

# RASSEGNA STAMPA

2 Maggio 2003

<b>Argomento</b>	<b>Testata</b>	<b>Autore</b>
<b>Pag. Data Articolo</b>	<b>Titolo</b>	
2 03/03/2003	<b>IL SOLE 24 ORE</b> IL CITTADINO DECIDE IL DESTINO DEI FONDI	
3 10/03/2003	<b>IL SOLE 24 ORE</b> UN OSSERVATORIO SULLA TRASPARENZA	RACHELE NOCERA
4 17/03/2003	<b>IL SOLE 24 ORE</b> IMPIEGATI E CAPI: CONFLITTI DI RIGORE	RACHELE NOCERA
5 24/03/2003	<b>IL SOLE 24 ORE</b> IMPERIA, A TUTTI LA SMART CARD	RACHELE NOCERA
6 31/03/2003	<b>IL SOLE 24 ORE</b> LA FORMAZIONE AL SALTO DI QUALITA'	
7 15/03/2003	<b>IL DENARO</b> PROCESSI INCENTRATI SUL PAZIENTE	V.S.
10 20/03/2003	<b>IL CORRIERE DELLE TELECOMUNICA</b> E-GOVERNMENT ANCHE PRESSO 14 MILA UFFICI POSTALI	M.S.
11 22/03/2003	<b>IL DENARO</b> DALLE PROFESSIONI	

**FORUM PA ■ Bilancio partecipativo a La Spezia**

# Il cittadino decide il destino dei fondi

**L**o Comune come terreno dei bisogni del cittadino. Con questa visione l'amministrazione comunale della Spezia di appresta a varare la manovra di bilancio 2003. Seguendo un percorso insolito. Saranno infatti i cittadini a contribuire alle scelte di finanza locale indicando le priorità nell'allocazione delle risorse e partecipando così a un momento fondamentale del governo della città.

Dietro questa proposta c'è la convinzione degli amministratori che il mandato ricevuto non sia una delega in bianco ma debba essere continuamente verificato e tarato sulla base delle esigenze. E nel capoluogo ligure - sottolinea il sindaco Pagano - la partecipazione degli attori sociali ed economici alle scelte strategiche è una cultura.

La sperimentazione di un "bilancio partecipativo" è l'esito dell'azione di coinvol-

gimento che l'amministrazione ha promosso negli anni, dalla costruzione del piano strategico alle iniziative dei contratti di quartiere e di promozione di Agenda 21 locale, in una ricerca del contatto e del dialogo costruttivo con un cittadino effettivamente al centro dell'azione pubblica.

In questo contesto è nato il percorso di condivisione: accanto all'iter tradizionale della manovra di bilancio, il percorso partecipativo prevede una serie di incontri (oltre 20) tra il sindaco e gli abitanti dei diversi quartieri, e in tre forme dedicati a specifiche aree tematiche (economia e modello di sviluppo; welfare municipale; cultura, sport e tempo libero) aperti a tutti i soggetti sociali, economici, associativi.

Tutti i cittadini, inoltre, possono consulta-

re sul sito la proposta di bilancio ed inviare le proprie osservazioni. Con l'impegno dell'amministrazione, e degli organi politici in particolare, a vagliare le indicazioni i suggerimenti, le proposte, tenendone conto in fase di varo definitivo della manovra.

In tempo di "vacche magre" sembra una scelta azzardata ma, se da una parte la scelta spezzina è nel senso di un accrescimento degli spazi democratici, dall'altra segna il passaggio da una manovra di bilancio incrementale, al bilancio programmatico e cioè

con un ancoraggio forte ai progetti strategici dell'amministrazione. E a oggi i riscontri da parte dei cittadini sono nel senso della condivisione delle scelte. Anche perché La Spezia non ha tradotto la riduzione dei trasferimenti in tagli indiscriminati.

L'obiettivo è di mantenere lo stesso livello di servizi ai cittadini e gli investimenti

sui progetti di sviluppo della città senza aumentare il prelievo fiscale. La manovra di bilancio rispecchia questo proposito puntando sulla leva dell'equità da una parte (lotta all'evasione e riequilibrio dell'imposizione), sulla riduzione delle diseconomie di esercizio (spese per forniture) e su una contrazione dell'indebitamento attraverso azioni di finanza derivata.

Hanno dato buoni risultati soprattutto le operazioni di swap sui mutui contratti che hanno liberato ingenti risorse finanziarie da destinare alla spesa per investimenti. Sono allo studio, e dovrebbero partire già nel 2003, operazioni di cartolarizzazione ed emissione di bond comunali così come interventi di project finance.

