



EmiliaRomagnaWiFi anche allo stadio di Cesena

Mancano due settimane all'avvio dei Campionati Europei di Calcio Under 21 e la grande emozione di quest'anno è che anche **Lepida** parteciperà, da bordo campo, all'evento sportivo. Per essere precisi non solo da bordo campo, perché bordo campo, tribune e spazi necessari allo svolgimento delle attività sportive saranno coperti con i segnali delle installazioni WiFi sia per le finalità di UEFA sia per il pubblico. E dopo il grande campionato iniziato ad agosto presso lo stadio di Bologna, il WiFi regionale sarà presente sin dal calcio di inizio anche allo stadio Manuzzi di Cesena per le tre partite del Girone C a metà giugno. Dunque, "EmiliaRomagnaWiFi wifiprivacy.it" potrà essere selezionato dal pubblico cesenate per vivere le partite che saranno ospitate presso lo stadio. Il WiFi libero e gratuito, istituito con delibera regionale e diffuso da **Lepida** sul territorio, consentirà inoltre di realizzare anche presso il Manuzzi gli studi sulla mobilità del pubblico e la gestione di Big Data, nel massimo rispetto della privacy e secondo le modalità descritte sul sito wifiprivacy.it. Stadio che vai, sfide realizzative che trovi. Il Manuzzi, stadio più recente, ha una struttura diversa dal Dall'Ara di Bologna. La presenza di tettoie sugli spalti ha consentito di posizionare gli Access Point (AP) al di sotto delle tettoie, effettuando una copertura dall'alto del pubblico. Sono stati quindi posizionati 90 AP da esterno, e a complemento sono stati anche effettuati lavori per la copertura degli spazi indoor dello stadio, integrando ulteriori 10 AP da interno. Ma la vera sfida a Cesena è stata realizzare l'opera durante il campionato, mantenendo la sicurezza dell'impianto e attivando azioni che fossero compatibili con il calendario degli eventi sportivi. Infine, sono state realizzate le necessarie infrastrutture IT per l'accoglienza telematica dei giornalisti e del personale UEFA, secondo le specifiche di UEFA, che vanno ad arricchire il patrimonio tecnologico dello stadio. Fischio di inizio, dunque alle 21 del prossimo 18 giugno



WELFARE DIGITALE

Lepida alla giornata regionale del Caregiver

Nel 2025 vi saranno quasi 3 milioni di anziani con limitazioni funzionali che diventeranno quasi 4 milioni nel 2045, con un aumento del 50% rispetto al 2013: già solo questo dato, elaborato da una ricerca dell'AUSER presentata in occasione del Caregiver Day svoltosi a Carpi l'11 Maggio, fornisce la misura di crescenti bisogni di cura a cui caregiver e servizi fanno sempre più fatica a rispondere. Promosso da Regione Emilia-Romagna, Unione Terre d'Argine e Consorzio Anziani e non solo, nell'ambito del mese dedicato ai caregiver, l'incontro ha messo al centro se e come le tecnologie digitali possano supportare politiche e azioni per dare cura in una nuova dimensione di domiciliarità. Sono state presentate soluzioni innovative realizzate in diversi ambiti: dall'uso dei servizi di geolocalizzazione per favorire iniziative dedicate ad anziani fragili all'esperienza del Verbano-Cusio-Ossola con l'avvio di un fondo di fundraising e di una piattaforma digitale di condivisione all'esperienza di domiciliarità teleassistita dei Centri per per l'adattamento dell'ambiente domestico di Reggio Emilia. **Lepida** ha presentato due azioni in corso: il servizio e-Care svolto per le Ausl di Bologna e Ferrara, che vede un significativo aumento di utenti già nei primi mesi del 2019, e il pacchetto di servizi digitali disponibili in ambito welfare utilizzando le credenziali SPID. In particolare è stato illustrato come la possibilità di usare servizi esclusivamente per via digitale tramite SPID - dalla domanda per usufruire dei permessi previsti dalla legge 104 all'APE social per i caregiver al Fascicolo Sanitario Elettronico - possa essere un efficace modo per ridurre spostamenti, evitare code e attese, conciliare meglio i tempi di vita, di lavoro e di cura. Dai dati di AUSER emerge, infine, un'ulteriore emergenza: l'abitazione, che nella gran parte dei casi non è a misura di anziano. Anche su questo aspetto le tecnologie digitali - in particolare l'IoT - possono offrire nuove risposte a partire da edilizia pubblica e social housing

