

ACCORDO QUADRO

PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI
SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO

«SANITÀ DIGITALE – SISTEMI INFORMATIVI GESTIONALI»
PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Lotto 6: Servizi di supporto–CENTRO-SUD

Azienda Regionale della Salute (ARES)

Struttura complessa Sistemi Informativi Amministrativi

Struttura semplice Dipartimentale Innovazione e Sviluppo

PIANO DEI FABBISOGNI

INDICE

1. INTRODUZIONE	3
1.1. SCOPO	3
1.2. CAMPO DI APPLICAZIONE	4
1.3. ASSUNZIONI	5
1.4. RIFERIMENTI	5
1.5. ACRONIMI E GLOSSARIO	5
2. ANAGRAFICA DELL’AMMINISTRAZIONE	6
3. AMBITI FUNZIONALI OGGETTO DI INTERVENTO	7
3.1. L6.S1 SUPPORTO STRATEGICO	7
3.2. L6.S2 DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI SANITARI	7
3.3. L6.S4 GOVERNANCE	8
4. SERVIZI CORRELATI AI FABBISOGNI E ROADMAP DEGLI INTERVENTI	9
4.1. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI E FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE	10
4.2. ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DELL’AMMINISTRAZIONE	11
4.3. ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DEL FORNITORE	11
4.4. LIVELLI DI SERVIZIO	11

1. INTRODUZIONE

La Regione Autonoma della Sardegna (RAS) ha avviato un importante processo di riforma e riorganizzazione del proprio Sistema Sanitario Regionale (SSR). Con la **L.R. n. 24/2020**, infatti, la Giunta Regionale ha definito il progetto di scorporo dell’**Azienda per la Tutela della Salute (ATS)** in otto aziende socio-sanitarie (ASL), prevedendo inoltre l’istituzione dell’**Azienda Regionale per la Salute (ARES)** cui affidare compiti e funzioni centralizzate di carattere tecnico-amministrativo a favore delle aziende socio-sanitarie, dell’ARNAS Brotzu, di AREUS e delle AOU di Cagliari e Sassari. In particolare, con DGR n. 36-47/2021 è stato approvato il “Piano preliminare regionale di riorganizzazione e riqualificazione dei servizi sanitari” prevedendo, a far data dal 1 gennaio 2022, l’accentramento presso ARES di varie funzioni precedentemente svolte da ATS (acquisti di beni e servizi, omogeneizzazione dei bilanci, gestione personale, HTA, ECM, risk management, ICT, etc.) in modo da ridurre le incombenze tecnico-amministrative delle Aziende del SSR e focalizzarne l’attività sulla rilevazione dei fabbisogni di salute dei cittadini, sul potenziamento dell’assistenza territoriale, sulla prossimità di accesso, sulla erogazione delle prestazioni e dei servizi sanitari e socio-sanitari, etc.

In questo scenario, il processo di attuazione della riforma regionale ha previsto una complessa e articolata sequenza di attività inerenti la programmazione, il coordinamento e il monitoraggio degli interventi del progetto di trasformazione, trovando formalizzazione in alcuni documenti di programmazione (es. “Progetto di attivazione ARES. Aspetti organizzativi ed operativi per l’avvio di ARES e delle ASL” – Allegato 1 alla Deliberazione del Commissario ATS n. 402 del 2021; “Progetto di attivazione della Riforma L.R. 24/2020” – Allegato n. 1 alla deliberazione n. 36-47/2021; “Piani operativi delle ASL” – Allegato n. 2 alla deliberazione n. 36-47/2021) finalizzati alla regolamentazione degli aspetti organizzativi e operativi per l’avvio dell’ARES e delle ASL.

Per dare operatività al nuovo modello di governance del SSR è però necessario implementare azioni e linee guida di carattere **organizzativo e tecnico** principalmente per:

- l’attribuzione di **ruoli e funzioni di governo socio-sanitario**;
- l’implementazione omogenea di **processi e procedure operative** (a livello ARES e ASL);
- la gestione “multi-livello” del **personale**, degli **acquisti**, dell’**ICT**, etc.