**RACHELE NOGERA**

Consultabile  
sul sito  
il consuntivo  
dell'ente



**FORUM PA.**

Questa rubrica, frutto della collaborazione tra Forum P.A. e «Il Sole-24 Ore», è dedicata a una comunità di "innovatori" che opera per una pubblica amministrazione orientata ai risultati e realmente al servizio dei cittadini. Ci occuperemo di enti locali, di federalismo, di servizi pub-

blici, di riforma della pubblica amministrazione centrale, di e-government, di servizi sanitari. Su questi temi ogni settimana presenteremo best practice, novità legislative, problemi e tesi innovative. Per consultare l'archivio della rubrica, per proporre casi di eccellenza e contributi è a disposizione il sito Internet [www.forumpa.it/IlSole24ore](http://www.forumpa.it/IlSole24ore) o l'indirizzo di posta elettronica [info@forumpa.it](mailto:info@forumpa.it).

**FORUM PA ■ Il sistema a regime a Milano**

# Un Osservatorio sulla trasparenza

Con la riforma del Titolo V della Costituzione è venuto meno il sistema di controlli esterni sulla legittimità degli atti amministrativi degli enti locali, ma non è certo venuta meno l'esigenza di assicurare trasparenza e correttezza dell'azione amministrativa. E infatti sono molti gli enti che hanno iniziato a sperimentare soluzioni organizzative inedite per la verifica della correttezza formale, che soppiestano al controllo prima effettuato dai Coreco.

Una proposta innovativa viene dalla provincia di Milano che ha attivato un organismo indipendente — l'Osservatorio per la trasparenza e il controllo — a cui è affidata la verifica del buon andamento dell'amministrazione.

Mutuando la logica dei sistemi di qualità che si basano sulla capacità di controllo e autocorrezione delle organizzazioni, è stato creato un sistema di internal auditing con un doppio centro gravitazionale. Da una parte il controllo strategico e di gestione è di supporto all'organo politico per la verifica dei risultati gestionali, dell'efficienza ed efficacia dell'ente; dall'altra l'Osservatorio completa il sistema di garanzie assicurando la correttezza e legittimità dell'azione pubblica, a tutela sia dei cittadini che degli stessi amministratori.

Dal punto di vista organizzativo l'Osservatorio è di staff alla Presidenza ma agisce in piena indipendenza. I membri sono infatti, a eccezione del Segretario

generale, tutti esterni all'amministrazione ed individuati, di concerto anche con gli stakeholders della provincia (ad esempio la camera di commercio), tra esperti del settore.

Ulteriore garanzia di indipendenza è il raccordo con il Collegio dei Revisori che può intervenire in qualsiasi momento sull'attività dell'Osservatorio per richiedere dati e informazioni, effettuando proprie valutazioni ma, come spiega il Direttore generale Gaetano Scognamiglio, vale soprattutto la regola del poker: nessuno ha l'ultima carta in mano e tutti possono essere controllati.

La Provincia controlla la correttezza

La funzione di auditing dell'Osservatorio si concentra sugli atti dirigenziali — debbere e determinare — che di fatto, rappresentano il momento vero della gestione amministrativa con cui si determinano gli impegni di spesa.

Da qui la necessità di dotarsi di uno strumento di auditing che, tuttavia, non ha soltanto finalità di controllo burocratico ma, nell'ambito del complessivo sistema di controlli interni, è un ulteriore tassello per accertare l'affidabilità delle procedure. Ma come viene effettuato il controllo? Il metodo utilizzato è quello del controllo casuale basato su un sorteggio degli atti secondo variabili diverse. Dopo un anno di sperimentazione l'Osservatorio è ora a regime. E i risultati in pagella sono ottimi: sulle 3000 determinazioni controllate non è stato riscontrato alcun errore.

**RACHELE NOCERA**

**FORUM PA**

Questa rubrica, frutto della collaborazione tra Forum P.A. e «Il Sole-24 Ore», è dedicata a una comunità di "innovatori" che opera per una pubblica amministrazione orientata ai risultati e realmente al servizio dei cittadini. Ci occuperemo di enti locali, di federalismo, di servizi pubblici, di riforma della pubbli-

ca amministrazione centrale, di e-government, di servizi sanitari. Su questi temi ogni settimana presenteremo best practice, novità legislative, problemi e tesi innovative. Per consultare l'archivio della rubrica, per proporre casi di eccellenza e contributi è a disposizione il sito Internet [www.forumpa.it/ilssole24ore](http://www.forumpa.it/ilssole24ore) o l'indirizzo di posta elettronica [info@forumpa.it](mailto:info@forumpa.it).

