
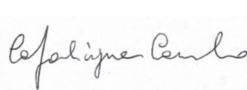
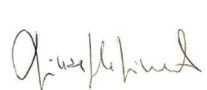


I N D I C E

1.	RIFERIMENTI NORMATIVI .....	3
2.	CAMPO DI APPLICAZIONE .....	3
3.	LISTA DI DISTRIBUZIONE / ACRONIMI.....	3
4.	DIFFUSIONE DEL DOCUMENTO .....	4
5.	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' E RESPONSABILITA' .....	4
6.	SISTEMA INFORMATIVO.....	5
6.1.	INVENTARIO.....	6
6.2.	SICUREZZA INFORMATICA.....	6
6.2.1.	Premessa.....	6
6.2.2.	Applicativi di gestione dell'assistenza e flussi comunicativi.....	7
6.2.3.	Gestione degli accessi .....	9
6.2.4.	Gestione database.....	9
6.2.5.	Gestione del software.....	10
6.2.6.	Disaster recovery.....	10
6.2.7.	Piano di ripristino e procedure manuali.....	10
6.2.8.	Documentazione sanitaria, certificazioni e notificazioni .....	11
6.2.9.	Network Management.....	11
6.2.10.	Attività di manutenzione del Software applicativo.....	11
6.2.11.	Attività di mantenimento degli archivi.....	11
6.2.12.	Altre attività.....	12
8.	INDICATORI DI MONITORAGGIO.....	12
9.	FABBISOGNO INFORMATIVO .....	12
9.1.	LE INFORMAZIONI PER L'ESTERNO.....	12
9.2.	LE INFORMAZIONI PER L'INTERNO .....	13
9.3.	NSIS - CURE DOMICILIARI.....	13
9.4.	DEFINIZIONE ADI .....	14
9.5.	DESTINATARI DELL'ASSISTENZA E CRITERI PER L'AMMISSIONE IN A.D.I. ....	15
9.6.	STRUMENTI INFORMATIVI NELL'ADI.....	15
9.7.	OGGETTO DELLA RILEVAZIONE .....	15
9.8.	TRASMISSIONE DEL FLUSSO INFORMATIVO NSIS .....	16
9.9.	TRASMISSIONE DEL FLUSSO AL SIAD - TRACCIATI XML.....	16
10.	CONCLUSIONI.....	17
11.	MONITORAGGIO.....	17
12.	ALLEGATI.....	17

REV.	REDATTA DA AS		VERIFICATA DA RQ		EMESSA DA PR	
	DATA	FIRMA	DATA	FIRMA	DATA	FIRMA
00	20.05.2023		20.05.2023		20.05.2023	



PROCEDURA  
**GESTIONE E CONTROLLO DEI SISTEMI INFORMATIVI**

Codice documento:  
PR.GCI.7.1-SR  
Emesso 20.05.2023

## SCOPO

Scopo della presente procedura è quello di definire le responsabilità, le attività e le registrazioni da effettuare per garantire nel tempo l'idoneità dei Sistemi Informativi utilizzati per l'erogazione dei servizi, al fine di mantenere nel tempo la conformità alle normative di legge stabiliti per l'accreditamento istituzionale.

## 1. RIFERIMENTI NORMATIVI

- Regione Siciliana - Legge n. 39/1988
- DECRETO n.875 del 3 settembre 2021. Definizione dei requisiti organizzativi, strutturali e tecnologici per l'autorizzazione all'esercizio e per l'accreditamento del soggetto deputato al governo dell'accesso alle cure domiciliari
- D. Lgs. 196/03 e ss.mm.ii. - Codice privacy
- D. Lgs. 101/18 (modifiche al Codice privacy)
- Regolamento UE 679/2016 - Regolamento europeo per la protezione dei dati personali
- Norma ISO 9001:2015 punto 7.1.3

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Le norme della presente procedura si applicano alle attività finalizzate a garantire nel tempo la conformità alle normative e la piena efficienza del sistema informativo ed apparecchiature biomedicali per l'erogazione delle prestazioni sanitarie.

## 3. LISTA DI DISTRIBUZIONE / ACRONIMI

La presente procedura viene inviata per la sua approvazione ed applicazione a:

- Presidente CdA PR
- Consiglieri Delegati CD
- Amministratore di Sistema AS
- Direttore Sanitario DS
- Direttore Amministrativo DA
- Direttore Operativo DO
- Direttore Tecnico DT
- Responsabile Formazione RF
- Responsabile Qualità RQ
- Coordinatore Infermieristico CI
- Coordinatore Fisioterapisti CFKT
- Coordinatore Amministrativo CA

#### 4. DIFFUSIONE DEL DOCUMENTO

Le modalità di diffusione dei documenti emessi per il governo ed il controllo del sistema di gestione per la qualità sono definite nella procedura PR.GID 7.1 *Gestione delle informazioni documentate*.

