

*Sistema Integrato d'Informatizzazione  
e Gestione dell'Azienda Sanitaria*

# QUALITY INFORMATION SYSTEM



La Qualità delle Informazioni per una Gestione di Qualità

Soft Service



## **SOFT SERVICE**

*Executive & Management  
Consulting*

**Q**uesto depliant è rivolto ai manager, agli amministratori, agli imprenditori che vogliono capire quali sono gli aspetti chiave del servizio di supporto informatico, organizzativo e direzionale offerti da **Soft Service** e quali risultati possono essere raggiunti.

*In un'epoca in cui si vive un'accelerazione dei cambiamenti e delle necessità di adattamento, **Soft Service** assiste le Aziende che si preparano ad una competizione qualificata, caratterizzata da strategie di informatizzazione, riorganizzazione e sviluppo, le quali mirano a trasformare tutte le capacità interne in fattori di successo.*

*La **Soft Service**, con Certificazione ISO 9001 n. 145957 è una struttura modernamente organizzata, nata dalla concentrazione in un'unica società delle professionalità e delle esperienze conferite da managers, da consulenti e programmatori che da oltre venti anni operano al massimo livello direzionale e strategico sia nell'area sanitaria pubblica e privata, sia nell'area del management aziendale.*

*La **Soft Service** offre progetti modulari e globali - entrambi espandibili - sulle aree considerate più critiche, il cui punto di forza rimane sempre la combinazione del supporto di consulenza sui temi strategici e gestionali con la continua ottimizzazione delle procedure informatiche, seguita dall'affiancamento del personale fino al raggiungimento del risultato previsto.*

# QUALITY INFORMATION SYSTEM

*(La Qualità delle Informazioni per una Gestione di Qualità)*

## OBIETTIVO

Progettare e realizzare sistemi informativi per Aziende Sanitarie idonei alla rilevazione, elaborazione e analisi comparativa dei dati epidemiologici di attività e di spesa necessari per fini di programmazione, controllo e valutazione dell'attività assistenziale e prescrittiva facente capo ai singoli medici ed alle strutture erogatrici, per la valutazione dei percorsi terapeutici e per la fornitura dei dati di attività che le Aziende USL devono fornire alle Regioni e al Ministero della Sanità (D.L. 502/92, L. 662/96, D.Lgs. 229/99 e segg.)

## SIST

*(Sistema Informatico Sanitario Territoriale)*

- Anagrafe degli assistiti e Compensazione Interregionale della Mobilità Sanitaria.
- Acquisizione remota o istantanea delle prenotazioni e programmazione delle prestazioni sanitarie.
- Riorganizzazione del layout in termini di ottimizzazione delle procedure amministrative e sanitarie.
- Gestione integrata ed on-line di tutte le informazioni provenienti da qualunque reparto o presidio erogatore pubblico/privato.
- Monitoraggio in itinere della domanda complessiva o aggregata di impegnative terapeutiche e farmacologiche.
- Aggiornamento del software e degli archivi di base.

## AIDA

*(Assistenza Integrata Direzione Aziendale)*

- Calcolo dei carichi di lavoro e rendimenti di reparto o di singoli operatori (indici di produttività).
- Pianificazione e programmazione delle attività produttive (amministrative, sanitarie etc.), budgeting e stima del livello di spesa pro-capite.
- Allocazione ottimale delle risorse umane, strumentali e finanziarie presenti sul territorio.
- Gestione e sviluppo delle risorse umane: formazione degli addetti e dei responsabili dei centri di costo.
- Definizione del portafoglio servizi: messa a punto e attuazione della carta dei servizi.
- Analisi dei risultati: misure di rendimento e del livello di soddisfazione degli assistiti.

# SIST

*(Sistema Informatico Sanitario Territoriale)*

Il **SIST** è un software modulare progettato e realizzato per risolvere le problematiche di aziende pubbliche e private che offrono servizi sanitari.

La sua caratteristica peculiare è di acquisire nel sistema dell'Azienda Sanitaria *informazioni* routinarie complete, sia attraverso l'utilizzo di *elaboratori collegati* a lettori magnetici, ottici e ad apparecchiature di diagnostica scientifica, sia attraverso il collegamento con altri soggetti responsabili del buono stato di salute del cittadino (es.: Medici di Base, Pediatri, Farmacie, Comuni, altri CUP, RSA, Case di Cura etc..).