RETI

Non solo emergenze sulla Rete ERretre

Completato (nel 2016) l'ammodernamento verso la nuova infrastruttura full-IP, che ha permesso l'introduzione di nuove applicazioni e funzionalità per gli utenti (come la possibilità di attivare postazioni radio dispatcher via IP o App installabili su PC e smartphone), la Rete ERretre è in continua evoluzione, per quanto riguarda sia la sua copertura che l'introduzione di nuovi servizi, avendo sempre in mente da un lato l'integrazione e omogeneizzazione architetture con la Rete Lepida, dall'altro l'obiettivo di ridurre i costi di gestione. La Rete ERretre ad oggi è costituita da 97 siti interconnessi alla Rete Lepida, gli ultimi realizzati sono stati ad Alfonsine, Conselice e Ferrara; sulla rete operano oltre 7.200 terminali distribuiti su più di 217 comuni, che generano un traffico mensile di oltre 15 milioni di messaggi (SDS) e 160mila chiamate di gruppo. Grazie alla rete vengono erogati servizi di comunicazione voce e dati per la Protezione Civile, la Sanità, le Polizie Municipali e Provinciali, ARPAE e alcuni Consorzi di Bonifica. La Rete ERretre ha rivestito nel corso degli anni un ruolo importante nelle comunicazioni radio sia in tempi di pace che durante le situazioni di emergenza tra cui i recenti eventi alluvionali avvenuti nel modenese e nel cesenate, o in occasione di eventi speciali quali la presenza del Papa, il concerto di Vasco Rossi o il passaggio in regione del Giro d'Italia. La volontà, segnalata da diversi Enti sul territorio, di aumentare il livello di servizio in alcune aree strategiche (ottimizzazione in ambiente outdoor ed anche incrementi in ambiente indoor) e la loro disponibilità a investire proprie risorse economiche, ha portato all'avvio di un percorso volto a realizzare tali interventi in continuità con



la nuova architettura di rete, e in grado di garantire uniformità, monitoraggio e ottimizzazione complessiva dell'infrastruttura. Sono già 10 i nuovi siti ERretre realizzati con il modello che prevede il coinvestimento di **Lepida** e degli enti interessati. È in fase di completamento in questi giorni la realizzazione di una copertura radio TETRA capillare della stazione Alta Velocità di Bologna in collaborazione con RFI. Un'altra novità importante è la possibilità (sviluppata da **Lepida** per la Protezione Civile Regionale) di dispiegare in campo una cella mobile TETRA facilmente trasportabile capace di integrarsi in rete tramite connessione satellitare, per fornire incrementi di copertura locali. È in atto un processo finalizzato all'ottenimento di importanti risultati di ottimizzazione dei costi di gestione, che vede la rimodulazione graduale della rete mirata alla diminuzione o, dove possibile, l'annullamento dei costi di locazione di alcuni siti presenti sul territorio. Tali risparmi, naturalmente, hanno un impatto sui canoni di utilizzo della rete secondo il modello condiviso con Regione •

RETI

Adotta un punto WiFi



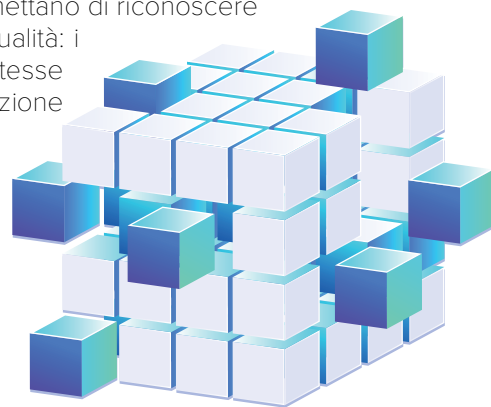
Prosegue l'iniziativa che permette di diffondere l'accesso WiFi sul territorio regionale in modalità gratuita e senza necessità di autenticazione. Le Amministrazioni del territorio hanno già fornito le localizzazioni dei punti prescelti, sponsorizzabili, visibili sul sito di **Lepida** a questo indirizzo <https://www.lepida.net/punti-wifi-pa>. Le attività imprenditoriali possono candidare altri punti che saranno oggetto di valutazione da parte di **Lepida**. È inoltre