Nello specifico tutti i documenti del sistema organizzativo quindi non solo quelli inerenti il sistema di qualità sono diffusi e condivisi tra gli operatori nelle seguenti modalità:

- Avviso per mail a tutti gli operatori interessati dal tema dell'introduzione di nuovi documenti
- Condivisione del documento tramite drop box; il documento sarà salvato in PDF per tutelarne la protezione e l'immodificabilità
- Ogni operatore avrà delle credenziali di accesso alla cartella condivisa
- Eventuali documenti che hanno una valenza pubblica (che possono e/o devono essere conosciuti da tutti) potranno essere anche pubblicati nel sitoweb.

#### 5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' E RESPONSABILITA'

Il costante controllo e la corretta manutenzione delle infrastrutture sono fondamentali ai fini della realizzazione ed erogazione di un servizio in grado di soddisfare pienamente le attese del cittadino utente in un contesto di sicurezza per i pazienti e per gli Operatori.

Particolare rilievo assume la necessità di garantire al cittadino utente la facilità di accesso ai servizi ed il comfort indispensabile per tutto il periodo della sua fruizione, nonché di assicurare a tutto il Personale che opera all'interno della SISIFO in condizioni ambientali di sicurezza e di razionalità sotto il profilo logistico che consentano di svolgere al meglio le attività cui è preposto.

La progettazione e realizzazione delle infrastrutture ha seguito le prescrizioni di legge in ordine ai requisiti minimi richiesti alle cure domiciliari per l'accreditamento da parte del SSR; la politica della qualità della SISIFO tende, tuttavia, a superare tali requisiti minimi per offrire agli operatori elevati standard di qualità in grado di soddisfare al meglio le loro esigenze.

La tabella seguente riporta sinteticamente le responsabilità per la corretta attuazione del presente piano, le cui attività sono dettagliate nei paragrafi successivi.

<i>Funzioni</i>	<i>Responsabilità</i>
Comitato Qualità	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Riesame della adeguatezza delle infrastrutture</li> </ul>
Presidente	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acquisto nuovi strumenti informatici</li> <li>▪ Stipula dei contratti di manutenzione</li> </ul>
Direzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Approvazione di procedure ed istruzioni operative</li> </ul>
Referente Manutenzione di PC e di dispositivi Informatici	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definizione del piano di manutenzione e controllo delle infrastrutture</li> <li>▪ Redazione bozze di procedure ed istruzioni operative</li> <li>▪ Inventario con etichettatura</li> <li>▪ Compilazione della scheda tecnica apparecchiature in cui riportare tutti i dispositivi Hw presenti (workstations, servers, printers, hubs, routers e switches) e le informazioni relative</li> </ul>

<i>Funzioni</i>	<i>Responsabilità</i>
	all'installato Sw <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestione dei rapporti con le ditte di manutenzione</li> <li>▪ Coordinamento attività manutentori interni</li> <li>▪ Supervisione lavori effettuati da ditte esterne</li> <li>▪ Partecipazione ai facility tour</li> <li>▪ Reporting alla Direzione sullo stato degli impianti</li> </ul>
Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conduzione dei facility tour</li> <li>▪ Formazione al personale sulle misure di sicurezza</li> </ul>
Responsabile Qualità	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verifica delle procedure ed istruzioni operative</li> <li>▪ Partecipazione ai facility tour</li> </ul>
Responsabile protezione dei dati personali	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sorvegliare l'osservanza del regolamento</li> <li>▪ Collaborare con il titolare/responsabile, laddove necessario, nel condurre una DPIA</li> <li>▪ Informare e sensibilizzare la direzione ed il personale su obblighi derivanti dal regolamento</li> <li>▪ Collaborare e fungere da punto di contatto con il Garante</li> <li>▪ Supportare il titolare /responsabile</li> </ul>

## 6. SISTEMA INFORMATIVO

In merito al sistema informativo, si rimanda alla consultazione del sistema di gestione dei dati e delle informazioni (GDPR 2016/679) che il consorzio SISIFO ha implementato per adempiere ai dettati normativi in materia di gestione e trattamento dei dati personali e delle informazioni che per la peculiarità del servizio vengono acquisite dai diversi operatori.

La responsabilità della redazione delle procedure di raccolta e verifica della qualità e diffusione dei dati, è stato affidato ad una società di consulenza (Siapa SRL) che ricopre anche il ruolo di DPO (Data Protection Officer)

Il Consorzio ha, con specifiche lettere autorizzative, identificato le figure abilitate al trattamento dei dati e alla corretta gestione e conservazione delle informazioni.

Specificatamente e solo in merito alla qualità delle informazioni e dei dati provenienti da fonti esterne e dai fonti interne legate allo svolgimento del servizio, il consorzio si è dotato di una serie di criteri per poter valutare affidabilità, accuratezza e validità.