Ogni operatore dell'Azienda Sanitaria, nell'adempimento dei propri compiti, da un lato *definisce e velocizza la propria prestazione*, dall'altro concorre ad arricchire il **SIST** di nuove informazioni utilizzabili anche da altri in fasi amministrative e/o sanitarie successive (es.: modelli SIAS etc.).

In tale ottica il sistema funge da  *sensore altamente innovativo* per percepire le criticità aziendali provenienti sia dalla notevole turbolenza del mercato sia dalla continua evoluzione della normativa di riferimento, assicurando un miglioramento continuo della qualità del servizio globale offerto.

La flessibilità e la versatilità del software, unite all'omogeneità dei dati da questo rilevata, offrono ampie possibilità alla *personalizzazione richiesta dal management* per specifiche esigenze di analisi aziendali.

## MODULI INFORMATICI

	ANC - ANAGRAFE CENTRALIZZATA DEGLI ASSISTITI
	PVA - PROGRAMMA DI VACCINAZIONE AZIENDALE
	GET - GESTIONE DELLE ESENZIONI DAL TICKET
	API - ASSISTENZA PROTESICA INFORMATIZZATA
	GIC - GESTIONE INVALIDI CIVILI E LEGGE 104/92
	AIM - ASSISTENZA INTEGRATIVA MECCANIZZATA
	ADI - ASSISTENZA DOMICILIARE INFORMATIZZATA
	CUP - CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE
	LAB - LABORATORIO DI DIAGNOSTICA STRUMENTALE

# AIDA

*(Assistenza Integrata Direzione Aziendale)*

**AIDA** è un supporto al management costituito da più moduli per fornire una *visione globale ed integrata della gestione* in continua evoluzione, anche a seguito di mutamenti dovuti principalmente a:

- utilizzo di nuovi processi e trasferimento di nuove tecnologie;
- grado di apprendimento del personale;
- modifica e introduzione di nuove normative in materia sanitaria e non;
- introduzione dei principi e delle tematiche di orientamento alla qualità.

La sua caratteristica principale è di utilizzare le informazioni esistenti, disponibili e acquisibili dagli operatori per controllare i livelli di efficienza ed efficacia raggiunti dall'Azienda Sanitaria.

Il sistema di reporting proposto da **AIDA** consente, nel breve periodo (mese, trimestre etc.), la *verifica di obiettivi* e risultati mediante l'analisi degli scostamenti sul volume delle prestazioni erogate, mix delle attività, entrate ed uscite etc..

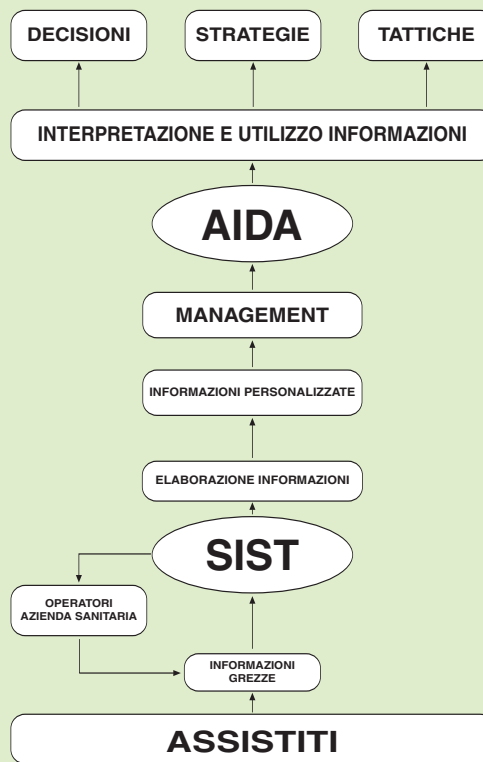
Inoltre, attraverso l'utilizzo di tecniche di analisi per la gestione e direzione aziendale, permette di *definire i punti critici* sui quali *intervenire* per il consolidamento o il futuro sviluppo delle strategie e attività di medio-lungo periodo.

In tale ottica **AIDA** si pone quale strumento di interpretazione delle criticità e di intervento per *migliorare costantemente la performance* dell'intera struttura.