L’obiettivo è quello di **rendere interconnessi i processi delle nuove aziende del SSR**: il contesto di ATS era infatti caratterizzato da un unico soggetto giuridico ed un unico sistema informativo per la gestione dei processi tecnico-amministrativi e sanitari. Il nuovo contesto, invece, è caratterizzato da diversi soggetti giuridici i cui processi, specie quelli di carattere tecnico-amministrativo, dovranno interagire sulla base delle specifiche funzioni attribuite dalla legge a ciascuno di essi.

Per le ragioni brevemente sopra esposte, l’Amministrazione intende avvalersi dei servizi previsti dall’ “Accordo Quadro per l’affidamento di servizi applicativi e l’affidamento di servizi di supporto in ambito «Sanità Digitale – Sistemi Informativi Gestionali» per le pubbliche amministrazioni del SSN - Lotto 6: Servizi di supporto – Centro-Sud” con l’obiettivo di supportare ARES nei seguenti ambiti:

- Ottimizzazione delle **funzioni accentrate** di natura tecnica e amministrativa;
- Consolidamento del **nuovo sistema informativo** che dovrà supportare progressivamente la piena operatività di ARES nella nuova configurazione del SSR;
- Attività di **comunicazione** con gli **stakeholders** (interni ed esterni all’Amministrazione), al fine di rendere più efficienti ed efficaci le operazioni, fra le altre, di reclutamento del personale e di acquisto di beni e servizi.

1.1. Scopo

Al fine di consentire il progressivo consolidamento del ruolo di ARES all’interno del SSR, con la presente progettualità si ritiene necessario disporre di un supporto volto a:

- Favorire sinergie tra diverse aree funzionali, attraverso l’integrazione del protocollo aziendale con i software a supporto di:
 - bandi e concorsi per il reclutamento del personale dipendente;
 - raccolta del fabbisogno di beni e servizi.

Quanto precede con l’obiettivo di ridurre le attività non automatizzate, dispendiose in termini di tempo (eliminazione degli errori derivanti dalla duplicazione dei dati, etc.) e migliorare la trasparenza nei processi decisionali.

- Definire un processo di raccolta centralizzato dei fabbisogni dei beni sanitari. Attualmente, infatti, la raccolta dei fabbisogni di farmaci e dispositivi medici è gestito in maniera disomogenea e vede il coinvolgimento di diverse strutture aziendali comportando notevoli ridondanze nelle attività, frammentazione delle informazioni e inefficienze di processo (tempistiche, etc.). In tal senso si ritiene che l’adozione di una gestione centralizzata possa consentire di ottimizzare la fase del processo di pianificazione degli acquisti;
- Garantire il processo di consolidamento dei fabbisogni espressi dalle diverse U.O. nel Piano Triennale dei Fabbisogni, nonché di analisi, monitoraggio e valutazione degli scostamenti tra quanto programmato e quanto contrattualizzato, etc.;
- Garantire, grazie a strumenti innovativi, valutazioni clinico – organizzative. ARES riceve infatti periodicamente il flusso informativo relativo all’assistenza ospedaliera (SDO) e necessita di elaborare i dati ricevuti per garantire la coerenza rispetto ai requisiti ministeriali di appropriatezza e nello stesso tempo di poter disporre di dati a supporto delle decisioni strategiche;
- Consentire uno scambio informativo tra ARES e le strutture private convenzionate che erogano prestazioni territoriali, in maniera sempre più ottimale, superando l’attuale gestione extra-sistema (basata su utilizzo di fogli elettronici) come metodo di raccolta delle informazioni relative alle prestazioni rese dalle strutture sanitarie private convenzionate;
- Favorire il processo di transizione digitale derivante dall’adozione dei nuovi software. A tale scopo si ritiene necessario incrementare le competenze del personale nell’utilizzo di questi strumenti. In questo senso si ritiene cruciale pianificare strategie di formazione efficaci, calibrate sulle esigenze specifiche delle varie aree aziendali nonché affiancare periodicamente le risorse al fine di garantire loro le competenze necessarie per sfruttare appieno i benefici delle nuove soluzioni, migliorando l’efficienza e semplificando i processi;
- Ottimizzare l’efficacia della comunicazione verso gli assistiti rendendo maggiormente attrattivo il SSR (anche per i professionisti sanitari, etc.). A tale scopo si intende incrementare la presenza istituzionale sui principali social network (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Telegram, etc.), attraverso cui promuovere e garantire la massima diffusione delle informazioni di interesse collettivo e delle procedure finalizzate al reclutamento di risorse umane. L’utilizzo dei canali digitali permette inoltre una migliore diffusione dei contenuti informativi, dei valori aziendali e degli obiettivi di comunicazione, anche rispetto alla popolazione interna all’ARES e trasversale alle aziende del SSR, contribuendo così a rafforzare l’identità aziendale e la consapevolezza degli operatori.