Le principali fonti di dati e informazioni esterne sono i pazienti e i familiari dei pazienti e l'ASP di appartenenza. Le informazioni provenienti dall'ASP sono garantite alla fonte, trattandosi del servizio pubblico inviante.

Relativamente alle informazioni ottenute dai familiari, nella prima fase di accoglienza e valutazione, disponiamo di colloquio anamnestico approfondito, somministrazione di prove testologiche, somministrazione di questionari molto accurati e standardizzati, che ci permettono di individuare l'eventuale presenza di incongruenze e di evitare le informazioni sommarie e superficiali. La somministrazione diretta di test di sviluppo ci permette di verificare la congruenza fra le informazioni ricevute, le esigenze del paziente osservate direttamente e le prescrizioni riportate nel PAI da parte dell'ASP territorialmente competente.

Relativamente ai dati e alle informazioni interne disponiamo di una serie di strumenti (diario clinico, griglie ecc) per il rilevamento quotidiano dell'andamento delle attività.

In merito a procedure/protocolli che definiscono le modalità con cui è garantita l'integrità e la sicurezza dei dati nonché le modalità di raccolta, conservazione e di tracciamento dei dati si rimanda alla consultazione del sistema privacy redatto ai sensi del Regolamento UE 2106/679.

Il piano di gestione del sistema informatico si distingue in quattro moduli orientati alla verifica di specifiche necessità.

- ❖ Inventario
- ❖ Sicurezza informatica
- ❖ Network management
- ❖ Mantenimento del sistema informativo

## **6.1. INVENTARIO**

Al fine di costruire una mappa dettagliata delle varie unità composte da Hardware e Software, va redatto ed aggiornato a cura dell'addetto al Sistema Informativo, con il supporto della consulenza esterna, un inventario delle singole workstation e dei server. Tale attività prevede:

- a) Inventario con etichettatura del parco Hardware installato con assegnazione di un numero ai singoli elementi componenti la stazione di lavoro. Le etichette identificheranno in maniera univoca i dispositivi per singola sede secondo un layout predefinito.
- b) Compilazione per ogni singola sede della scheda tecnica apparecchiature in dotazione sulla quale vengono riportati tutti i dispositivi Hw presenti; con tali dispositivi si intendono: workstations, servers, printers, hubs, routers e switches e le informazioni relative all'installato Sw (Hw, pacchetti Sw e relativo numero di licenza per PdL).
- c) aggiornamento delle schede di inventario Hw e del Sw installato in azienda a seguito di ogni spostamento o implementazione.

## **6.2. SICUREZZA INFORMATICA**

### **6.2.1. Premessa**

Le caratteristiche strutturali del Sistema Informativo Aziendale sono le seguenti:

- **Back-Up**

Il Back-Up del sistema viene effettuato giornalmente alle ore 21:30 su un NAS tenuto sempre acceso, nelle seguenti modalità:

- Pianificazione di una attività batch (.bat) che viene lanciata dal server HP e coinvolge le applicazioni in uso. Archivi Compresi.
- Windows Server Back-Up che copia l'immagine delle applicazioni e degli archivi del punto 1.

Il responsabile del sistema informativo si accerta periodicamente (almeno una volta alla settimana) che tale procedura avvenga regolarmente.

- **Gestione Antivirus**

L'amministratore di Sistema ha provveduto ad installare Kaspersky EndPoint Security 10 per Windows sul Windows Server 2008 che provvede alla gestione dei relativi Client installati sulle postazioni di lavoro. Utilizziamo ovviamente i programmi di gestione dell'AV. Alcune stazioni sono coperte dall'antivirus WINDOWS SECURITY ESSENTIAL.

- **WI.FI.**

In ambito di collegamento WIFI sono stati ATTIVATI 8 Access Point che sono protetti da chiave cifrata. L'accesso è gestito da un Proxy che rilascia l'autorizzazione all'accesso tramite user ID e password.

- **Server**

Il server delle applicazioni viene gestito localmente o da remoto tramite un LAN Manager. L'accesso ad Internet e quindi l'intera infrastruttura infotelematica aziendale è protetta da attacchi esterni tramite un Firewall "Endian" che permette anche la creazione di tunnel VPN (Virtual Private Network) per l'accesso e la gestione da remoto ad utenti regolarmente registrati e protetti riconoscibili con l'immissione di user e password.

Il Firewall è ovviamente aggiornato in rete sulle più recenti "firme" utilizzate dagli hacker per l'accesso fraudolento alla struttura.

Tramite il Firewall è possibile abilitare o disabilitare accessi esterni a servizi e/o indirizzi interni alla struttura.