disponibile il servizio che rilascia il costo puntuale della sponsorizzazione prescelta (<http://calcolatore.lepida.it>) al fine di procedere quindi con l'invio della manifestazione di interesse. La sponsorizzazione copre il costo di acquisto dell'Access Point, la realizzazione dell'infrastrutturazione in fibra ottica per collegare lo stesso Access Point e il montaggio con relativo collaudo di funzionamento. A carico dell'amministrazione locale pubblica resterà l'alimentazione elettrica e le proprie infrastrutture quali tubi, fibre o MAN. Il prossimo passo è quello di ricevere dal mondo dall'imprenditoria privata un'offerta di sponsorizzazione per uno o più punti. Gli sponsor otterranno un notevole ritorno di immagine in quanto i cittadini leggeranno nei luoghi attivati che la navigazione in quella zona è resa possibile grazie al loro contributo. Resta fondamentale il ruolo delle Amministrazioni nel diffondere i vantaggi dell'iniziativa alle realtà imprenditoriali del loro territorio nell'ottica di una sinergia tra pubblico e privato. Con questo bando **Lepida** si propone di aumentare il numero di attivazioni di hot spot, in linea con gli obiettivi di diffusione dell'accesso a internet voluti da Regione Emilia-Romagna. Amministrazioni e soggetti privati possono rivolgersi a **Lepida** per ogni informazione e chiarimento: accounting@lepida.it •

PROGETTI STRATEGICI & SPECIALI

Un decalogo Big Data condiviso

Un decalogo Big Data condiviso: questo l'obiettivo dell'incontro organizzato da **Lepida** che si è tenuto lo scorso 22 maggio. Un momento di forte partecipazione che ha visto la presenza di oltre 60 persone in rappresentanza di Regione Emilia-Romagna, Comuni/Unioni, Province/CMB, Aziende Sanitarie, Consorzi di Bonifica, ARPAE, ERGO, ART-ER e di 7 fornitori leader di mercato. Un rappresentante per ogni stakeholder presente, Ente o Fornitore, ha espresso il proprio pensiero sui Big Data in soli 3' minuti, a ruota libera, senza slide, per una carrellata di esperienze e inesperienza. Gianluca Mazzini, nella presentazione dell'evento, ha sollecitato i partecipanti a esprimersi sul delimitare gli Open e i Big Data, identificare i dati che sono già a disposizione e quelli che si vorrebbero avere, definire cosa si vuole fare (con quei dati), indirizzare le finalità del trattamento, ottenere risultati, informare i cittadini. Gli elementi del decalogo risultato dell'incontro si possono così velocemente ricapitolare. **1]** *Citizen by design*: progettare servizi su Big Data pensando all'utente finale, al cittadino, alle associazioni, alle imprese. Ottimizzare, semplificare, efficientare le risorse infrastrutturali. Interdisciplinarietà e ritorno informativo. **2]** Aspetti giuridici: finalità e trattamento. Governo e pianificazione. Privacy e proprietà/disponibilità del dato. **3]** Conoscenza, Consapevolezza, Competenza: conoscere il proprio dato, ma anche quello di terzi che potrebbe aiutarci. Capire la differenza tra dato Open e dato Big, definire il ciclo di vita del dato. Chiarire skill e competenze di coloro che modelleranno il dato. **4]** Standardizzazione dati, casi d'uso e vocabolari: efficientamento e normalizzazione del dato. Individuazione dei casi d'uso e degli ambiti nei quali l'approccio Big Data possa portare risultati altrimenti non raggiungibili. Analisi dei volumi e delle frequenze di aggiornamento, nonché attenzione alla storicità. **5]** Complessità: avviare un percorso virtuoso che al crescere della complessità di elaborazione, permetta comunque una riduzione dei costi del 'sistema' complessivo. Necessità di creazione di 'team interdisciplinari' che permettano di aggregare dati nei nostri confini, oltre i nostri confini. **6]** Interoperabilità, processi, algoritmi, modelli, servizi: definizione, standardizzazione e condivisione delle modalità di interoperabilità dei sistemi, dei processi, algoritmi, modelli e servizi che vertono sui Big Data. Costruzione di ecosistemi nativamente integrati, che permettano di riconoscere coloro che sono 'serventi' del dato da coloro che sono 'clienti' del dato. **7]** Qualità: i dati sono 'molti' e di svariata natura, spesso polverizzati anche all'interno delle stesse organizzazioni; è necessario avere un dato pulito, avere la certezza dell'informazione trattata, sapere cosa ci dobbiamo aspettare nel trattare dati 'lontani' (10/20 anni fa). Qualità del dato e qualità degli algoritmi, certificati o certificabili. **8]** Formazione e Informazione: la mancanza di obiettivi, la mancanza di informazione e la mancanza di conoscenza/competenza devono essere sanate, fornendo formazione e informazione a tutti i livelli, negli Enti e ai cittadini. **9]** Collaborazione: piccoli e grandi Enti, riuso, best practice, valore sociale del dato. **10]** Dati Pubblici, Dati Privati: condivisione virtuosa del dato, individuazione dei dati degli Enti che possano essere di interesse ai Privati, e viceversa. Un decalogo da integrare e da perfezionare anche con uno sguardo all'Intelligenza Artificiale.



