2



thinking

LAit per la Customer e Citizen Satisfaction

segue a pag. 3

acting



Integrated Risk Governance
A concept for risk governance for resilience in times of continuous change

Presentato il progetto MIDIR

segue a pag.5

living

sommario

Sistema trasfusionale del Lazio pag.4_ Secondo Vertice Europeo sull'Interoperabilità nell' i-Government pag.6_Pillole di ICT pag.7_ Agenda pag.7

LAit al Forum PA

Le società regionali di informatica per l'innovazione danno vita ad Assinter



Dal 12 al 15 maggio 2008 si è svolta l'annuale edizione del Forum PA, il maggior evento italiano dedicato all'innovazione nelle Pubbliche Amministrazioni e nei sistemi territoriali. Al Forum c'era anche LAit che ha presentato al pubblico il progetto SIL – Sistema Informativo Lavoro - ovvero il Nodo regionale attraverso cui è possibile accedere ai servizi ed alle funzioni che la Regione Lazio, d'intesa con le Amministrazioni Provinciali e gli Enti coinvolti, ha implementato al fine di integrare le risorse degli operatori dei Centri per l'impiego e delle altre strutture accreditate.

All'inaugurazione del Forum, si è svolto il convegno "Semplifichiamo il governo dell'innovazione", evento che ha permesso ad alcune delle maggiori aziende del sistema di innovazione tecnologica regionale di incontrarsi per formare un'associazione. Al convegno erano presenti, oltre a LAit, le società regionali per l'informatica: Webred SpA (Regione Umbria), Sardegna.IT, Lepida (Emilia Romagna), CSI Piemonte e Lombardia Informatica, che inizieranno collaborazioni per alcuni progetti in ambito informatico. Inoltre, altre importanti società regionali del settore informatico pubblico stanno valutando la possibilità di aderire, tra le quali: Datasiel (Regione Liguria),

Informatica Trentina e Inva SpA (Valle d'Aosta).

La neonata Assinter - Associazione di Società di Innovazione Tecnologica Regionale - con sede a Roma, è senza scopo di lucro ed opererà in raccordo con il "Centro Interregionale per i Sistemi Informatici, geografici e statistici" (Cisis), organismo di tutte le Regioni italiane e in particolare con il Comitato Permanente Sistemi Informatici (Cpsi), che ne rappresenta un'articolazione organizzativa, sostenendo la realizzazione delle loro iniziative.

Assinter rappresenta un polo tecnico organizzativo a sostegno della realizzazione della Società dell'Informazione e dell'economia digitale e del decentramento amministrativo attraverso l'informatizzazione della Pubblica Amministrazione locale, in collegamento con il CNIPA - Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione. Questa nuova collaborazione, si pone come obiettivo quello di riunire le imprese a capitale interamente pubblico operanti nel settore dell'informatica, secondo il modello dell'*in-house providing*. L'Assinter, che interagirà sia con il Governo sia con i cittadini, si impegnerà per portare l'informatizzazione anche nelle zone periferiche.

LAit per la Customer e Citizen Satisfaction

Un anno di risultati per il settore CRM di LAit

È passato meno di un anno da quando il Contact Center di LAit è stato ristrutturato e ampliato e i risultati positivi non si sono fatti attendere. Nel luglio 2007 il Contact Center di LAit si trasforma definitivamente in uno strumento utile per garantire la soddisfazione del cliente, in grado di raccogliere e gestire, attraverso un team dedicato di operatori, le esigenze degli utenti che lo utilizzano giornalmente. A rivolgersi al Contact Center di LAit sono i dipendenti regionali e degli enti collegati (ASL, UMA, ecc.) e i cittadini che ricercano assistenza per i servizi messi a disposizione dall'amministrazione regionale nel settore della sanità, ambiente, territorio e agricoltura.

Dai 7319 interventi del 2004 si è passati ai 28599 del 2007, con punte di oltre 2000 contatti ogni mese. I canali messi a disposizione degli utenti sono il telefono, la posta elettronica, la form web e il fax. Grazie all'integrazione con l'IVR (Interactive Voice Response), l'utente può selezionare via telefono il tipo di assistenza richiesta da un menù vocale e lasciare un messaggio in segreteria se fuori dall'orario del servizio per poi essere ricontattato da un operatore.