### **6.2.2. Applicativi di gestione dell'assistenza e flussi comunicativi**

A seguito del Decreto Assessoriale del 6 Luglio 2010 pubblicato sulla GURS del 23 Luglio 2010 Parte I n° 33 contenente il "*Nuovo disciplinare tecnico per la predisposizione del tracciato record relativo all'assistenza domiciliare integrata*", la SISIFO ha l'obbligo di comunicare, per via telematica, all'Assessorato Regionale alla Salute secondo lo schema del tracciato contenuto nell'All. 1 al richiamato Decreto, una serie di dati tra i quali:

- Anagrafica del cliente (Paziente)
- Codici di Patologia
- Tipologia operatore
- Tipologia di interventi effettuati
- Etc.

Al fine di ottemperare a tale obbligo, ciascun OS nel consegnare periodicamente in SISIFO i diari relativi ai propri interventi, deve compilare la scheda di raccolta dei dati che, caricata sul sistema gestionale SISIFO, viene trasferito all'ASP competente territorialmente e, da questa, al Ministero della Salute. Poiché la raccolta e la trasmissione di tali dati sensibili in forma analitica, è voluta da una Legge, il trattamento è possibile senza particolari autorizzazioni.



PROCEDURA  
**GESTIONE E CONTROLLO DEI SISTEMI INFORMATIVI**

Codice documento:  
PR.GCI.7.1-SR  
Emesso 20.05.2023

Il Software Sisifo è dotato di un Web Service REST per ricevere un JSON da altri sistemi informatici. Quanto avviene l'invio della segnalazione del paziente ed il relativo PAI, avviene la presa in carico del paziente dalla centrale operativa e sarà avviata la opportuna assegnazione all'operatore sanitario.

- **Rivalutazione PAI (Asp Agrigento → Software Sisifo)**

Al momento della eventuale rivalutazione da parte dell'APS del piano assistenziale, questa sarà trasmessa con le medesime modalità Software Sisifo che, dotato di un Web Service REST, riceverà un JSON. Quanto avviene l'invio della rivalutazione del paziente e del relativo PAI, proseguirà la presa in carico del paziente da parte della centrale operativa e sarà avviata la opportuna assegnazione all'operatore sanitario.

- **Invio delle prestazioni erogate (Software Sisifo → Asp Agrigento )**

Le prestazioni erogate dal sistema Sisifo ADI vengono inviate al sistema Asp Agrigento che a sua volta sarà dotato di un Web Service REST per ricevere un JSON di tipo 'Erogazione ADI Sisifo verso Asp Agrigento'



- **Invio prestazioni erogate Software Sisifo**

Le diverse prestazioni erogate, in riferimento ai diversi livelli assistenziali 1,2,3 ed a quello prestazionale, saranno inviate a rendicontazione dell'attività svolta nella presa in carico del paziente.

Per maggiore dettaglio si rimanda al Manuale API.

### **6.2.3. Gestione degli accessi**

Nell'ottica della salvaguardia dell'integrità e della inviolabilità dei dati informatici, sono state definite le politiche di sicurezza più idonee garantendo l'accesso al sistema al personale autorizzato e differenziando le possibilità di accesso alle informazioni in base al profilo dell'utente.

A tal fine la procedura informatizzata contiene una tabella Utenti con l'elenco del personale autorizzato ed il rispettivo profilo d'accesso (Archivi/Operatori). Tutte le variazioni al profilo dell'utente, nonché l'esclusione dal sistema informativo e le aggiunte saranno gestite dall'Amministratore di sistema e comunicate per iscritto al Responsabile della Privacy. Ad ogni operatore autorizzato ad accedere alla rete informatica aziendale sono attribuite una *user ID* e una *password* personale, che lo stesso si impegna a rinnovare periodicamente e a non comunicare a terzi. È vietato utilizzare la user ID o la password di altro operatore.

### **6.2.4. Gestione database**

L'Amministratore di sistema verifica, tramite idonea documentazione, l'identità dei soggetti ai quali consente l'accesso al database, ovvero la veridicità dei dati identificanti i soggetti autorizzati all'accesso. Copia della suddetta documentazione deve essere conservata presso l'ufficio del Personale per l'intera durata di validità delle credenziali di autenticazione concesse. L'autorizzazione all'accesso viene revocata contestualmente alla cessazione del rapporto contrattuale

L'addetto al sistema informativo, in collaborazione con la software house esterna, verifica all'atto dell'installazione, e successivamente tramite cicliche rivalutazioni, l'impossibilità da parte degli operatori di accedere ai dati archiviati per distruggerli, deteriorarli cancellarli, sopprimerli o alterarli sotto ogni forma, in tutto o in parte. Per nessuna ragione SISIFO consente che uno degli operatori di sistema abbia all'interno del suo abituale profilo la possibilità di effettuare le suddette modifiche.