FORUM PA ■ Il «benessere organizzativo»

# Impiegati e capi: conflitti di rigore

**M**olti conflitti con i capi, pochi riconoscimenti della professionalità e delle capacità individuali, ma anche buoni rapporti con i colleghi "pari grado" e una diffusa sensazione di utilità sociale del proprio lavoro. Sono le prime fotografie sulla qualità della vita lavorativa degli impiegati pubblici, ricavate dal Laboratorio sul benessere organizzativo promosso da "Cantieri", il programma del Dipartimento della Funzione pubblica per il cambiamento nelle amministrazioni. Si tratta dei primi dati di una indagine che ha coinvolto oltre 5.000 dipendenti di pubbliche amministrazioni centrali e locali, svolta in collaborazione con la facoltà di Psicologia dell'università di Roma "La Sapienza", i cui risultati definitivi saranno resi pubblici in occasione della Giornata degli Innovatori al Forum Pa 2003. Sulla scorta delle indicazioni emerse dalla ricerca, il Dipartimento sta realizzando un manuale con le linee-guida metodologiche e operative utili per migliorare la qualità della vita delle persone nei luoghi di lavoro.

Un interesse nuovo quello sulle risorse umane che sta prendendo piede nelle pubbliche amministrazioni: formazione, motivazione e coinvolgimento sono dimensioni nevralgiche per gli esiti del processo di cambiamento in corso. Il tema del capitale umano e della valorizzazione delle risorse è infatti legato a doppio filo con lo sviluppo delle performance organizzative e quindi per l'efficienza dell'intero sistema. Con il Laboratorio, il Dipartimento intende offrire un supporto concreto alle amministrazioni ma anche introdurre metodologie nuove nella gestione delle risorse umane sempre più vicine a quelle utilizzate nel privato, come le indagini di clima interno che hanno lo scopo di verificare quanto le persone siano a proprio agio sul posto di lavoro.

Le prime considerazioni, tuttavia, fanno emergere con chiarezza tre aree di sofferenza nel vissuto dei dipendenti pubblici. La valorizzazione del personale è l'area che mostra i segnali di maggiore criticità: in particolare la percezione dei lavoratori è che negli uffici pubblici non ci sia spazio per far emergere le qualità individuali e che quindi ci sia poca visibilità e apprezzamento per chi si impegna nel cambiamento e nell'innovazione. Sul fronte della dirigenza, mentre da un lato c'è una percezione di sostanziale equità nel trattamento, non si può dire lo stesso per le possibilità di carriera e per la distribuzione degli incentivi economici, percepiti ancora come completamente slegati dalla qualità delle prestazioni fornite.

**Il dipendente  
non si sente  
valorizzato**

Una secondo indice di sofferenza è la presenza di conflitti e stress. Le risposte ai questionari segnalano come frequenti i conflitti tra dirigenti e collaboratori, mentre sono positivi i rapporti "tra pari" e all'interno di gruppi di lavoro specifici. La causa principale di stress per chi lavora nelle pubbliche amministrazioni è invece il senso di inadeguatezza che gli operatori percepiscono rispetto a ciò che viene loro chiesto.

Fronte particolarmente critico è tuttora quello della comunicazione interna. Pochi gli scambi comunicativi, debole la propensione all'ascolto di esigenze e bisogni e poco favorita la partecipazione del personale alle decisioni. Il vero campanello di allarme è relativo al coinvolgimento del personale nei cambiamenti organizzativi, segnale della diffusione ancora elevata di un approccio *top-down* al cambiamento.

Su queste tre grandi aree di miglioramento il «manuale sul benessere organizzativo» fornirà indicazioni preziose alle amministrazioni per far diventare gli uffici pubblici — parafrasando una famosa iniziativa americana — un gran bel posto dove lavorare.

**RACHELE NOCERA**

**FORUM P.A. ■ Rilascio al rinnovo**

# Imperia, a tutti la smart card

**F**inora l'hanno vista in pochi ma entro fine anno un milione e mezzo di cittadini la porterà in tasca. È la carta d'identità elettronica che, conclusa la prima fase di sperimentazione, si appresta a diventare lo strumento della nostra identità digitale. Tra i Comuni che in maniera più decisa hanno portato avanti il progetto, Imperia si candida a essere il bacino di sperimentazione per l'intera Liguria. Parte infatti la seconda fase che prevede il rilascio a tutti i 40 mila residenti via via che il "vecchio" documento cartaceo arriverà alla scadenza.

A oggi la carta è stata testata su 500 residenti, un numero ridotto ma funzionale alle esigenze di verifica del funzionamento dei dispositivi hardware e software necessari per il rilascio da parte degli uffici comunali. L'obiettivo della prima fase di sperimentazione era infatti di individuare e risolvere i problemi tecnici della stampa dei supporti ed emissione delle carte. Problemi banali ma che, in prospettiva, avrebbero rischiato di penalizzare i cittadini invece di avvantaggiarli. Per l'emissione delle carte è infatti necessario integrare in un'unica postazione una webcam per acquisire la foto, la tavoletta grafica per la firma autografa e il lettore di impronta per i dati biometrici. Il Comune di Imperia ha optato per una soluzione integrata (un'unica postazione di lavoro) proprio per evitare un allungamento dei tempi di rilascio del documento digitale rispetto a quello cartaceo.