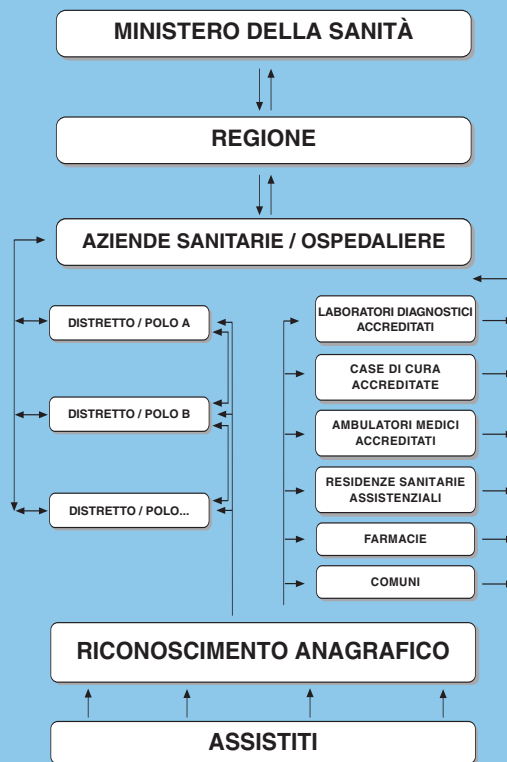
## MODULI GESTIONALI

	ISO - CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ ISO 9001
	ALP - ADEGUAMENTO ALLA LEGGE SULLA PRIVACY (D. Lgs. 196/03)
	ORG - ANALISI ORGANIZZATIVA (STRUTTURE E RUOLI) DELLA AUSL
	BUD - BUDGETING & AUDITING
	PRO - DESIGN & INFORMATIZZAZIONE DELLE PROCEDURE
	MKT - ANALISI DI MARKETING: RUOLO/IMPATTO SUL TERRITORIO
	PROM - AZIONI DI MARKETING: CARTA DEI SERVIZI, COMUNICAZIONE, PROMOZIONE, P.R.
	MON - BUSINESS & QUALITY MONITORING
	FOR - FORMAZIONE DELLE RISORSE UMANE

## SCHEMA INTERPRETATIVO



## SCHEMA DEI FLUSSI E DELLE INTERRELAZIONI STRUTTURALI



# SIST

*(Sistema Informatico Sanitario Territoriale)*

## Ambiente operativo

La Soft Service ha sempre avuto come principale obiettivo la progettazione di applicativi semplici, flessibili, completi ed integrabili sia agli standard più diffusi sia alle evoluzioni tecnologiche che il mercato dell'innovazione costantemente ci offre.

Grazie all'uso delle più moderne tecnologie di sviluppo, agli intensi programmi di aggiornamento professionale ed alla elevata capacità d'innovazione del reparto Ricerca & Sviluppo, tutti i Moduli del SIST sono in grado di sfruttare in pieno le performance dell'hardware e delle tecnologie di comunicazione.

Per facilitare la comunicazione e l'accesso alle prestazioni sanitarie tra l'Azienda USL pubblica o privata e il cittadino assistito il SIST prevede l'utilizzo simultaneo di due architetture:

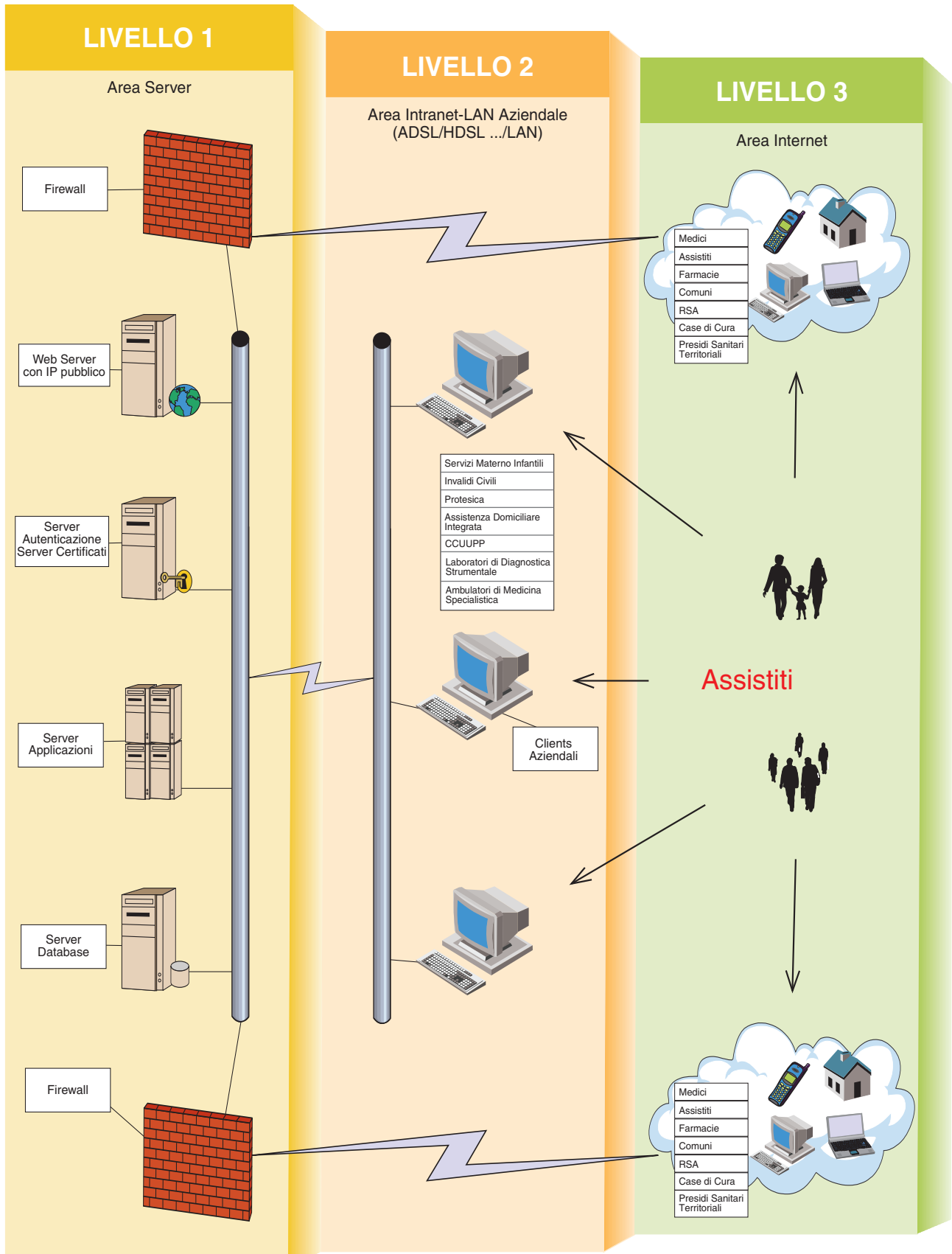
- **INTRANET/LAN** per il collegamento in rete di tutti gli operatori dei Presidi Sanitari aziendali;
- **INTERNET** per estendere la condivisione delle informazioni sanitarie contenute nel Sistema agli altri operatori istituzionali coinvolti nel lay-out del processo produttivo del servizio sanitario (es.: MMG, Pediatri, Farmacie, RSA, Case di Cura, Assistiti ecc...).

Entrambe le architetture operano su piattaforma Windows e in ambiente Web attraverso un Web Server con Data Base ad interfaccia OLEDB (SQL Server, Oracle ecc...) e, per il rispetto della legge sulla privacy (D. Lgs. 196/03) gli accessi al Sistema sono garantiti da Smart-Card mentre il flusso dei dati viaggia criptato con il protocollo standard SSL.

## ARCHITETTURA

	hardware	software
<b>SERVER SIDE</b>		
<b>INTRANET-LAN</b>	Rete aziendale ADSL/HDSL/LAN	
	Server Applicazioni	S/O Windows 2003 Terminal Servers Licente Client
	Server Base	Windows 2003 Server + SQL Server Oracle 10i o sup.
	Server Autenticazione	Windows Server 2003
<b>CLIENTS SIDE</b>		
<b>INTRANET-LAN</b>	Personal Computer	Windows XP Pro
	Connessione LAN aziendale	Web Browser Internet Explorer 6.0 o sup.
	Stampante	
	Lettore Smart Card (opz.)	
<b>SERVER SIDE</b>		
<b>INTERNET</b>	Indirizzo Pubblico (per il server web)	
	Firewall	Windows 2003 + Server Web iis
	Server Web	Windows 2003 Server + SQL Server / Oracle 10i o sup.
	Server Data Base	Windows 2003 Server
	Server Autenticazione	Windows 2003 Server
<b>CLIENTS SIDE</b>		
<b>INTERNET</b>	Personal Computer	Windows XP Pro
	Connessione Internet	Web Browser Internet Explorer 6.0 o sup.
	Stampante	
	Lettore Smart Card (opz.)	

# RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ARCHITETTURA DEL SIST





## CONTRATTUALISTICA

CESSIONE IN "GLOBAL SERVICE" DEI MODULI DEL SIST E DI AIDA  
VENDITA DELLA LICENZA D'USO DEI MODULI DEL SIST E DEI MODULI GESTIONALI DI AIDA  
NOLEGGIO DEL SIST E DEL SISTEMA HRDWARE DI COMUNICAZIONE  
TARIFFAZIONE A "CONTATORE" SULL'ATTIVITÀ GESTIONALE SVOLTA CON IL SIST E AIDA

## SERVIZI

ACQUISIZIONE DATI IN SEDE E FUORI SEDE CON TRASFERIMENTO DATI ON-LINE  
SUPPORTO TECNICO E SISTEMISTICO CON FATTURAZIONE PERIODICA FORFETTARIA O ORARIA  
CONTRATTI ANNUALI HARDWARE E SOFTWARE IN ESTENSIONE DI GARANZIA

## QUALITÀ

PER SFRUTTARE TUTTE LE POTENZIALITÀ DEL SIST E DI AIDA SCEGLIAMO  
SEMPRE LA MIGLIORE TECNOLOGIA OFFERTA DAL MERCATO MONDIALE

## RICERCA & SVILUPPO

DIVISIONE DELLA SOFT SERVICE CHE PROGETTA INNOVAZIONI DEL SIST  
E DI AIDA PER MANTENERE COSTANTEMENTE IN EFFICIENZA IL SISTEMA UTILIZZATO

## GARANZIA

SOFTWARE: ILLIMITATA SUL FUNZIONAMENTO DEL PROGRAMMA  
HARDWARE: 12 MESI ON-SIDE SULL'HARDWARE

## ASSISTENZA

SOFTWARE: IMMEDIATA 24 h SU 24 VIA MODEM  
HARDWARE: SOSTITUZIONE DEI COMPONENTI O  
DELL'APPARECCHIATURA INTERESSATA ENTRO LE 24 h

## AGGIORNAMENTO DEL SOFTWARE

ALLA NORMATIVA DI LEGGE ENTRO LE 24 ORE  
ALLE RICHIESTE DEL CLIENTE ENTRO TEMPI CONCORDATI

## AGGIORNAMENTO DEGLI ARCHIVI

SETTIMANALI E QUINDICINALI SU CD, FLOPPY, VIA MODEM O E-MAIL

## REFERENZE:

AZIENDA USL RM/D - ROMA  
AZIENDA USL RM/B - ROMA  
AZIENDA USL FROSINONE - FROSINONE  
AZIENDA USL LATINA - LATINA  
AZIENDA USL RM/A - ROMA  
AZIENDA USL RM/G - TIVOLI  
OSPEDALE CIVILE "S.S. TRINITÀ" - SORA  
OSPEDALE CIVILE "GEMMA DE BOSIS" - CASSINO  
CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE - ISOLA DEL LIRI  
OSPEDALE CIVILE "S. GIOVANNI BATTISTA" - PONTECORVO  
AMBULATORIO "SPALLANZANI" - ROMA  
OSPEDALE "S. AGOSTINO" - OSTIA  
CONSULTORI FAMILIARI  
SERVIZI MATERNO INFANTILI  
CASE DI CURA ACCREDITATE E NON  
LABORATORI DI ANALISI ACCREDITATI E NON  
MEDICI DI BASE E PEDIATRI



## Soft Service s.r.l.

Sede legale: 03043 CASSINO (FR) - Viale Europa, 103

Uffici: 03043 CASSINO (FR) - Via Lombardia, 64

Infoline - Tel. 0776/312190 r.a. - Fax 0776/312192

Internet: [www.softservice.it](http://www.softservice.it) - E-mail: [info@softservice.it](mailto:info@softservice.it)





*[www.softservice.it](http://www.softservice.it)*