E' fatto salvo il diritto dell'interessato di richiederne formalmente l'integrazione, la cancellazione o la rettifica che dovranno avvenire tramite un apposito profilo, utilizzabile esclusivamente dall'Amministratore di Sistema per il tempo strettamente necessario al compimento di tale operazione. Per la salvaguardia dei dati si procede a backup periodici ed alla installazione e manutenzione di opportuni programmi antivirus e fire-wall.

#### **6.2.5. Gestione del software**

Il Consorzio ha installato, in conformità alla normativa vigente, il software di terze parti che partecipano al processo formativo del dato utilizzato per la rendicontazione delle attività svolte e la loro successiva fatturazione e per l'analisi dei flussi informativi.

L'addetto al Sistema Informativo Aziendale effettua un costante monitoraggio sulla corrispondenza tra i settaggi dei suddetti programmi e le disposizioni in materia. E' fatto divieto ad ogni operatore di modificare contenuti e settaggi dei suddetti programmi, se non in ottemperanza di idonee disposizioni da parte dell'Ente Pubblico di riferimento ed esclusivamente per la parte che il programmatore del software avrà lasciato alla configurazione ad opera dell'utente finale.

E' fatto altresì espresso divieto agli operatori di procurarsi, riprodurre, diffondere, comunicare o consegnare codici, parole chiave o altri mezzi idonei al superamento delle misure di sicurezza poste a protezione dei software.

#### **6.2.6. Disaster recovery**

Per assicurare la tutela dei dati a fronte di un evento catastrofico che può interessare la struttura del Consorzio si è attivata una procedura per custodire una copia di sicurezza dei dati delle applicazioni critiche presso il Data Center. La procedura prevede:

- Terza copia di sicurezza remota dei dati
- Spazio di 2 TB (espandibili) in area protetta su cui copiare periodicamente i dati dei programmi principali in uso:
- Sicurezza nel transito (utilizzo di VPN/SSL) e nella custodia dei dati (Cifratura).

I dati dalle applicazioni sono copiati (mensilmente) su un area di storage localizzata presso Ogni centrale . una copia incrementale (solo le differenze) dei dati viene inviata al Data Center.

A fronte di un evento catastrofico, pertanto, i dati saranno tutelati. Per riattivare il sistema si dovrà procedere all'approvvigionamento dei server e di tutto quanto necessario per ripristinare il corretto funzionamento delle diverse applicazioni presso la sede operativa.

#### **6.2.7. Piano di ripristino e procedure manuali**

Il "*Piano di ripristino*", contenente nel dettaglio i tempi necessari al ripristino e le procedure da applicare fino al ripristino parziale o totale, risiede sul sistema informativo.

Per la registrazione manuale dei dati durante il mancato funzionamento del Sistema Informativo si utilizzeranno documenti cartacei che riproducono il format dei moduli nei quali sono articolate le cartelle cliniche, ambulatoriali ed infermieristiche; tali documenti sono disponibili presso tutte le postazioni di lavoro.

Ogni operatore terrà in evidenza tutti i documenti cartacei utilizzati per procedere alla trascrizione dei relativi dati sul Sistema Informativo quando questo sia ripristinato.

### **6.2.8. Documentazione sanitaria, certificazioni e notificazioni**

Le informazioni riportate sulla documentazione sanitaria ed oggetto di certificazione e di notificazione, una volta inserite a sistema, non sono modificabili. L'organizzazione dei profili operatore e le regole di sistema debbono garantire l'impossibilità di alterare il dato inserito da altri ed anche dallo stesso operatore. Non sono possibili cancellazioni o correzioni di dati già inseriti.

L'operatore incaricato di elaborare e trasmettere agli Enti Pubblici registrazioni circa le operazioni della SISIFO è responsabile della corrispondenza al vero di quanto contenuto nella notifica.

### **6.2.9. Network Management**

L'attività di network management si prefigge di stabilizzare, mantenere ed evolvere l'infrastruttura di rete, avendo cura di effettuare le scelte di volta in volta più appropriate per la selezione degli apparati di comunicazione e dei protocolli di rete con il preciso scopo di garantire la velocità di trasmissione, la stabilità delle connessioni e la sicurezza della rete.

Tale attività viene svolta da ditta esterna con il supporto dell'addetto al sistema informativo aziendale.

### **6.2.10. Attività di manutenzione del Software applicativo**

Tutte le informazioni relative ai malfunzionamenti del software applicativo (BUG delle applicazioni) sono comunicate all'addetto al sistema informativo aziendale che provvede a predisporre gli opportuni interventi della consulenza esterna.