Analogamente, la prima fase è servita a testare il collegamento tra le cartografie e gli uffici demografici del Comune con gli archivi centrali delle Finanze e dell'Interno per la validazione dei dati inseriti sulla carta che comprendono anche il codice fiscale. Con la seconda fase invece si punta a collaudare la vali-

dità dello strumento per l'accesso ai servizi online mentre, parallelamente, si sta lavorando per l'inserimento dei dati sanitari "salvavita" nell'ambito del progetto NetLink del ministero della Salute. Già oggi nella fase di test le carte sono state utilizzate, attraverso i medici di medicina generale, per l'accesso ai servizi della locale Asl.

Tutto da risolvere, ancora, il problema della strumentazione hardware per i cittadini che, al momento, insieme alla carta non ricevono il lettore anche se, assenti l'amministrazione, saranno numerose le postazioni pubbliche di accesso.

Ma i servizi? Arriveranno anche quelli. Con la seconda sperimentazione infatti saranno messi in linea i servizi online di maggiore utilità per i cittadini. Non saranno solo pagamenti di tasse o multe per i

quali non serve un'identificazione sicura, ma servizi con accesso diretto alle banche dati del Comune. A partire da ottobre — sono questi i tempi promessi — i cittadini dotati di smart card digitale potranno

entrare nel sistema informativo comunale e leggere la propria posizione anagrafica, elettorale e tributaria rispetto all'Ici e alla Tassu, dialogare direttamente via Internet in modalità sicura con gli operatori comunali e utilizzare la carta per l'identificazione al seggio elettorale.

Obiettivo: eliminare le code agli sportelli e semplificare la vita del cittadino nei suoi rapporti con l'amministrazione.

I contenuti del progetto e i risultati già conseguiti saranno presentati al pubblico e al ministro per l'Innovazione, Lucio Stanca, in occasione della Conferenza internazionale sul futuro dell'Unione europea che si svolgerà a Genova presso la sede della Camera di commercio sabato e domenica prossimi.

**RACHELE NOCERA**

**Più servizi dopo la fase sperimentale**

**FORUM P.A.** Questa rubrica, frutto della collaborazione tra Forum P.A. e «Il Sole-24 Ore», è dedicata a una comunità di "innovatori" che opera per una pubblica amministrazione orientata al risultato e realmente al servizio dei cittadini. Ci occuperemo di enti locali, di federalismo, di ser-

vizi pubblici, di riforma della pubblica amministrazione centrale, di e-government, di servizi sanitari. Su questi temi ogni settimana presenteremo best practice, novità legislative, problemi e tesi innovative. Per consultare l'archivio della rubrica, per proporre casi di eccellenza e contributi è a disposizione il sito Internet [www.forumpa.it/ilsola24ore](http://www.forumpa.it/ilsola24ore) o l'indirizzo di posta elettronica [info@forumpa.it](mailto:info@forumpa.it).

**FORUM PA ■ Nuovo sistema in Campania**

# La formazione al salto di qualità

Un sistema strutturato di riferimento per la formazione del personale in grado di integrare strategie di sviluppo organizzativo e valorizzazione delle risorse umane, processi formativi e attività svolte. Sono questi gli obiettivi del Sistema informativo per la formazione (Sif) della Regione Campania pensato come strumento di supporto al piano di formazione del personale dipendente.

Realizzato dal Settore organizzazione e metodo della Regione in collaborazione con il Fornez, il Sif è un vero e proprio sistema di knowledge management che consente di connettere le diverse dimensioni del processo di cambiamento dell'amministrazione regionale: formazione, competenze, comunicazione interna, sviluppo organizzativo, monitoraggio.

Il cuore del sistema è costituito da una banca dati delle attività formative sulla quale sono state implementate una serie di funzionalità rivolte ai dipendenti che possono contare sul sito [www.farecampania.net](http://www.farecampania.net) per essere aggiornati sulle attività di formazione, e specifiche di supporto per il monitoraggio e la valutazione delle diverse fasi del processo formativo fruibile via intranet dai responsabili formazione e sviluppo organizzativo.

Il sito web, [farecampania.net](http://farecampania.net) è lo strumento di aggiornamento e informazione capillare sulle attività del piano di formazione. I dipendenti trovano on line il calendario dei corsi previsti con l'indicazione delle modalità di svolgimento, delle attività previste e degli obiettivi formativi ma anche i materiali didattici, la modulistica necessaria e i test di autovalutazione d'ingresso ai corsi.

Tuttavia, l'obiettivo ultimo del sito è quello di "aggregare", di fare comunità creando un canale di interscambio tra personale e direzione, tra docenti e discenti. Il web magazine [Comunic@ndo](mailto:Comunic@ndo), la newsletter ed i forum sono infatti spazi aperti di discussione tra tutti coloro che si confrontano con il cambiamento della Pa, ma anche veri e propri canali di assistenza e consulenza on line che consentono di seguire da vicino l'evoluzione dei biso-

gni formativi.