1.2. Campo di Applicazione

Il documento si applica al Contratto Quadro per l’Affidamento di servizi di supporto in ambito “**Sanità digitale - Sistemi informativi gestionali**” per le Pubbliche Amministrazioni del SSN - **Lotto 6** ed in particolare alla richiesta di attivazione dei seguenti servizi e relativi sub-servizi:

- **L6.S1 Supporto strategico**
 - L6.S1.1 - Consulenza strategica;
 - L6.S1.3 –Supporto Tematico.

- **L6.S2 Digitalizzazione dei processi sanitari**
 - L6.S2.2 - Assessment dei processi;
 - L6.S2.3 - Disegno dei processi digitali;
 - L6.S2.4 - Implementazione dei processi.
- **L6.S4 Governance**
 - L6.S4.1 - PMO;
 - L6.S4.4 - Change management.

1.3. Assunzioni

“N.D.”

1.4. Riferimenti

Contratto Quadro del 16/02/2023 e relativi allegati	Contratto Quadro relativo all’affidamento di servizi di supporto in ambito “sanità digitale – sistemi informativi gestionali” per le Pubbliche Amministrazioni del SSN.
Piano della Qualità generale inviato a Consip in data 03/03/2023	Il Piano della Qualità Generale costituisce il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore all’interno dei propri gruppi di lavoro.

1.5. Acronimi e Glossario

DEFINIZIONE/ACRONIMO	DESCRIZIONE
AgID	Agenzia per l’Italia Digitale
AO	Azienda Ospedaliera
ARES	Azienda regionale della salute
AREUS	Azienda Regionale dell’Emergenza e Urgenza della Sardegna
ARNAS	Azienda di Rilievo Nazionale ed Alta Specializzazione
CSV	Comma-separated values
FAQ	Frequently Asked Questions
GPT	Generative Pretrained Transformer
XML	Extensible Markup Language
OSS	Operatore Socio-Sanitario
PNRR	Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza
RTI	Raggruppamento Temporaneo d’Impresa

SSN	Servizio Sanitario Nazionale
SSR	Servizio Sanitario Regionale
UO	Unità Operativa

2. ANAGRAFICA DELL’AMMINISTRAZIONE

DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE	
Ragione sociale Amministrazione	Ares Sardegna - Azienda Regionale della Salute
Indirizzo	Via Piero della Francesca , 1
CAP	09047
Comune	Selargius
Provincia	Cagliari
Regione	Sardegna
Codice Fiscale	03990570925
Indirizzo mail	sc.siamministrativi@aressardegna.it
PEC	ict.siamministrativi@pec.aressardegna.it
Codice PA	F7QKSB

DATI ANAGRAFICI REFERENTE AMMINISTRAZIONE	
Nome	Cesare
Cognome	Delussu
Telefono	3666620420
Indirizzo mail	cesare.delussu@aressardegna.it
PEC	ict.siamministrativi@pec.aressardegna.it