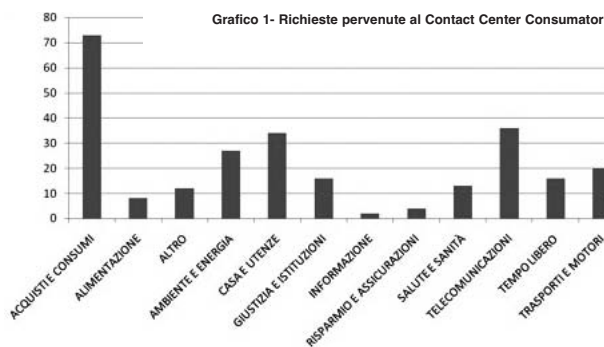
Il Contact Center di LAit è solo uno dei tasselli realizzati all'interno del più ampio progetto di CRM (Customer e Citizen Relationship Management) messo a punto da LAit per garantire un servizio di assistenza volto alla soddisfazione dei clienti.

Su questa linea, nel 2007 nasce il Contact Center Consumatori. Il Contact Center raccoglie, tramite posta elettronica e web, le richieste dei cittadini e prevede un gruppo di esperti (avvocati, giuristi, economisti o altro) che periodicamente valuta le segnalazioni, individuando le criticità da sottoporre all'amministrazione regionale al fine di consentire un intervento mirato sulle più rilevanti problematiche riscontrate dai cittadini.

Il servizio è rivolto a tutti i cittadini del Lazio, a chi si è trovato

coinvolto in situazioni spiacevoli e vorrebbe il parere di un esperto in materia, o solo per segnalare un disagio.

Il Contact Center Consumatori nasce non solo con l'obiettivo di fornire un ausilio ai cittadini della Regione Lazio, ma per offrire un punto unico di contatto per raccogliere segnalazioni e denunce sui temi più consueti in cui, come consumatori, quotidianamente ci si imbatte: sanità, alimentazione, ambiente, acquisti, trasporti, assicurazioni o altro. Di seguito un grafico che riporta i tipi di segnalazioni ricevute a partire dal maggio 2007:



Come si evince dal grafico, la maggior parte delle richieste riguarda il settore degli acquisti.

I cittadini contattano il Contact Center spesso per conoscere i diritti e le modalità di recesso dopo l'acquisto di un prodotto. Allo stesso tempo sono frequenti anche le lamentele legate ai gestori di telefonia mobile. Molto spesso, offerte che inizialmente sembrano molto allettanti, riservano poi delle spiacevoli sorprese agli utenti che ne aderiscono.

“I risultati ottenuti ci confermano quanto sia importante anche per un'azienda come LAit investire sulla soddisfazione del cliente, per fare in modo di migliorare in maniera costante la qualità dei servizi erogati e il rapporto con gli utenti. Essersi dotati di una struttura dedicata alla Customer Care testimonia come l'azienda intenda garantire, nell'ambito dei propri progetti, un'attenzione particolare alla cultura “cliente-centrica” dei servizi”.

Maurizio Stumbo

Responsabile della linea di servizio “CRM e Customer Care” di LAit

Altro strumento è il Call Center dell'URP regionale, attivo dal 2004, che nel corso degli ultimi anni, grazie alle attività realizzate da LAit, si è arricchito di nuovi canali e funzionalità.

Il Call Center è costituito da un insieme di operatori che svolgono le seguenti funzioni:

- accolgono tutti i contatti telefonici inbound (in entrata);
- gestiscono le richieste d'informazione a cui possono dare soluzione attraverso la consultazione del Portale Regionale;
- gestiscono le richieste d'identificazione che pervengono esclusivamente attraverso il canale telefonico;
- instradano i contatti telefonici alle strutture competenti in tutti i casi in cui non possano evaderli direttamente;
- gestiscono direttamente i contatti chat, e-mail, web.

I canali integrati nella piattaforma sono telefono, e-mail, fax, chat, web collaboration, sms, web/phone CallBack.

Nel solo 2007 sono stati serviti 110723 cittadini che hanno utilizzato il numero verde dedicato 800 01 22 83.

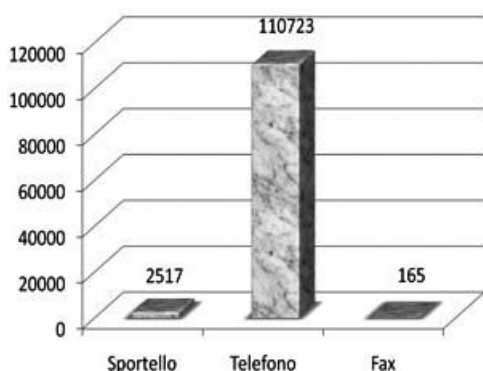


Grafico 2- Cittadini che si sono rivoltiti all' URP nel 2007

Sistema Trasfusionale del Lazio

A breve LAit attiverà un nuovo modello organizzativo a supporto dei servizi trasfusionali in tutto il territorio regionale

Con il nuovo Piano Sanguine Regionale previsto dal triennio 2006-2008, approvato con DGR n. 343 del 20-06-2006, è stato definito un nuovo modello organizzativo che prevede il riordino dei Servizi Trasfusionali del territorio regionale in 7 Dipartimenti territoriali di Medicina Trasfusionale (DMT).