Una particolare attenzione è dedicata alla formazione informatica. L'esperto risponde e come fare per sono un supporto immediatamente disponibile per risolvere quei problemi banali ma comunque drammatici per chi si è trovato improvvisamente davanti ad un computer senza aver ancora ricevuto una adeguata formazione.

La banca dati. È il cruscotto di controllo per la direzione del personale per monitorare l'andamento delle attività formative e orientare gli investimenti in relazione ai fabbisogni formativi emersi e in base alle esigenze di professionalità e competenze dell'amministrazione.

Il sistema, costituito da una base dati relazione consultabile in intranet dai responsabili formazione e sviluppo organizzativo consente di ottenere semplicemente con un click tutta la reportistica necessaria al monitoraggio: formazione erogata, candidature, selezioni, iscrizioni e frequenze ai corsi, valutazioni e così via. Informazioni che convergono in veri e propri curricula individuali su percorsi formativi e competenze dei dipendenti.

In questo modo il Sif diventa uno strumento di knowledge management per la gestione non solo della formazione ma delle risorse umane e del relativo patrimonio di competenze e conoscenze. Solo così l'investimento formativo può essere "capitalizzato" e cioè utilmente orientato per lo sviluppo dei singoli e dell'intera organizzazione e diventare un supporto effettivo al cambiamento.

**RACHELE NOCERA**

**QUALITÀ.1** - Intervista a Bolognesi sullo studio comparativo sulla sanità campana e le altre regioni

# Processi incentrati sul paziente

di VANESSA SALZANO

L'introduzione dei sistemi di qualità nel settore della sanità in Campania è stata recentemente oggetto di un'indagine condotta dalla società irpina di consulenze e servizi **Espansione s.r.l.**. Espansione è una struttura di servizi e consulenze delle principali strutture sanitarie private della Campania tra cui le aziende del Gruppo Malzoni di Avellino e vanta una specifica esperienza nel settore sanitario ed in particolare nella progettazione e nel coordinamento gestionale ed amministrativo di progetti formativi e nell'installazione di sistemi di qualità. Abbiamo ricevuto un abstract in anteprima dello studio denominato **Quale qualità in Sanità di prossima pubblicazione** che ci è stato gentilmente fornito dal dr. **Sergio Antonio Bolognese**, che ha anche risposto ad alcune domande su questo aspetto delicato dell'organizzazione delle strutture sanitarie.

\*\*\*

**Domanda.** Dr. Bolognese perché la vostra società studia l'introduzione dei sistemi di qualità in sanità?

**Risposta.** "In Italia, l'applicazione di Sistemi di Qualità nelle organizzazioni che erogano servizi sanitari conosce un ritardo molto grave. Inoltre, come per tante altre variabili del contesto economico e produttivo, anche il dato delle certificazioni di qualità presenta un divario Nord-Sud consistente. La ns. società sta indagando, attraverso il dipartimento sviluppo, una serie di variabili endogene ed esogene che ingenerano tale ritardo, al fine di promuovere al meglio e con più efficacia il ns. business."

**D. Come valutate la situazione che avete rilevato nel Vs. studio?**

R. "La situazione che abbiamo rappresentato è di sostanziale stallo se si considerano le azioni del legislatore e più in generale dei diversi livelli istituzionali interessati al settore. Difatti, il Dpr del 23 luglio 1998 (Piano Sanitario Nazionale 1998-2000), già presentava un "programma nazionale per la qualità" che, a tutt'oggi, è sostanzialmente rimasto sulla carta. Tra gli obiettivi di questo programma si prevedeva di introdurre meccanismi finalizzati a rendere vincolante e generalizzato lo sviluppo delle attività di valutazione e promozione della qualità dell'assistenza da parte degli operatori sanitari e delle strutture pubbliche e private accreditate e, soprattutto, di orientare parte dei finanziamenti per la ricerca finalizzata del SSN al programma nazionale per la qualità: Non è accaduto nulla di tutto questo e a tutt'oggi, viceversa, di qualità nella sanità si parla as-

sai poco e si pratica ancora meno. La qualità viene vista dalle imprese quanto dalle strutture pubbliche del settore come un costo fine a se stesso da sommare ad altre incombenze ed obblighi: una gabella ancorché una soluzione per lo sviluppo ed il miglioramento continuo