RETI

Convenzione Intercent-ER trasmissione dati e voce su reti fisse e mobili



Sono molto positivi i risultati relativi all'andamento della nuova Convenzione

Intercent-ER "Servizi di trasmissione dati e voce su reti fisse (Lotto 1) e mobili (Lotto 2)" nei suoi primi nove mesi. Si ricorda che Telecom Italia è risultata aggiudicataria di entrambi i lotti. Danno credito di questo risultato positivo alcuni numeri: sono oltre 520 i soggetti che hanno presentato un piano di fabbisogni propedeutico a effettuare l'ordinativo; sono 1.750 i codici rilasciati da **Lepida** per gli ordinativi diretti (tipicamente quelli legati alla Telefonia Mobile) e oltre 310 i codici rilasciati per gli ordinativi che richiedono un progetto esecutivo (tipicamente quelli legati alla trasmissione dati su rete fissa). Questi numeri sono arrivati da 453 soggetti che hanno già effettuato almeno un ordine sul portale Intercent-ER, 304 dei quali sono Enti Soci di **Lepida**. Sempre ad oggi,

gli ordini evasi ammontano a complessivi 1.356 di tipo diretto e 270 a seguito di redazione progetto esecutivo. Se si analizza invece l'ammontare economico complessivo degli ordini effettuati, le cifre ammontano ad oltre 11.900.000€ sul Lotto 1 e ad oltre 3.700.000 euro sul Lotto 2. La rete in fibra ottica **Lepida** gioca un ruolo strategico all'interno della Convenzione. Tutti gli Enti collegati in Banda Ultra Larga hanno la possibilità di ottenere i servizi VoIP e di trasmissione dati direttamente sulle interfacce dei propri PAL, modalità di erogazione che semplifica le architetture presso le sedi dell'utente e valorizza l'infrastruttura realizzata da **Lepida** negli anni. I servizi gli Enti Soci che stanno utilizzando il VOIP su Rete Lepida sono 234. Cinque Enti utilizzano funzionalità di Intranet dati per la diffusione di proprie Reti Private Virtuali destinate a interconnettere le proprie differenti sedi delle Amministrazioni Contraenti, che si sviluppano sulla Rete Lepida e sulla rete dell'Aggiudicatario per connettere le altre sedi remote non ancora raggiunte dalla Rete Lepida.

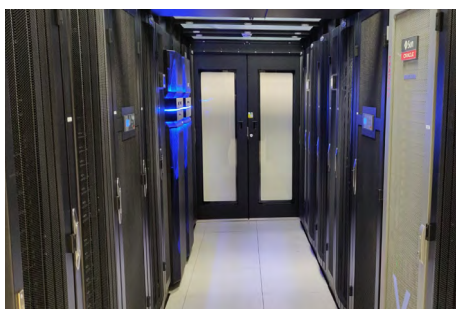
DATACENTER & CLOUD

Spazi e componenti: dentro i Datacenter Lepida

Il sistema di Datacenter **Lepida** ha raggiunto nel 2018 il completamento delle infrastrutture con l'inaugurazione del sito di Ferrara. I 3 Datacenter hanno a disposizione complessivamente 1.8MW di potenza elettrica per gli apparati IT, da distribuire su 915mq di spazi, oltre la metà dei quali, circa 450 mq, sono destinati all'IT degli enti pubblici. Qui possono essere installate un massimo di 11 cage per fornire i servizi agli Enti Soci a listino di **Lepida**. Oltre alle cage presenti o installabili nello spazio "pubblico", è possibile installare ulteriori 11 cage per i potenziali operatori privati che operano all'interno dei Datacenter in una logica "di condominio" affittando quindi spazi e cofinanziando la parte di investimenti relativi alle facility di sito, spazi e facility che rimangono però di proprietà interamente pubblica e sotto