Sono state previste specifiche attività di coordinamento e controllo delle attività trasfusionali, da condurre sia a livello dipartimentale sia a livello regionale con l'ausilio di un'applicazione a disposizione dei vari centri trasfusionali dislocati sul tutto il territorio regionale. La Direzione regionale Tutela della Salute e Sistema Sanitario Regionale ha affidato a LAit l'incarico di coordinare e gestire le attività per il nuovo sistema trasfusionale del Lazio.

Lo scopo del progetto è la realizzazione del nuovo sistema trasfusionale che trasformi l'attuale sistema informatico in un sistema centralizzato a supporto del nuovo modello organizzativo previsto dal Piano Sanguine Regionale, che si pone l'obiettivo di raggiungere l'autosufficienza di sangue ed emoderivati a livello regionale. Il nuovo sistema affiancherà i servizi trasfusionali della Regione Lazio per raggiungere questo obiettivo, fornendo strumenti informatici utili all'attività di coordinamento e controllo.

L'applicazione attualmente utilizzata dai centri trasfusionali dislocati sul tutto il territorio Regionale è il sistema EmoNet. I vari Centri trasfusionali sono dotati di un proprio server individuale su cui risiedono i dati del singolo centro trasfusionale. Il centro trasfusionale quindi, non può, comunicare con gli altri centri ma può solamente inviare alcune informazioni predefinite al Centro Regionale di

Coordinamento e Compensazione Sanguine (CRCC), ma non tutti i centri attualmente forniscono queste informazioni.

Grazie alla realizzazione di questo sistema, ciascun centro potrà operare in base alla nuova organizzazione di tipo dipartimentale, continuando a mantenere una completa autonomia gestionale, ma facendo riferimento ad un unico database centralizzato che servirà a contenere tutti i dati - anche storici - relativi a pazienti e donatori: storia trasfusionale, sintesi presentazioni, andamento esami. Questa configurazione consentirà di continuare ad utilizzare il sistema EmoNet nelle sue funzionalità peculiari e di base senza dover modificare il modo di lavorare proprio degli operatori, ma unificando solo le configurazioni dei centri afferenti allo stesso dipartimento.

Oltre a seguire il coordinamento dei processi, LAit si occuperà dello studio dell'architettura e dell'infrastruttura di riferimento nell'ottica dell'unificazione del database e dell'evoluzione del sistema EmoNet verso la soluzione tecnologica di rinnovamento.

Il nuovo sistema oltre ad offrire un unico applicativo a tutti i dipartimenti, fornirà un cruscotto direzionale alla Regione Lazio per adempiere alla Legge n. 219/05 e del successivo Decreto del Ministro della Salute 21 dicembre 2007, che definisce la nuova disciplina delle attività trasfusionali e della produzione nazionale degli emoderivati. Il sistema risiederà nel CED regionale garantendo così una maggior efficienza ed affidabilità attraverso l'utilizzo della rete Rupar. LAit garantirà, infine, un servizio h24 mettendo a disposizione personale competente per l'assistenza sistemistica, di rete e di DBA affinché sia sempre assicurata la continuità del servizio.

Una finestra sull'Europa

Presentato il progetto MIDIR

Anabolizzanti al primo posto tra gli acquisti on-line



Multidimensional
Integrated Risk
Governance
A concept for risk governance
for resilience in times of continuous change



Sono gli anabolizzanti e quelli per le disfunzioni erettili, i prodotti farmaceutici più acquistati on-line nel Lazio. Il dato emerge dall'esame dei risultati di MIDIR (Multidimensional Integrated Risk Governance), progetto della Regione Lazio finanziato dalla Commissione Europea, nell'ambito del Sesto Programma Quadro, Area "Science & Society", Priorità "Approcci integrativi alla governance del rischio", presentati lo scorso 15 maggio a Villa Piccolomini, nel corso di un convegno aperto dall'Assessore alla Semplificazione Amministrativa e Tutela dei Consumatori, Mario Michelangeli, e dal Presidente di LAit, Regino Brachetti. Il programma, attuato tramite LAit, aveva l'obiettivo di gestire, monitorare e valutare i pericoli dell'acquisto dei medicinali su internet, per altro non consentito in Italia, con lo scopo di diffondere su larga scala le informazioni necessarie ad evitarli. Secondo lo studio, i principali rischi connessi alla vendita di medicinali su internet sono: scarsa percezione dei pericoli, da parte dei cittadini; assenza di controllo su qualità, provenienza e composizione del farmaco; frodi; assenza di informazioni su possibili controindicazioni e interazioni con altre medicine; cattiva conservazione.