**D. Dove vanno ricercate le responsabilità di questa situazione?**

R. "In parte, il lento procedere della Qualità in sanità è responsabilità diretta del legislatore italiano, che, nella prima stesura del decreto legislativo 502/92 (art. 10) aveva fatto esplicitamente riferimento alla verifica e revisione della qualità come modello "ordinario" di garanzia a favore della generalità dei cittadini mentre ha dato nel decreto legislativo 19/6/1999, n.229, una nuova pre-indicazione: nell'art. 8 opties (Controlli), comma 3, ha previsto che con atto di indirizzo e coordinamento, da

emanare entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore del decreto stesso, venissero stabiliti i principi in base ai quali la Regione assicura la funzione di controllo esterno sull'appropriatezza e sulla qualità dell'assistenza prestata dalle strutture operanti all'interno del Servizio sanitario nazionale. Nel comma 4 dello stesso articolo è poi previsto che nell'atto di indirizzo e coordinamento, al quale le Regioni dovranno attenersi, vengono individuati, tra l'altro, i criteri per la verifica "di appropriatezza delle forme e delle modalità di erogazione dell'assistenza, nonché dei risultati finali dell'assistenza, incluso il gradimento degli utilizzatori dei servizi". Come appare evidente il Governo, nella propria funzione di legislatore delegato dal Parlamento, non ha compiuto una scelta, ma si è riservato di dare normative in un futuro ... non si sa quanto prossimo."

**D. Dunque, per il momento non sussiste alcun obbligo per le strutture sanitarie pubbliche o private, accreditate al SSN o meno, di ricorrere all'adozione di un sistema di qualità basato sulle norme dell'ISO 9000?**

R. "In questo settore si sono registrati, nello stesso periodo, passi in avanti molto più significativi in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro (applica-

zione della L.626) e riguardo alla formazione professionale per il personale destinato ai servizi sanitari (il programma E.C.M. - Educazione Continua in Medicina, dopo una fase di sperimentazione, oggi è operativo e fa obbligo di aggiornarsi al personale dipendente come ai liberi professionisti impegnati nelle strutture sanitarie pubbliche e private). In questo quadro, dalle linee assai controverse, l'utente finale dei servizi sanitari si ritro-

va a fronteggiare un mercato nel quale ci si confronta con regimi anche stringenti nella produzione di parti meccaniche e nella produzione di alimenti ma, la presenza di topi in sala operatoria, sarebbe oggi registrata come un fatto di folklore e non come una non-conformità del sistema."

**D. Ma è possibile che si debba ricorrere all'adozione di un sistema di qualità per servizi così importanti, solo per obbligo di legge?**

R. "In effetti, i vantaggi che possono essere conseguiti all'organizzazione di un Sistema Qualità conforme alle norme ISO 9000 sono molteplici, sia all'interno di una struttura sanitaria, sia nei confronti degli ambienti esterni. All'interno si ottiene una migliore organizzazione, promuovendo la cooperazione e la migliore integrazione e comunicazione tra tutte le persone, all'esterno viene data un'immagine di affidabilità che permette di attrarre nuovi clienti ed utenti. Dall'indagine condotta all'interno di diverse strutture sanitarie private della Campania ns. clienti, emerge la sostanziale validità delle prestazioni erogate e dei sistemi organizzativi adottati (provata peraltro, in molti casi, da un costante incremento della domanda di servizi). Purtroppo è assente ed è necessario costruire ovunque le procedure documentate dal Sistema Qualità, che, in caso di inconvenienti, permetterebbero di risalire alle cause di eventuali problemi per accertare i fatti ed eliminare l'insorgenza di nuovi problemi. L'attenzione va posta essenzialmente sull'addestramento e la motivazione del personale ai fini della qualità del servizio, alle esigenze del cliente/paziente legate strettamente al suo punto di vista e alla valutazione che egli fa del trattamento e dei risultati."

**D. Quale percorso va in-**

trapreso per superare il gap che avete appaleato?

R. Il punto di partenza è la consapevolezza del management delle aziende. C'è bisogno di un sistema qualità che ponga le basi e le procedure sulla valutazione del servizio erogato: efficacia ed efficienza, cioè soddisfazione e livello qualitativo, unitamente a riduzione di sprechi, in una organizzazione attenta e funzionale. Introdurre qualità significa impostazione e sviluppo di un sistema aziendale di gestione: un sistema organizzativo può garantire qua-

lità esclusivamente se tutti i rapporti di relazioni e tecnico strumentali sono sotto controllo. Norme e procedure devono integrarsi con valorizzazione, motivazione e sviluppo delle risorse umane. Quest'azione di sensibilizzazione dovrebbe essere accompagnata e supportata da incentivi finanziari mirati in un settore che resta stranamente ai margini se non estraneo a qualsiasi iniziativa strategica della Regione Campania

**D. Questo vuol dire che la sanità è trattata dalle istituzioni regionali diversamente da altri**

**settori produttivi?**

R. In verità, la traccia di impegno molto forte esiste ed è nel "Piano Sanitario Regionale" 2000-2004, adottato recentemente con la Legge Regionale n.10 dell'11 luglio 2002. In particolare, relativamente alle tematiche della qualità in sanità, la normativa citata, oltre allo specifico capitolo "La qualità in sanità", già nel capitolo 2.3 denominato "Strategie per il cambiamento" recita: "...promuovere ed assicurare la qualità dell'assistenza sanitaria è una finalità irrinunciabile del Servizio Sanitario Region-

ale. In un sistema in cui massima attenzione è data al perseguimento di obiettivi di razionalizzazione e contenimento della spesa sanitaria, la promozione della qualità si trasforma in una sfida nel ricercare il giusto equilibrio tra garanzia di adeguati livelli di qualità e costi delle prestazioni." Noi abbiamo rilevato questo segno di chiaro impegno e confidiamo che la Regione sappia far seguire alla definizione della strategia, la costruzione degli strumenti agevolativi per "fare" la qualità nelle imprese pubbliche e private della sanità in Campania.

