

Bottom Up



Rubrica dedicata al management sanitario pensata con l'intento di costruire, con il vostro contributo, un laboratorio per analizzare situazioni problematiche connesse alle nostre attività e per proporre ipotesi adeguate alla loro soluzione.

Dematerializzazione: un esempio concreto

La dematerializzazione, o digitalizzazione, è il processo di rinnovamento della pubblica amministrazione di cui si occupa l'AgID (Agenzia dell'Italia Digitale), che prevede la conversione di qualsiasi documento cartaceo in un adeguato formato digitale, fruibile con mezzi informatici, finalizzato a una migliore archiviazione e a un migliore utilizzo. Tale processo ha come presupposto il valore giuridico del documento in forma elettronica, quale originale e non copia del documento cartaceo, una vera e propria rivoluzione per gli uffici e gli enti pubblici abituati a protocollare foglio su foglio tutti i documenti dell'amministrazione.

Si abbandona la carta entrando in una nuova dimensione, fatta di schermate di pc, modelli da compilare solo *on line*, firme digitali per convalidare le varie istanze, *pendrive* e *cloud* per conservare ogni tipo di documentazione, senza limiti di spazio.

Il termine "dematerializzazione" fu usato, per la prima volta gli anni '80, dal mondo della finanza, e applicato ai titoli di credito al fine di superarne la fisicità e consentire forme di circolazione virtuali, entrando a far parte del lessico giuridico,

fino ad arrivare all'articolo 42 D.lgs. n. 82/ 2005 (Codice dell'Amministrazione digitale) con il quale il termine fu adottato per i documenti e gli atti cartacei delle pubbliche amministrazioni.

Gli obiettivi di questo processo sono due, ben distinti tra loro: da una parte l'eliminazione dei documenti cartacei attualmente esistenti negli archivi, sostituendoli con opportune registrazioni informatiche, dall'altra l'adozione di sistemi atti a evitare la creazione di nuovi documenti cartacei.

È un sistema qualificante di efficienza e di trasparenza delle amministrazioni pubbliche, che permette grandi risparmi diretti in termini di carta e spazi recuperati, e indiretti in termini di tempo e efficacia dell'azione amministrativa pubblica, delle aziende e dei privati.

Un cambiamento, iniziato da tempo, che introduce importanti novità nella gestione dei documenti, e che abolisce i registri cartacei a favore di sistemi informatici; ma il cambiamento più profondo riguarda il modo di lavorare che l'amministrazione deve adottare.

Traguardo importante, per il processo di dematerializzazione, è il DPCM 13 no-

vembre 2014 (modifica del Codice dell'Amministrazione Digitale - CAD) che stabilisce le regole per la formazione, l'archiviazione e la trasmissione di documenti.

Secondo quanto previsto, tutte le pubbliche amministrazioni devono produrre i documenti informatici attraverso idonei applicativi software, seguendo precise regole tecniche che ne garantiscano qualità, sicurezza, integrità e immutabilità.

Con quest'ultimo termine s'intende la caratteristica che rende il contenuto del documento informatico, e di conseguenza il "Documento Amministrativo Informatico", non alterabile nella forma e nel contenuto durante l'intero ciclo di gestione e ne garantisce la staticità nella conservazione del documento stesso. Il documento informatico assume la caratteristica di immutabilità se formato in modo che forma e contenuto non siano alterabili durante le fasi di tenuta e accesso e ne sia garantita la staticità nella fase di conservazione.

Anche la ricezione e la trasmissione del documento informatico devono avvenire per via telematica o su supporto informatico.

All'art. 3 del decreto si definiscono quali sono le modalità di formazione di un documento informatico che per la precisione sono quattro:

«1) redazione tramite l'utilizzo di appositi strumenti software;

2) acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico, acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, acquisizione della copia informatica di un documento analogico;

3) registrazione informatica delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente;

4) generazione o raggruppamento, anche in via automatica, di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più basi dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica».

Un adeguamento complesso, sotto un triplice profilo:

- tecnologico: le amministrazioni devono dotarsi di tutti gli strumenti hardware e software necessari;
- organizzativo: è necessaria la reingegnerizzazione di processi e la ridefinizione dei flussi di lavoro;
- giuridico: i regolamenti e i manuali già adottati dagli enti, come quello sulla gestione documentale, devono adeguarsi alla nuova normativa.

Tuttavia, proprio la complessità dell'adeguamento, a seguito di un parere reso dalla Commissione Affari Costituzionali del 3 agosto 2016, ha fatto slittare al 12 dicembre prossimo la data dell'entrata in vigore del decreto già fissata per il 12 agosto scorso.