"Quello del commercio on-line dei farmaci è un fenomeno che presenta gravi incognite. Pertanto, il rischio è potenzialmente alto. Ma la pratica dell'acquisto on-line dei medicinali di uso più comune risulta poco diffusa finora, in quanto il nostro Servizio Sanitario Nazionale garantisce, rispetto ad altri paesi, l'assistenza a tutti, senza distinzioni, e dispensa in maniera gratuita, o a un prezzo inferiore, la maggior parte dei farmaci" spiega il

Presidente di LAit, Regino Brachetti.

In Italia, dunque, l'acquisto on-line di prodotti farmaceutici, effettuato direttamente da parte dei cittadini - al di fuori dei canali ufficiali di commercializzazione - si limita essenzialmente ai prodotti anabolizzanti e a quelli per il trattamento delle disfunzioni erettili. "Grazie a MIDIR si compie un altro passo decisivo, sul percorso intrapreso dalla Regione Lazio per l'attivazione di misure in grado di dare ai cittadini mezzi di autotutela efficaci. Se è vero, infatti, che i cittadini italiani sono più tutelati dal Ssn, rispetto ad altri paesi dove la vendita di farmaci on-line è permessa, la metodologia che è stata applicata, intervenendo all'origine del problema, consente di prevenire il possibile aggravarsi del fenomeno in futuro" ha aggiunto l'Assessore alla Semplificazione Amministrativa e Tutela dei Consumatori, Mario Michelangeli.

Il Progetto MIDIR coinvolge istituzioni e centri di ricerca italiani, tedeschi ed inglesi.

All'esperienza sono stati interessati i principali soggetti del settore farmaceutico: Ministero della Salute, che valuterà la possibilità di estendere a tutto il territorio nazionale la metodologia elaborata dalla Regione Lazio; Federazione Italiana Medici di Famiglia (FIMMG); Federfarma; Farmindustria; laureati in Farmacia e Chimica e Tecnologie Farmaceutiche dell'Università di Roma "La Sapienza"; Istituto Superiore di Sanità (ISS); Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA); NAS - Comando Carabinieri per la Tutela della Salute; Agenzia per i Servizi Sanitari Regionali (ASSR); Ordine dei Farmacisti di Roma.



Secondo Vertice Europeo
sull'Interoperabilità nell'iGovernment
Roma, 8-10 settembre 2008

L'evento del 2008 per l'interoperabilità nell'iGovernment

ESIIG 2 (Second European Summit on Interoperability in the iGovernment) rappresenta un'occasione unica per sviluppare relazioni e sinergie con rappresentanti della Commissione Europea, dei governi nazionali e regionali d'Europa, ricercatori e rappresentanti del mondo accademico ed esperti del settore ICT.

Regione Lazio sta organizzando il Secondo Vertice Europeo sull'Interoperabilità nell'iGovernment, con l'obiettivo di:

- Promuovere l'interoperabilità come elemento chiave per lo sviluppo dell'iGovernment tra le regioni europee.
- Analizzare lo stato dell'arte dell'interoperabilità in Europa e le migliori pratiche regionali.
- Coinvolgere stakeholders internazionali, nazionali ed europei sull'interoperabilità, per la definizione delle nuove priorità e la realizzazione di servizi elettronici sempre più efficienti ed innovativi.

CALL FOR PAPERS	AGORA	FORUM	iG 2.0 AWARD
PRESENTA il tuo contributo. I migliori Paper saranno pubblicati negli Atti Ufficiali del Vertice	INCONTRA, confrontati e crea sinergie con gli autori dei migliori Paper, come in un social network	PARTECIPA on-line e contribuisci a stabilire le nuove priorità dell'interoperabilità	CONCORRI alla premiazione della migliore iniziativa sull'interoperabilità

Visita il sito www.esfig2.it e registrati per scoprire tutte le novità.