## Nuove frontiere della qualità: Forum P.A.

La divulgazione della conoscenza dei progetti esistenti sul territorio in materia di ICT in ambito medico-sanitario sembra al momento il modo migliore affinché enti pubblici ed aziende private prendano coscienza di quanto un'integrazione complessiva di prodotti e servizi tecnologici e informativi possa portare a rilevanti riduzioni dei costi, incremento delle performance e riduzione degli errori medici. E' quanto emerge dai dati rilevati dalle analisi condotte in Italia e all'estero da CNR, Assinform, IDC e i migliori istituti di ricerca.

Partendo da questi presupposti Forum P.A., Conferenza dei Presidenti delle Regioni, Istituto Tecnologie Biomediche - CNR, il Sole 24 Sanità, FIASO, Federsanità/Anci e 3M indicano il Premio FORUM P.A. SALUTE, quarta edizione del premio rivolto all'innovazione nei servizi sanitari.

Quest'anno il premio sarà dedicato all'impiego dell'Information & Communication Technology (ICT) come strumento a supporto della gestione amministrativa delle strutture e del governo clinico e quale fattore strategico per migliorare l'accesso ai servizi da parte dei cittadini.

All'iniziativa sono ammessi tutti i progetti realizzati o in corso di realizzazione che siano almeno parzialmente operativi presso Regioni, singoli assessorati alla sanità, organismi di coordinamento delle Aziende sanitarie, Aziende sanitarie ed ospedaliere, IRCCS, Ospedali pubblici e Policlinici Universitari. Il termine per la partecipazione all'iniziativa è fissato al 24 marzo ed i progetti potranno essere segnalati unicamente attraverso la scheda di rilevazione presente all'indirizzo web <http://www.forumpa.it/forumpa2003/sanita/>.

Sono state individuate tre categorie di utilizzo dell'Ict entro cui far rientrare le iniziative da presentare per il premio:

1) Back office: Utilizzo delle Ict per l'efficienza gestionale (sistemi di controllo della spesa, sistemi di gestione delle risorse umane, sistemi di contabilità e bilancio, sistemi di gestione del magazzino, monitoraggio e gestione delle liste di attesa, sistemi di monitoraggio e misurazione delle performance, sistemi a supporto dell'attività di farmacovigilanza, sistemi di e-procurement e gestione degli acquisti);

2) Governo clinico: Utilizzo delle ICT per la gestione del paziente e dei dati clinici (cartella clinica elettronica e fascicolo sanitario personale, integrazione e trasmissione della diagnostica clinica e per immagini, applicazioni per la messaggistica di interse clinico e la condivisione di dati clinici in rete, gestione in rete di prescrizioni e referti, applicazioni di teleassistenza e telemedicina, supporti informativi per l'analisi e la prevenzione degli errori medici, gestione integrata della filiera dell'emergenza, creazione di biblioteche e di reti di divulgazione scientifica);

3) Front office: Utilizzo delle ICT per l'accesso ai servizi e la relazione con l'utente (cup integrati, portali di servizio e informazione, strumenti a supporto del Crm).

I criteri di valutazione si baseranno sul grado di innovatività dei progetti, sull'efficacia e la concretezza dei risultati, il rapporto costi/benefici, la sostenibilità organizzativa e la trasferibilità.

La premiazione avverrà a Roma durante la manifestazione Forum P.A. 2003 che si terrà dal 4 al 9 maggio e sarà individuata una rosa di dieci progetti particolarmente meritevoli. Fra questi verrà scelto il miglior progetto in assoluto, vincitore del premio cui verrà assegnata la Targa del Presidente della Repubblica, tre progetti vincitori e sei progetti segnalati.

v.s.