3. AMBITI FUNZIONALI OGGETTO DI INTERVENTO

L'Amministrazione riconosce l'importanza della trasformazione digitale per offrire servizi moderni ed efficienti ai cittadini. Per conseguire questo obiettivo, è essenziale collaborare con un Fornitore capace di fornire supporto metodologico, progettuale e gestionale in grado di facilitare e guidare il cambiamento organizzativo verso l'adozione di servizi digitali. Il Fornitore dovrà agevolare l'implementazione di nuove modalità operative tramite attività strutturate, raccolta delle esigenze e progettazione di nuove soluzioni tecnico-organizzative.

Nell’ambito del contesto progettuale precedentemente descritto, la scrivente Amministrazione richiede l’attivazione dei seguenti servizi di supporto, richiamati anche nel Capitolo “1.2 Campo di applicazione”.

3.1. L6.S1 Supporto strategico

Con riferimento al servizio di Supporto Strategico che la scrivente Amministrazione intende attivare, in coerenza con quanto previsto dal Capitolato Tecnico speciale per i Lotti di supporto, si richiede al Fornitore di espletare le seguenti attività:

- **L6.S1.1 Consulenza strategica**
 - Progettazione e supporto alla realizzazione di strumenti per l’elaborazione e il monitoraggio del Piano Triennale dei Fabbisogni;
 - Supporto alla progettazione di un work-flow per la verifica e l’analisi strutturata dei dati relativi alle prestazioni di ricovero (DRG, appropriatezza, etc.).
- **L6.S1.3 Supporto tematico**
 - Supporto alla definizione degli ambiti organizzativi coinvolti nell’utilizzo di soluzioni informative sviluppate da ARES a sostegno dei seguenti processi:
 - bandi e concorsi per il reclutamento del personale dipendente;
 - raccolta del fabbisogno di beni non sanitari e servizi sanitari e non e pianificazione triennale degli acquisti.
 - Analisi stima e raccolta dei fabbisogni di farmacie dispositivi parte delle aziende del SSR.

3.2. L6.S2 Digitalizzazione dei processi sanitari

Con riferimento al servizio di **Digitalizzazione dei processi sanitari** che la scrivente Amministrazione intende attivare, in coerenza con quanto previsto dal Capitolato Tecnico speciale per i Lotti di supporto, si richiede al Fornitore di espletare le seguenti attività:

L6.S2.2 Assessment dei processi

- Analisi dei processi a supporto dell’integrazione del protocollo aziendale con i sistemi informativi esistenti a sostegno dei processi di gestione afferenti alla raccolta del fabbisogno di personale e ai beni e servizi;
- Analisi dei processi a supporto dell’implementazione di un sistema per la raccolta dei fabbisogni di farmaci e dispositivi espresso dalle diverse Unità Organizzative delle Aziende Sanitarie in maniera centralizzata presso ARES e successiva trasmissione alla Centrale Acquisti Regionale;
- Analisi dei processi a supporto della predisposizione di una soluzione per: (i) l’elaborazione e consolidamento del fabbisogno espresso dalle U.O. al fine di predisporre il Piano

Triennale dei Fabbisogni così come previsto dalla normativa vigente;(ii) monitoraggio della spesa programmata rispetto a quella contrattualizzata, etc.

- Analisi dei processi volti a garantire l’alimentazione automatizzata del sistema informativo di monitoraggio e controllo delle prestazioni sanitarie territoriali rese dalle strutture private accreditate.