Le edizioni precedenti:

ESIIG 1 Valencia 2006 www.esiig.gva.es

TowardsESIIG 2 Roma 2007 www.towardsesiig2.it



Pillole di ICT

Un blog per le interviste ai sindaci d'Italia

È nato il blog <http://rete.comuni-italiani.it/blog>, dedicato a tutti i comuni italiani per dar voce ai protagonisti delle città in cui viviamo: sindaci, esponenti della cultura, della scuola, delle informazioni e dell'economia. Il blog racconterà gli enti locali attraverso varie tematiche. Infatti, non saranno trattate solo le informazioni amministrative, ma sarà dato spazio anche al turismo. I cittadini avranno la possibilità di interagire ed arricchire il portale con immagini, racconti, testimonianze e contributi.

1

Cinque per mille on-line

L'associazione onlus PLIO ha lanciato una campagna di finanziamento per sostenere l'attività di volontariato contro l'emarginazione tecnologica, attraverso la raccolta del 5 per mille dell'IRPEF. Questo è un ulteriore passo in avanti a favore dell'alfabetizzazione informatica, che migliorerà anche lo sviluppo e la promozione dei software e dei formati aperti come, ad esempio, il prodotto OpenOffice.org. Inoltre, ne governerà anche la Pubblica Amministrazione, in quanto l'iniziativa consente di ridurre la spesa per l'Information Technology.

2

Telecamere ai capolinea dei bus romani

La tecnologia avrà un ruolo importante per quanto riguarda il controllo della città di Roma. Infatti, sarà installato un sistema di tele sorveglianza presso le stazioni ed i capolinea del trasporto pubblico capitolino. Entro il mese di giugno, infatti, 25 stazioni e capolinea si doteranno di impianti di tele sorveglianza e colonnine per la richiesta di soccorso. Il progetto, conterà anche di altri interventi, come: potenziamento dell'illuminazione pubblica, riqualificazione ed arredo urbano. Le telecamere per la tutela dei cittadini, si vanno ad aggiungere a quelle già presenti.

3

Ecco i primi risultati di i2010

La Commissione Europea ha pubblicato un rapporto sui risultati positivi raggiunti dal progetto i2010 riguardanti il futuro dell'ICT negli Stati Membri. Infatti, poiché la tecnologia digitale è uno dei principali fattori di crescita economica e sociale, le istituzioni europee hanno incoraggiato la realizzazione di un mercato per i servizi on-line e hanno aumentato i finanziamenti per le ricerche. L'indagine ha identificato gli obiettivi chiave per il biennio 2008-2010: saranno attuate iniziative di tecnologia congiunta su nanotecnologia, E-health e ricerche ad alta tecnologia finanziate dall'UE.

4

agenda

Exposanità 2008

DOVE & QUANDO: Quartiere Fieristico di Bologna, 28-31/05/2008

EVENTO: è la mostra internazionale dedicata al mondo della Sanità e della Salute. Sono previsti dieci workshop verticali riguardanti le tematiche più significative relative al ruolo dell'ICT in sanità, moderati da esperti e professori del Politecnico di Milano. Saranno presentate esperienze di interesse analizzate durante la ricerca. Il costo per partecipare è di € 10,00.

INFO: inviare un'e-mail all'indirizzo info@senaf.bo.it

ICT & CIO in Sanità

DOVE E QUANDO: : Quartiere Fieristico di Bologna, 29/05/2008

EVENTO: saranno presentati i risultati della Ricerca che ha coinvolto oltre 140 Strutture Sanitarie. I risultati saranno presentati in una sessione plenaria seguita da una tavola rotonda con esperti del settore, in cui si discuteranno i trend di sviluppo dell'ICT nelle Strutture Sanitarie e il ruolo che il CIO può giocare nell'organizzazione e nei processi di innovazione.

INFO: inviare un'e-mail all'indirizzo segreteria.generale@bolognafiere.it

EuroPA

DOVE E QUANDO: Fiera di Rimini, 04-06/06/2008

EVENTO: nell'edizione 2008 si parlerà di Innovazione e Tecnologia nella PA, anche attraverso l'iniziativa "La Fabbrica dell'Innovazione". Sono previsti tre giorni dedicati alle più moderne soluzioni di E-government per ottimizzare i servizi ai cittadini. L'iniziativa affronterà i principali temi legati all'innovazione nella Pubblica Amministrazione.

INFO: inviare un'e-mail all'indirizzo scarloncini@maggioli.it

Newsletter di LAit spa

via a. b. cairolì 68 00145 roma
t 06.5168.9800

www.laitspa.it

responsabile

Alessandra Poggiani

redazione

Alessandra Polidori, Valentina Mannone
Eleonora D'Amico, Francesca Marconcini,
Federica Fava, Patrizia Renzetti

impaginazione

Massimiliano Panzironi

progetto grafico

mussetti rocchi pavese

per suggerimenti e segnalazioni

potete contattarci a: redazione@laitspa.it