**CERTIFICAZIONE CAMPANIA-LOMBARDIA**

Regione	Case di cura certificate	Altre strutture sanitarie certificate (*)	Totale strutture certificate	Popolazione totale residente al 1° gennaio 2000 (x 1.000)	Case di cura certificate su popolazione residente (x 1.000)	Totale strutture sanitarie certificate popolazione residente (x 1.000)
Lombardia	110	492	602	9.065	1,21	5,43
Campania	6	207	213	5.781	0,10	3,58

*Case di Cura e Strutture sanitarie Certificate in base alla norma ISO 9002/1994 alla data del 15 dicembre 2002  
Rapporto tra case di cura e strutture sanitarie certificate e popolazione residente  
(\*) soprattutto laboratori di analisi e centri di riabilitazione*

Accordo tra ministero per l'Innovazione e Poste italiane per l'accesso alla Pa dagli sportelli sparsi sul territorio

## E-government anche presso 14 mila uffici postali

**Andare alle Poste** e dialogare, via computer, con la pubblica amministrazione. Accadrà, entro pochi mesi, in virtù del protocollo firmato il 26 marzo, a Roma, tra il ministero per l'Innovazione e le Tecnologie e Poste Italiane. A regime, l'intesa prevede che tutti i 14.000 uffici postali sparsi sul territorio siano dotati di un punto di accesso per i servizi on line della pubblica amministrazione. "Con questo accordo - ha spiegato il ministro Lucio Stanca - ampliamo enormemente

la capacità di accesso alla rete. Sarà possibile - ha proseguito - richiedere certificati, presentare domande o calcolare e pagare imposte, come

l'Ici, anche dalle aree più remote del paese, basta che vi sia uno sportello postale. E sarà facile per tutti, perché ci saranno impiegati preparati a dare assistenza a ogni cittadino che ne faccia richiesta". Per quanto riguarda i tempi, entro 60 giorni sarà pronto un piano per la realizzazione delle varie postazioni digitali che dovrebbe interessare,

per primi, i luoghi più lontani dalle sedi centrali delle pubbliche amministrazioni. Il progetto, ha precisato Stanca, deve essere accompagnato dalla maggiore diffusione di documenti di riconoscimento digitali, che permetteranno di accedere in tutta sicurezza ai servizi: "A questo proposito - ha detto - entro la fine

di quest'anno, la carta di identità elettronica sarà distribuita a circa un milione e mezzo di persone in 56 città italiane, già scelte dal ministero. Conclusa questa fase, dal 2004 la nuova carta verrà data a ogni cittadino che chieda il rinnovo del suo vecchio documento: prevediamo che ne verranno distribuite 6 o 7 milioni all'anno. Sarà inoltre necessario - ha aggiunto Stanca - che i cittadini conoscano meglio i servizi in rete della pubblica amministrazione: per questo - ha concluso - posso annunciare che, in occasione del prossimo Forum PA di inizio maggio, presenteremo "Dalle code al click", le pagine gialle dei servizi disponibili sulla rete".

**M.S.**

**Stanca: «Nel 2003  
la carta di identità  
elettronica  
a un milione  
e mezzo  
di cittadini»**

## dalle professioni

### **INGEGNERI. 1**

## Commissione Illuminotecnica: prossima riunione il 9 aprile

Presso l'Ordine degli ingegneri di Napoli, di cui è presidente **Luigi Vinci**, è stata istituita la sottocommissione Illuminotecnica, presieduta da **Luciano Di Fraia**. La commissione si riunirà mercoledì 9 aprile presso la sede dell'Ordine, in via del Chiostro. Il nuovo organismo collegiale ha lo scopo di organizzare iniziative culturali come, ad esempio, seminari di aggiornamento e approfondimento, attività di sensibilizzazione degli enti pubblici e privati sui vantaggi di una corretta illuminazione negli esterni e negli interni, redazione di guide all'applicazione di leggi e norme in materia di illuminazione. È anche previsto un corso finalizzato alla formazione di professionisti specialisti in Illuminotecnica per la creazione di un apposito elenco presso l'Ordine. Sarà anche attivato presso lo stesso Ordine uno sportello di consulenza ed informazione sui problemi in questione. I professionisti interessati a fare parte attiva della Sottocommissione illuminotecnica possono contattare il professor Di Fraia al seguente recapito: **tel/fax 081-7611957**. Oppure via e-mail: **difraia@unina.it**.

### **DIRIGENTI & MANAGER**

## Scarsa la presenza femminile al vertice degli uffici pubblici

Nel pubblico impiego l'occupazione femminile raggiunge il 50 per cento. È quanto emerge da una ricerca condotta dal Forum della Pubblica amministrazione. La presenza delle donne al vertice della Pa, però, raggiunge appena il 20 per cento, supera di poco il 60 per cento ai livelli di medio management e si assesta su un 40 per cento per il personale non dirigente. Questa tendenza trova conferma in uno studio che il Forum della Pubblica amministrazione ha condotto a parte su tutte le amministrazioni dei comuni al di sopra dei 15mila abitanti, relativa alla distribuzione dei ruoli per sesso. Da questa indagine emerge che la funzione di direttore generale è per l'85 per cento destinata agli uomini e passa addirittura al 93 per cento nel caso dei direttori generali manager. Soltanto tre città hanno direttori generali donne: Cosenza, Modena, Venezia.