L6.S2.3 Disegno dei processi digitali

- Disegno dei processi to-be a supporto dell’integrazione del protocollo aziendale con i sistemi informativi esistenti per la gestione di:
 - bandi e concorsi per il reclutamento del personale dipendente;
 - raccolta del fabbisogno di beni non sanitari e servizi sanitari e non e pianificazione triennale degli acquisti.
- Disegno dei processi to-be a supporto dell’implementazione di un sistema per la gestione della raccolta dei fabbisogni di farmaci e dispositivi espresso dalle diverse U.O. operanti presso le Aziende Sanitarie in maniera centralizzata presso ARES e successiva trasmissione alla Centrale Acquisti Regionale;
- Disegno dei processi to-be a supporto della predisposizione di uno strumento a supporto dell’elaborazione del fabbisogno espresso dalle U.O. al fine di predisporre il Piano Triennale dei Fabbisogni (secondo normativa vigente) e monitorare lo scostamento della spesa programmata rispetto a quella contrattualizzata;
- Disegno dei processi to-be volti a garantire l’alimentazione automatizzata del sistema informativo di monitoraggio e controllo delle prestazioni sanitarie territoriali rese dalle strutture private accreditate;
- Disegno dei processi volti ad assicurare strumenti innovativi – es. ChatGPT – per la gestione dei quesiti ricorrenti proposti dai referenti delle U.O., dai referenti delle strutture convenzionate che utilizzano i sistemi informativi aziendali e da altri interlocutori di ARES.

L6.S2.4 Implementazione dei processi

- Implementazione dei nuovi processi digitali e delle soluzioni disegnate al fine di:
 - Integrare il protocollo aziendale con i sistemi informativi esistenti;
 - Gestire e raccogliere il fabbisogno di farmaci e dispositivi medici espresso dalle diverse aziende del SSR;
 - Predisporre il Piano Triennale dei Fabbisogni così come previsto dalla normativa vigente e di monitorare quanto acquistato/contrattualizzato rispetto al programmato;
 - Alimentare in maniera automatizzata il sistema informativo di monitoraggio e controllo delle prestazioni sanitarie territoriali rese dalle strutture private accreditate;
 - Gestire in maniera efficiente quesiti operativi in merito al funzionamento dei sistemi di gestione aziendale (chatbot per quesiti ricorrenti, etc.) posti dai referenti delle Unità Operative (U.O.) e dalle strutture convenzionate che utilizzano i sistemi informativi aziendali.

3.3. L6.S4 Governance

Con riferimento al servizio di **Governance** che la scrivente Amministrazione intende attivare, in coerenza con quanto previsto dal Capitolato Tecnico speciale per i Lotti di supporto, si richiede al Fornitore di espletare le seguenti attività:

L6.S4.1 PMO

- coordinamento e monitoraggio delle attività di progetto;
- definizione e gestione delle linee di intervento dal punto di vista organizzativo, metodologico ed operativo;
- verifica e monitoraggio delle milestone progettuali, identificandone le criticità e rimodulando eventualmente gli obiettivi in termini di tempi e costi;
- analisi dei risultati, definizione e controllo dell’attuazione delle azioni correttive necessarie al riallineamento del progetto rispetto agli obiettivi preposti.
- presidio degli strumenti digitali a supporto della comunicazione verso i diversi stakeholder;
- reportistica relativa alle attività di comunicazione svolte in ambito digitale.

L6.S4.4Change Management

- Adozione di strumenti a supporto del cambiamento digitale attraverso attività di tutoring, affiancamento, comunicazione e coinvolgimento del personale dell’Amministrazione. Nello specifico:
 - Attività di comunicazione e social media management;
 - Attività di formazione anche presso le aziende del SSR a favore dei key user dei nuovi sistemi applicativi/software;
 - Affiancamento al personale ARES/Aziende Sanitarie per l’ottimizzazione e la valutazione - in chiave evolutiva - evolutiva delle soluzioni introdotte.

4. SERVIZI CORRELATI AI FABBISOGNI E ROADMAP DEGLI INTERVENTI

In accordo con quanto previsto dall’Accordo Quadro Consip, i servizi richiesti sono riportati nella tabella seguente in cui viene riportato altresì il periodo temporale di riferimento: 36 mesi, dal 23 ottobre 2023 fino a 22 ottobre 2026.