la gestione diretta di **Lepida**. Oltre a questi sono presenti più di 3000mq di spazi comuni gestiti da Lepida per impianti, magazzini, e locali tecnici di controllo. La cage, precedentemente nominata, è l'unità funzionalmente autonoma minima presente in Datacenter e può essere costituita da 10, 12 o 14 rack standard, armadi all'interno dei quali vengono inseriti gli apparati di computazione e di networking che compongono il cuore dei Datacenter. Ad oggi sono state installate nella parte pubblica 5 cage, per un totale di 64 rack o 2.688 rack unit, che erogano servizi di housing, hosting, storage, backup e firewall per oltre 300 Enti Soci. Il Datacenter di Ravenna dispone attualmente, per la sua parte pubblica, di 2 cage (su un massimo di 4), con un'occupazione complessiva pari al 65% ed eroga

servizi con 154 server blade e 10 sistemi storage. Gli Enti Soci che hanno servizi attivi presso il Datacenter di Ravenna sono 264. Il Datacenter di Parma dispone attualmente, sulla sua parte pubblica di una cage (su un massimo di 3), con un'occupazione complessiva pari al 62% ed eroga servizi con 56 server blade e 5 sistemi storage. Gli Enti Soci che hanno servizi attivi nel Datacenter di Parma sono 77. Il Datacenter di Ferrara, infine, dispone, sempre limitatamente alla sua parte pubblica, di 2 cage (su un massimo di 4), con un'occupazione complessiva pari al 18% ed eroga servizi con 42 server blade e 4 sistemi storage. Gli Enti Soci che hanno servizi ospitati presso il Datacenter di Ferrara sono oggi 7 •



SANITÀ DIGITALE

Immagini radiologiche sul Fascicolo, progetto completato in RER

La consultazione delle immagini radiologiche da FSE si arricchisce: da aprile 2019, il cittadino assistito da Ausl Bologna può fruire delle immagini che lo riguardano, oltre al referto in formato pdf già presente in precedenza. La sperimentazione è stata avviata in due aziende pilota: Ausl Modena, in quanto seconda azienda per popolazione e quindi per traffico, e Ausl Reggio Emilia. Questo ha permesso di valutare l'impatto quantitativo che il progetto poteva avere sui sistemi interessati, quindi di verificare le possibilità di configurazione dei sistemi stessi. Reggio Emilia si è distinta per la varietà di immagini diagnostiche disponibili e quindi ha introdotto la possibilità di sperimentare l'invio sia per la radiologia, sia per la specialistica. Una volta consolidate le sperimentazioni, il progetto è stato esteso a tutte le altre Aziende Sanitarie della Regione, con Ausl Bologna a chiudere il circolo virtuoso. La radiologia è stata la prima branca disponibile in termini di

immagini su FSE, in quanto rappresenta il maggior numero di esami eseguiti quindi di immagini prodotte. A livello dell'utilizzatore, nella "Lista documenti" sul FSE il referto di radiologia presenta una nuova icona "Scarica immagini" utile per effettuare una prenotazione dell'immagine verso i sistemi aziendali (DICOM gateway tramite Backbone). Quando le immagini sono disponibili, il cittadino riceve una notifica. Le immagini corrispondono esattamente, in forma compressa, a ciò che oggi viene consegnato tramite CD. Esistono due modi per fruire delle immagini e si differenziano a seconda dell'attore e del fine della visualizzazione. Se a fruirne è il cittadino, quindi per uso non diagnostico, le immagini sono salvate in locale in formato zip. Il Medico di famiglia o lo Specialista possono invece accedere grazie a un applicativo certificato a scopo diagnostico, recuperando le immagini nella cartella DICOM •