Certamente molte amministrazioni non hanno ancora completato, o addirittura avviato il processo digitalizzazione, altre invece hanno anticipato la norma.

Un esempio concreto è rinvenibile presso l'azienda sanitaria provinciale di Cosenza che già nel 2012, ha avviato un sistema d'informatizzazione per tutto il processo di valutazione delle performance individuali, attraverso l'uso di un apposito software ERP (*Enterprise Resource Planning*).

È un sistema che, fruibile da qualsiasi postazione remota, consente, di effettuare in tempo reale, a tutti gli attori del processo valutativo, attraverso l'utilizzo di un ID (*Identity Document*) di accesso, tutte le fasi della valutazione; permettendo altresì la verifica immediata da parte dell'Organismo Indipendente di Valutazione e l'aggiornamento continuo del "data warehouse". Il processo che ha interessato oltre 6.000 dipendenti, ha permesso di migliorare l'efficienza operativa con notevoli risparmi non solo di carta, ma soprattutto di tempo.

I successivi esercizi valutativi hanno raffinato il processo, infatti, il sistema informatico *Clinic Workbench*, è stato costantemente implementato nell'operatività dall'OIV di Cosenza e dalla sua Struttura Tecnica Permanente, giungendo alla release 3.5.0 in soli due anni di utilizzo grazie all'approfondimento tecnico e pratico svolto presso la suddetta struttura. Le potenzialità del software su piattaforma ERP consentono oggi un'estrema versatilità e operatività con diversi sistemi operativi proprietari e *open source* permettendo l'acquisizione della valutazione dei dipendenti con tempistiche particolarmente rapide mettendo in rilievo sia le criticità operative che le eccellenze dei servizi.

Inoltre, flussi dei report confluyendo in un *data warehouse* consentono un archivio storico della valutazione di ogni anno. L'utilizzo del software ha permesso, altresì, una padronanza piuttosto elevata degli strumenti informatici: operatività su web, accessi e interventi su *data base*, ordinamenti su *spreadsheet*, report per struttura e/o valutatore, *backup* dati. Ricaduta particolarmente positiva se rapportata all'età media dei dipendenti che, come in tutto il pianeta della sanità pubblica, si attesta su valori molto alti.

Su medesima piattaforma informatica, viene svolta anche la procedura della rilevazione del benessere organizzativo tramite il medesimo accesso utilizzato per la valutazione.

L'indagine, volta a rilevare il livello di benessere organizzativo e il grado di condivisione del sistema di valutazione nonché la rilevazione della valutazione del proprio superiore gerarchico da

parte del personale, rientra tra gli obblighi prescritti alla Pubblica Amministrazione dal D.lgs.150/2009.

La procedura informatica adottata presso l'azienda sanitaria provinciale di Cosenza oltre a semplificare la compilazione garantisce il totale anonimato poiché viene mantenuto per ciascun dipendente la sola informazione relativa all'avvenuta compilazione del questionario ed eliminando dai *record* delle risposte fornite ogni dato identificativo relativo al compilatore.

La rilevazione del "benessere organizzativo" rappresenta oggi, e maggiormente lo sarà in futuro quando i sistemi di misurazione e valutazione delle performance saranno compiutamente a regime, un momento strategico della vita professionale a condizione che, a causa della stessa discrezionalità del sistema, non sia confinato o peggiorato emarginato tra le "cose da fare se avanza tempo".

Si pone l'accento sull'opportunità dell'adempimento che non essendo obbligatorio, potrebbe passare inosservato ai meno attenti con il risultato di perdere o inficiare un'opportunità di partecipazione "bottom up".

Criticità che possono essere fortemente contrastate proprio dal ricorso alla dematerializzazione del supporto cartaceo, agevolandone la compilazione e collegandola (sia pure mantenendone la facoltatività) a un adempimento obbligato quale resta appunto la valutazione della performance.

Ricadute positive, quindi, dall'attento utilizzo del processo di dematerializzazione, che da obbligo di legge può diventare un'opportunità per innumerevoli processi.

Certamente il sistema di dematerializzazione dovrà adeguarsi a quelli che saranno i nuovi criteri di digitalizzazione delle performance della PA, per come richiesto al punto 18 del parere Commissione Affari Costituzionali del 3 agosto 2016, ma resta significativo l'avvio a una nuova cultura anche se si dovrà aspettare dicembre affinché il sogno del mondo senza carta diventi realtà.

Maria Giovanna Lamanna

Veterinario convenzionato ASP Cosenza