### **6.2.11. Attività di mantenimento degli archivi**

Sono condotte a cura dell'addetto al sistema informativo aziendale che provvede a:

- a) Verificare giornalmente le copie di sicurezza.
- b) Pianificare e mantenere i salvataggi degli archivi presenti nelle diverse postazioni di lavoro. (Backup centralizzato se la postazione è in rete o demandato all'utente con supporti per il backup in locale ove necessario);
- c) Verificare giornalmente le attività automatiche di riorganizzazione ed ottimizzazione dei dati;
- d) Raccogliere eventuali report prodotti in automatico dalle procedure di backup e di riorganizzazione relativi alle anomalie riscontrate;
- e) Risolvere, ove possibile, eventuali anomalie o inoltrare le richieste eventuali al fornitore o al produttore;
- f) Archiviare periodicamente una copia degli archivi per assicurare il ripristino, almeno parziale, dei dati in caso di disastri causati da incendi, furti o altre cause naturali, accidentali o diverse.

### 6.2.12. Altre attività

Verifica degli spazi sui dischi dei server e delle postazioni di lavoro.

## 8. INDICATORI DI MONITORAGGIO

OBIETTIVO	INDICATORE	SOGLIA	PERIODICITA' RILEVAZIONE
Gestione cartella clinica	N. Riesami della adeguatezza delle infrastrutture/anno	≥ 1	annuale
	Rispetto del piano di manutenzione	100%	annuale
	N. verifiche inventario Hw e Sw di sede	≥ 1	annuale
	N. di incidenti che comportano inattività	0	annuale
	Tempi di ripristino a seguito di incidente (p.e. inaccessibilità del sito internet)	24 ore	annuale
	N. accessi non autorizzati	0	annuale

## 9. FABBISOGNO INFORMATIVO

Una delle prime fasi necessarie per l'implementazione di un sistema informatico in azienda fa riferimento alla definizione del fabbisogno informativo inteso come identificazione ed analisi di tutte le informazioni necessarie per il buon funzionamento dell'azienda stessa.

Il problema di definire adeguatamente il fabbisogno informativo aziendale si pone indipendentemente dal successivo ed eventuale ricorso a soluzioni automatizzate. Naturalmente per la determinazione dei fabbisogni, oltre alla situazione esistente, è necessario ipotizzare eventuali scenari futuri.

Le esigenze conoscitive aziendali possono essere riferite all'insieme delle informazioni per la comunicazione dell'azienda con l'**esterno** e delle informazioni per decisioni e controlli **interni**. Non sempre è possibile ravvisare questa netta separazione tra le informazioni prodotte ma è importante classificarle in questo modo per distinguere le esigenze conoscitive dell'uno e dell'altro tipo. Questa distinzione è importante anche per determinare in termini di ampiezza e profondità l'utilizzo dell'elaboratore a seconda delle varie tipologie di informazioni da produrre.

### 9.1. Le informazioni per l'esterno

Le informazioni per l'esterno derivano dalla necessità di dover soddisfare le richieste conoscitive di tutti coloro che fanno parte dell'ambiente esterno all'impresa o meglio di tutti gli stakeholder. Prima di tutto l'azienda deve produrre per l'esterno le informazioni richieste ai fini dell'osservanza di obblighi di legge e contrattuali che rappresentano una sorta di vincolo per l'azienda stessa. Spesso il procedimento per la relativa determinazione, la frequenza con cui devono essere prodotte e la forma con cui essere comunicate viene imposto

all'azienda. Esse rappresentano, in questo senso, un elemento di rigidità nei confronti del quale l'azienda non può fare altro che cercare di standardizzarle il più possibile e di contenere i costi per la relativa produzione. Questa tipologia di informazioni è quella che, date le sue caratteristiche, maggiormente si presta ad essere prodotta attraverso l'uso di un sistema informatico.

Allo stadio iniziale, nel momento in cui la variabile informatica è apparsa all'interno delle aziende, il sistema informativo era di dominio esclusivamente amministrativo impiegato per la fatturazione, per la contabilità fiscale, del lavoro e di magazzino e in generale per tutte quelle procedure che erano interessate nell'ambito del processo di redazione del bilancio di esercizio. Si trattava quindi di uno strumento il cui scopo principale era quello di gestire il piano dei conti dell'azienda in cui far affluire le rilevazioni di gestione; il tutto strutturato in un'ottica informativa esterna con lo scopo principale di produrre prioritariamente il bilancio di esercizio tra i principali strumenti di comunicazione esterna. Quindi la base di dati che si andava a formare era orientata a soddisfare le richieste informative esterne.

### **9.2. Le informazioni per l'interno**

Le informazioni per l'interno invece hanno come scopo quello di supportare i processi decisionali. È opportuno che all'interno dell'azienda e, in particolare, nell'ambito di ogni area funzionale, ci siano tutte le informazioni e conoscenze per poter prendere le decisioni necessarie alla realizzazione degli obiettivi. In tal caso le informazioni da produrre sono strettamente collegate alle caratteristiche del processo decisionale cui si riferiscono, ed è quindi utile, utilizzare una ulteriore classificazione di questa tipologia di informazioni che le distingue in relazione alla tipologia di decisione a cui sono destinate.