Fascicolo Sanitario
● ● ● ● ● **e l e t t r o n i c o**



**L'archivio della tua storia sanitaria
che ti semplifica la vita!**

SOFTWARE & PIATTAFORME

Intelligenza aumentata: lavori in corso



Lepida sta lavorando da alcuni mesi, insieme a Regione Emilia-Romagna, sull'innovazione dei servizi e dei processi attraverso l'introduzione di meccanismi di intelligenza aumentata (IA). Si tratta di strumenti in grado di completare, e incrementare, la capacità delle persone nella gestione di quantità di dati e di informazioni sempre più elevate in tempi più brevi. L'obiettivo finale è quello di rendere l'utilizzo dei servizi sempre più semplice e intuitivo da parte di cittadini e imprese e di supportare il personale degli Enti nello svolgimento delle attività quotidiane contribuendo a migliorare l'efficienza dei processi. Sono tre i filoni principali: strumenti di assistenza e supporto ai cittadini nell'utilizzo dei servizi, come ad esempio i chatbot, miglioramento del servizio di presentazione delle istanze da parte delle imprese e riduzione dei tempi di istruttoria, oltre al miglioramento della gestione documentale attraverso funzioni di categorizzazione e ottimizzazione. **Lepida** ha acquisito alla fine del 2018 un sistema di analisi semantica e classificazione, secondo tassonomie opportunamente fornite, che è stato introdotto nella progettazione di nuove funzionalità di IA. Le attività di **Lepida** sono state oggetto di presentazione e confronto nell'ambito di un evento sulla trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione, organizzato a Bruxelles il 14 maggio da Regione, che ha visto la partecipazione di rappresentanti della Commissione Europea, di diverse Regioni Europee e di aziende. **Lepida** ha già ottenuto i primi risultati tangibili che riguardano la piattaforma di Accesso Unitario per i servizi online alle imprese con un meccanismo in versione beta, di controllo della procura speciale, obbligatoria soprattutto nel caso di intermediari, con l'obiettivo di ridurre la probabilità di errore nelle istanze trasmesse, e quindi di allungamento dei tempi di ottenimento delle autorizzazioni. Allo stesso tempo si sta lavorando, insieme a Regione, alla definizione e progettazione del miglioramento dei processi e dei flussi riguardanti la gestione dei documenti attraverso l'introduzione di meccanismi di intelligenza aumentata sulla piattaforma DocER per l'interazione con gli applicativi di protocollo con l'obiettivo di migliorare i flussi e la gestione dei processi di protocollazione. Per quanto riguarda il tema dei chatbot, questi sono oggetto di valutazione e definizione sia per il supporto agli utenti nell'utilizzo dei servizi online, che per la richiesta di informazioni, quindi per le funzioni di relazioni con il pubblico, oltre che per alcune operazioni dispositive da parte dei cittadini per servizi erogati da **Lepida**. Le opportune offerte dall'intelligenza aumentata sono molteplici e si tratta di individuare quelle soluzioni tecnico-organizzative in grado di mettere il cittadino al centro della progettazione *Citizen by design* e agevolare una vera trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione.

LEPIDA

Affermazione del nuovo modello dei listini

Nel Comitato Permanente di Indirizzo e Coordinamento del 28.02.2019 sono state approvate dai delegati ad effettuare il controllo analogo, le aggiunte al listino di **Lepida** relative alle componenti sulla Sanità e ad alcuni ulteriori servizi di datacenter. Si tratta dell'introduzione di servizi possibili grazie alla fusione con CUP2000 in quanto realizzati proprio grazie alle competenze del personale di CUP2000 incorporato in **Lepida**. Ma l'occasione non è stata semplicemente l'aggiunta di voci di listino già in uso, bensì il ripensamento completo della struttura di listino per queste nuove voci, con un paradigma che si allontana dalla giornata uomo e risulta invece basato sul singolo servizio realizzato. Si passa così, ad esempio, da considerare il costo orario o giornaliero di una persona che effettua prenotazioni presso uno sportello, a computare il numero delle prenotazioni che ha effettuato. Questo rappresenta una rivoluzione di listino che è possibile solo laddove la risorsa di personale sia impiegata in un sistema con un numero di utenti che ne garantiscano la continuità operativa. Un effetto è che il dimensionamento delle risorse è completamente in capo a **Lepida** nell'ottica di erogare servizi con le caratteristiche