Cod. Servizio	Servizio	Cod. Sottoserv.	Sottoservizio	Servizi richiesti	Periodo (inizio → fine)
L6.S1	Supporto Strategico	L6.S1.1	Consulenza Strategica	X	23/10/2023->30/06/2024
		L6.S1.2	Consulenza Organizzativa		
		L6.S1.3	Supporto Tematico	X	23/10/2023 -> 30/06/2024
L6.S2	Digitalizzazione dei processi	L6.S2.1	Definizione della strategia digitale		
		L6.S2.2	Assessment dei Processi	X	23/10/2023 ->28/02/2024
		L6.S2.3	Disegno dei Processi Digitali	X	01/03/2024 -> 30/10/2024
		L6.S2.4	Implementazione dei Processi	X	01/05/2024->31/12/2024

Cod. Servizio	Servizio	Cod. Sottoserv.	Sottoservizio	Servizi richiesti	Periodo (inizio → fine)
L6.S3	Innovazione tecnologica	L6.S3.1	IT Strategy		
		L6.S3.2	IT Advisory		
		L6.S3.3	Analisi Comparativa		
L6.S4	Governance	L6.S4.1	PMO	X	23/10/2023->31/12/2024
		L6.S4.2	Supporto al Monitoraggio		
		L6.S4.3	Demand Management		
		L6.S4.4	Change Management	X	23/10/2024-> 30/09/2026
		L6.S4.5	Customer Satisfaction		

Si richiede pertanto, a livello di **Piano Operativo**, una proposta che comprenda il piano di lavoro di dettaglio ed i relativi deliverable, le tempistiche di attivazione dei servizi, le giornate/uomo e gli importi economici.

L'importo massimale che la scrivente Amministrazione prevede di investire per la soddisfazione del fabbisogno riportato all'interno del documento è pari a circa **670.000,00 € (IVA esclusa)** per il periodo in oggetto.

4.1. Modalità di erogazione dei servizi e figure professionali coinvolte

I servizi di supporto descritti dovranno essere erogati in **modalità a corpo** (Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale di 8 ore) secondo le seguenti metriche:

Servizi richiesti		
Codice Servizio	Nome servizio	Quantità
L6.S1	Supporto Strategico	700 gg/uomo
L6.S2	Digitalizzazione dei processi sanitari	1320 gg/uomo
L6.S4	Governance	940 gg/uomo

Il numero totale di giornate è stato stimato coerentemente con i parametri oggettivi e le previsioni della documentazione di Gara e in particolare con il team mix previsto al par. 5.8.3 “Composizione dei gruppi di lavoro” dell’allegato 2c - Capitolato Tecnico Specifico Lotti di Supporto 5-6.

4.2. Organizzazione e figure di riferimento dell’Amministrazione

Servizio	Ufficio di riferimento	Personale incaricato
Supporto strategico	S.C. Sistemi Informativi Amministrativi	Dott. Cesare Delussu
Digitalizzazione dei processi	S.C. Sistemi Informativi Amministrativi	Dott. Cesare Delussu
Governance	S.C. Sistemi Informativi Amministrativi	Dott. Cesare Delussu

4.3. Organizzazione e figure di riferimento del fornitore

Per le iniziative che verranno erogate nell’ambito del contratto di seguito si segnala la risorsa del fornitore che ricoprirà il ruolo di RUAC del contratto esecutivo sottoscritto con l’Amministrazione:

Ruolo	Nome	Cognome	Mail
RUAC - CE	Mario	Papini	mario.papini@intelleraconsulting.com

I profili e il numero di risorse che saranno coinvolte nell’erogazione dei servizi verranno identificate dal fornitore in sede di Piano Operativo, redatto in risposta al presente Piano dei Fabbisogni.

4.4. Livelli di servizio

Si rimanda all’Appendice 2 ai Capitolati Tecnici Speciali - Sanità digitale - Livelli di servizio per la descrizione del livello di qualità minimo atteso nell’erogazione dei servizi oggetto di fornitura.

***** FINE DOCUMENTO *****