### **9.3. NSIS - Cure Domiciliari**

Nell'ambito del programma "Mattoni del Servizio sanitario nazionale", approvato dalla Conferenza Stato-Regioni il 10 dicembre 2003, è stata avviata una linea progettuale, Mattone 13 - Assistenza primaria e prestazioni domiciliari, con l'obiettivo di definire una base informativa comune per le prestazioni erogate in regime di assistenza primaria e domiciliare.

Il mattone ha concluso i suoi lavori con l'approvazione, da parte della Cabina di Regia per il Nuovo Sistema Informativo Sanitario (NSIS), di un sistema di classificazione omogeneo a livello nazionale e di un modello per la rilevazione delle prestazioni di assistenza primaria e domiciliare e del relativo flusso informativo.

Il nuovo Sistema Informativo contribuisce all'assolvimento delle principali funzioni del NSIS:

- monitoraggio dell'attività dei servizi, con analisi del volume di prestazioni e valutazioni epidemiologiche sulle caratteristiche dell'utenza e sui pattern di trattamento;
- supporto alle attività gestionali dei Servizi, per valutare il grado di efficienza e di utilizzo delle risorse;
- supporto alla costruzione di indicatori di struttura, processo ed esito sia a livello regionale che nazionale;

• supporto alla ricerca e al Miglioramento Continuo di Qualità. Attraverso l’emanazione del DM 17 dicembre 2008, “Istituzione del sistema informativo per il monitoraggio dell’assistenza domiciliare” pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 6 del 9 gennaio 2009, è stata istituita, nell’ambito del NSIS, una banca dati finalizzata a rilevare le prestazioni assistenziali erogate in ambito domiciliare distribuzione diretta; il decreto, inoltre, ha mirato a disciplinare il flusso informativo di alimentazione di tale banca dati.

Il Nuovo Sistema Informativo Sanitario (NSIS) è un sistema di classificazione omogeneo a livello nazionale e un modello per la rilevazione delle prestazioni di assistenza primaria e domiciliare e del relativo flusso informativo.

Attraverso l’emanazione del DM 17 dicembre 2008, “Istituzione del sistema informativo per il monitoraggio dell’assistenza domiciliare” pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 6 del 9 gennaio 2009, è stata istituita, nell’ambito del NSIS, una banca dati finalizzata a rilevare le prestazioni assistenziali erogate in ambito domiciliare distribuzione diretta; il decreto, inoltre, mira a disciplinare il flusso informativo di alimentazione di tale banca dati.



#### 9.4. Definizione ADI

Per assistenza domiciliare si intende il complesso integrato di interventi, procedure e attività sanitarie e socio-sanitarie erogate a persone presso il proprio domicilio, caratterizzato da:

- presa in carico dell’assistito;

- valutazione multidimensionale dell’assistito;
- definizione di un piano/programma/progetto di assistenza individuale;

- responsabilità clinica in capo a medico di Medicina Generale (MMG), Pediatra di libera Scelta (PLS) afferenti al Distretto/ASP.
- piano/programma/progetto di assistenza individuale. Se sono soddisfatti tali criteri, devono essere inviate anche le informazioni relative a:
- i casi di “dimissione protetta”, tesi ad assicurare continuità assistenziale al paziente precedentemente ricoverato presso una struttura ospedaliera;

#### **9.5. Destinatari dell’assistenza e criteri per l’ammissione in A.D.I.**

L’A.D.I. intende rispondere ai bisogni sanitari e socio-assistenziali di pazienti non autosufficienti per malattie e disabilità fisiche e psichiche, per i quali non è richiesto intervento medico continuativo nelle 24 ore. Le fasi attraverso le quali si sviluppa la procedura di erogazione del servizio A.D.I. sono:

1. Segnalazione: segnalazione del problema da parte di MMG, medico ospedaliero, utente/familiari, servizi sociali, ecc
2. Presa in carico: valutazione del bisogno assistenziale e presa in carico del paziente
3. Definizione del piano assistenziale: definizione degli obiettivi di cura e predisposizione del piano individuale di assistenza
4. Erogazione prestazioni: erogazione delle prestazioni previste dal piano assistenziale
5. Sospensione: eventuale sospensione dell’erogazione per ricovero o allontanamento temporaneo del paziente
6. Rivalutazione: aggiornamento del quadro clinico ed assistenziale ed eventuale ridefinizione del piano
7. Conclusione del servizio: Conclusione del servizio A.D.I. per completamento del programma, trasferimento o decesso.

#### **9.6. Strumenti Informativi nell’ADI**

Presso il domicilio dell’utente è conservata la cartella per le prestazioni A.D.I. Sulla cartella A.D.I. va annotato qualsiasi tipo di intervento, sia medico generico che specialistico, come pure infermieristico e/o riabilitativo, in modo che chiunque possa conoscere lo stato assistenziale dell’individuo.