contrattualizzate all'interno dei vincoli degli spazi messi a disposizione. Questo modello ha visto una lunga elaborazione all'interno di CUP2000, con varie interazioni con i Soci per definire le voci da mettere a listino, la loro descrizione, la loro valorizzazione, il confronto puntuale tra i due modelli per verificarne la sostenibilità economica e la misurabilità, il confronto con il mercato per verificare la congruità. E proprio su quest'ultimo punto è importante osservare che, passando a servizi sempre meglio definiti, risulta più semplice verificare quanto previsto dall'art. 192 del Codice degli Appalti, anche confrontandosi con altre realtà. I listini sono stati costruiti proprio verificando, laddove possibile, la convenienza economica dei servizi resi, in modo da uniformare il processo di contrattualizzazione. L'impegno che i componenti del Comitato e **Lepida** si sono presi è di rivedere annualmente i listini, per capire come i miglioramenti tecnologici apportati nelle filiere produttive possano abbassare i costi industriali e quindi i listini stessi. Sono stati messi a punto quindi dei contratti triennali con ordini annuali puntuali basati sui listini di volta in volta rivisti dal Comitato.

Intervista

L'accesso indiretto ai servizi sanitari

ACCESSO

Pubblichiamo la seconda parte di una doppia intervista a Nicola Landolfo e Alice Oliveti, operatori **Lepida**, che illustrano i servizi CUP

Buongiorno Alice, il mese scorso abbiamo parlato di contatti diretti, mentre tu ti occupi prevalentemente di contatti indiretti. Ci racconti il tuo lavoro?

Siamo operatori dedicati al call center, che effettua prenotazioni per diversi servizi di presa in carico su Bologna città, Imola, Modena, Piacenza, Ferrara. Noi in particolare come polivalenti, cioè formati per lavorare su una pluralità di servizi, ci occupiamo anche di fornire assistenza alle farmacie in cui è presente un punto CUP, e che possono contattarci telefonicamente se hanno qualche difficoltà al momento della prenotazione, anche tramite la nuova assistenza via chat che ci permette di intervenire con scambi più veloci.



Alice Oliveti

Contatti Indiretti - Lepida

Quali servizi offre il call center?

Le nostre linee telefoniche offrono opzioni di prenotazione, disdetta, cambio appuntamento, informazioni sull'obbligatorietà della disdetta, sul Fascicolo Sanitario Elettronico e sugli altri servizi sanitari regionali eccetera; oltre a servizi particolari, ad esempio su Ausl Bologna possiamo prenotare anche in regime privato accreditato e in libera professione e gestiamo le prenotazioni presso l'Istituto Ortopedico Rizzoli. Diamo all'utente la possibilità di usufruire di diverse possibilità aggiuntive, come ricevere una mail per avere a portata di mano il link di ristampa della prenotazione, le credenziali per il pagamento, un servizio di messaggistica via sms per la libera professione.

Mi parlavi di una nuova forma di assistenza via chat per le Farmacie. È efficace, permette di velocizzare le procedure?

Lo sarà senz'altro, sempre di più, permettendoci di adottare soluzioni più veloci e smart anche in un'ottica di scambio di link e di file di immagine.

Dal tuo punto di vista, qual è stata un'innovazione tecnologica particolarmente apprezzata dai cittadini?

Decisamente l'impegnativa dematerializzata. Lavorando in azienda da molti anni, ricordo quando l'impegnativa era solo cartacea, e una serie di prestazioni, per loro natura, potevano essere prenotate solo de visu: ad esempio al telefono era impossibile gestire l'intera batteria di esami che compongono l'emocromo, e un altro problema si verificava con le prestazioni contrassegnate come urgenti, per le quali era necessario avere l'originale cartaceo, con la priorità specificata dal medico.

Invece sotto l'aspetto più propriamente socio-sanitario, quali iniziative sono state maggiormente gradite?

Sicuramente l'apertura della casa della salute del Navile è stata una novità molto positiva, anche dal nostro punto di vista dell'accesso, perché il cittadino può essere visitato dai medici presenti e prenotare subito con l'impegnativa appena ricevuta. È una struttura nuova, moderna, dove sono a disposizione computer e connessioni veloci e una bella sala d'attesa accogliente, che ben predispone l'utenza.

In azienda tu ti occupi anche di formazione.

Sì, parliamo di formazione ai farmacisti, con corsi richiesti dalle associazioni di categoria per il conseguimento dell'attestato necessario per la prenotazione CUP, o di aggiornamento; e ai nuovi colleghi, anche a fronte delle prossime assunzioni previste in azienda. È un'attività che mi piace molto, perché mi dà la possibilità di preparare autonomamente il materiale per le lezioni, approfondire gli aspetti legislativi, costruire un rapporto di fiducia con i discenti, che nel caso dei farmacisti, ad esempio, mi trovo poi a seguire anche al telefono.