Il Servizio di Medicina di Base custodisce ed aggiorna il fascicolo relativo a ciascun utente assistito dal Medico di Medicina Generale/Pediatra di libera scelta.

Nel fascicolo sono contenuti gli elenchi dei soggetti assistiti, con le relative variazioni e una copia del programma concordato per l’assistenza domiciliare.

#### **9.7. Oggetto della Rilevazione**

Oggetto della rilevazione è ciascun episodio di cura di assistenza domiciliare reso al singolo paziente, pertanto il flusso informativo dell’assistenza domiciliare prevede la trasmissione di un record in corrispondenza di ogni episodio o periodo di cura a domicilio. Il flusso informativo per le prestazioni di assistenza domiciliare è suddiviso in due gruppi d’informazioni ed i tracciati previsti sono due:



TRACCIATO 1 - contiene le informazioni associate all'evento presa in carico (dati anagrafici del paziente, ASP erogante, soggetto richiedente la presa in carico, valutazione iniziale, etc.);

•

TRACCIATO 2 - contiene le informazioni associate agli eventi erogazione (dati riferiti agli accessi, i dati di prestazione), sospensione, rivalutazione (autonomia e bisogni assistenziali) e conclusione.

#### **9.8. Trasmissione del flusso informativo NSIS**

Le modalità di alimentazione del NSIS sono disciplinate da appositi Decreti Ministeriali.

Le informazioni devono essere rilevate al verificarsi dei seguenti eventi:

- Presa in carico
- Erogazione
- Sospensione
- Rivalutazione
- Conclusione.

In particolare, il DM (Decreto Ministeriale) prevede che a regime le informazioni debbano essere trasmesse con cadenza mensile entro il mese successivo al periodo di riferimento in cui si sono verificati gli eventi.

L'attività di valutazione sanitaria dell'assistito deve essere svolta, al più tardi, al momento della presa in carico e deve essere ripetuta ogni qual volta risultino significativamente modificate le necessità assistenziali dell'assistito e di norma ogni novanta giorni, anche ai fini della conferma della valutazione.

Eventuali variazioni riguardanti le modalità e tempi di trasmissione vengono pubblicate sul sito internet del Ministero ([www.nsis.ministerosalute.it](http://www.nsis.ministerosalute.it)), anche in attuazione di quanto previsto dall'articolo 54 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni, concernente il codice dell'amministrazione digitale.

#### **9.9. Trasmissione del flusso al SIAD - TRACCIATI XML**

I file per le cure domiciliari vengono trasmessi al SIAD tramite un tracciato XML. L'XML è un insieme di regole per formulare dei file in formato testo che permettono di strutturare i dati.

L'XML rende facile la generazione di dati tramite un computer, la lettura dei dati ed il controllo sulla struttura in modo che non sia ambigua; è estensibile, indipendente dalla piattaforma e supporta i parametri internazionali e locali. Inoltre è pienamente compatibile con gli standard unicode.

Ad oggi nella Regione Sicilia, ogni ASP chiede agli enti erogatori di inviare mensilmente un tracciato E (in funzione anche al loro sistema informatico) in XML contenente solamente una parte dei dati del tracciato 1 e 2 per il flusso SIAD Cure Domiciliari. Nello specifico i dati inviati dall'ente erogatore sono:

- codice fiscale utente,



- ASP erogante, data accesso,
- prestazione erogata (tra le 21 del flusso SIAD),
- figura professionale erogante.

## 10. CONCLUSIONI

L'utilizzo dei flussi informativi per la definizione di indicatori a supporto della governance.

Le Strutture eroganti cure domiciliari devono inviare dunque periodicamente un file contenenti i dati identificativi dell'assistito, data attività erogata, prestazioni erogate e figura professionale erogante. Si tratta di flussi informativi, organizzati secondo specifici tracciati record, che vengono definite dalla singola ASP in funzione al software gestionale di loro utilizzo, a garanzia della qualità e completezza delle informazioni, le variabili contenute e le regole formali affinché un singolo record possa essere valorizzato e accettato dal sistema.

## 11. MONITORAGGIO

Il monitoraggio avviene attraverso il controllo e la verifica dello scadenziario relativi ai vari adempimenti informativi, ad esempio:

- Controllo dell'avvenuto invio del flusso XML al SIAD entro il 10 del mese successivo al mese di erogazione;
  - Valore soglia: 100%
- Controllo dell'avvenuto deposito del bilancio di esercizio e del bilancio sociale;
  - Valore soglia 100%
- Controllo avvenuto invio mensile del flusso UNIMENS.
  - Valore soglia 100%

Tale attività di monitoraggio è affidata ai responsabili di funzione delle singole aree sotto la supervisione del Rappresentante legale.

## 12. ALLEGATI

- Manuale API