Grazie.



Lepida ha aderito a **#PASOCIAL** la prima associazione italiana dedicata alla nuova comunicazione, quella portata avanti attraverso web, social network, chat, intelligenza artificiale. **#PASOCIAL** si occupa di divulgazione, formazione, pubblicazioni, ricerche ed è la prima rete a livello mondiale nel suo genere con la partecipazione di numerosi professionisti, giornalisti, comunicatori, nuove professioni del digitale, amministratori, manager, enti e aziende pubbliche, associazioni, imprese, cittadini.

Diamo i numeri...

Rete Lepida

Scuole collegate ⇨ 1.167 [+3]

Punti WiFi ⇨ 7.396 [+160]

Punti Geografici non metropolitani in FO ⇨ 1.501 [+13]

Punti Metropolitani in FO ⇨ 1.643 [-2]

Banda Internet ⇨ 12 Gbit/s

Accensioni nuove sedi in BUL ⇨ 13

- ARL Agenzia Regionale per il Lavoro (ex CPI) - Carpi (MO)
- ARL Agenzia Regionale per il Lavoro (ex CPI) - Vignola (MO)
- ARL Agenzia Regionale per il Lavoro (ex CPI) - Mirandola (MO)
- ARL Agenzia Regionale per il Lavoro (ex CPI) - Forlì (FC)
- ARL Agenzia Regionale per il Lavoro (ex CPI) - Cesena (FC)
- ER.GO - Mensa Campus Universitario - Forlì (FC)
- Palazzo Bufalini - Cesena (FC)
- DAF al. srl - San Giorgio Piacentino (PC)
- Palmieri S.p.A. - Gaggio Montano (BO)
- Terme di Riolo Srl - Riolo Terme (RA)
- Liceo Artistico Cassinari - Piacenza
- Liceo Artistico Cassinari - sede succursale - Piacenza
- Ex Scuola Primaria Ripoli - San Benedetto Val di Sambro (BO)

EmiliaRomagnaWiFi

Stato avanzamento avvisi WiFi

	I avviso	II avviso
Sopralluoghi effettuati	1013	618
Progettati	1001	352
Consegnati	913	135
In funzione	854	100

Cartella SOLE

Medici abilitati ⇨ 1.279 [+3]

Assistiti e gestiti ⇨ 1.512.427 [-484]

Prescrizioni farmaceutiche emesse ⇨ 17.007.233 [+1.352.971]

Prescrizioni specialistiche emesse ⇨ 5.945.102 [+462.420]

Referti presenti ⇨ 5.299.442 [+417.363]

Credenziali FSE rilasciate da Cartella Sole ⇨ 22.976 [+1.384]

Cartelle cliniche

Pagine digitalizzate dal Centro Scansioni

⇨ oltre 260M [+2.457.882]

su Cartelle Cliniche ⇨ oltre 2.6M [+23.482]

Piano BUL

Dorsali realizzate da Lepida ⇨ 167 [+5]

Cantieri in fibra incaricati da Infratel

al Concessionario ⇨ 79 [+12]

Cantieri in radio incaricati da Infratel

al Concessionario ⇨ 52 [+5]

Aree Industriali

Aree produttive collegate ⇨ 70 [+3]

Aziende collegate ⇨ 258 [+2]

Aziende attivate con Operatori ⇨ 218 [+1]

Banda utilizzata dalle aziende ⇨ 2,36 Gbit/s

Datacenter

Core su macchine virtuali ⇨ 2.682 [+92]

TB di storage as a service ⇨ 5.273 [+138]

LepidaID

Identità SPID LepidaID attivate ⇨ 4.494 [+1.651]

Sportelli SPID LepidaID ⇨ 42 [+23]

Fascicolo Sanitario Elettronico

Attivazioni FSE ⇨ 700.656 [+19.176]

Contatti info e assistenza

Prenotazioni Contatti Diretti (Sportelli)

⇨ 9.897.260 [+58.884]

Prenotazioni Contatti Indiretti (Call Center)

⇨ 2.814.885 [+23.487]

Contatti Servizio di assistenza al cittadino FSE e

altri servizi sanitari online

⇨ 801.146 [+25.591]