



Lepida eroga SPC tramite QXN2

Il Sistema Pubblico di Connettività (SPC) nasce come strumento volto a rendere omogenee e interoperabili le varie PA a livello nazionale. Uno dei pilastri fondanti di questo sistema è la Qualified Exchange Network (QXN) ossia l'infrastruttura di rete che unisce tra loro le diverse PA. QXN nello specifico è una rete IP di interconnessione grazie alla quale è possibile erogare servizi "end to end" ai vari Enti Pubblici con elevati livelli di qualità, sicurezza e affidabilità: un'infrastruttura separata da Internet, ma che, utilizzando gli stessi protocolli IP, permette agli Enti di comunicare in maniera preferenziale e sicura attraverso una sorta di "corridoio" di servizio a loro dedicato. Da pochi mesi è entrata a regime la nuova SPC, portando con sé la nuova rete QXN (QXN2) che ha sostituito in toto la precedente. Inoltre, grazie all'attività effettuata nei mesi precedenti verso AgID, l'entrata in funzione della nuova SPC ha generato due principali novità per **Lepida**: afferenza diretta e nuova interconnessione fisica. A differenza del passato **Lepida** non è più un soggetto che accede alla rete QXN tramite un operatore afferente terzo, ora **Lepida** è un operatore direttamente collegato alla QXN2. A oggi sono 5 gli operatori afferenti diretti alla rete QXN2: TIM, Fastweb, BT, Vodafone e **Lepida**. L'afferenza diretta elimina quindi il passaggio di routing tramite un altro operatore, avvicinando gli enti collegati alla Rete Lepida a chi eroga servizi su SPC2 e migliorandone quindi la qualità del servizio percepito. La seconda novità riguarda l'interconnessione fisica. Storicamente **Lepida** era collegata con un link a 50 Mbps tramite operatore terzo, mentre ora è collegata tramite due collegamenti a 10 Gbps, in bilanciamento, direttamente alla infrastruttura QXN2 tramite propri apparati collocati in area dedicata al MIX. Tale interconnessione va ad arricchire la presenza e i contributi di traffico raccolti dagli apparati **Lepida** al MIX, collegati alla Regione Emilia-Romagna con link DWDM a 200 Gbps. La Procedura per interconnettersi a SPC è stata complessa, infatti professionisti oggi in **Lepida** hanno partecipato ai comitati per la definizione delle regole già a partire dal 2004; in seguito la Rete Lepida è stata qualificata come Community network, condizione essenziale per poter aderire a SPC nei mesi successivi. Sono quindi stati necessari molti anni per arrivare agli accordi attuativi che sono stati formalizzati nel 2018 e per l'attivazione finale che appunto è avvenuta in queste ultime settimane.



WELFARE DIGITALE

Al via la piattaforma rinnovata dei Piani di Zona

È stata presentata lo scorso 21 marzo la versione 2019 della piattaforma web "Piani di Zona" che consente ai Distretti di realizzare, approvare e presentare i Piani di Zona distrettuali alla Regione. Nel corso dell'incontro rivolto agli Uffici di Piano del territorio regionale, la Direzione del Servizio Politiche sociali e socio-educative della Regione ha illustrato le linee di indirizzo e le risorse per la programmazione delle politiche di welfare 2019, che vedono un finanziamento di 40 milioni di euro (metà regionali e metà statali) destinato a Comuni e Unioni e relative al funzionamento dei servizi sociali e sociosanitari, e ha presentato le nuove funzionalità della piattaforma web Piani di Zona realizzate. La piattaforma web Piani di Zona, realizzata nel 2018 da CUP 2000, è stata presentata nella sua veste rinnovata con una significativa trasformazione di processo nella redazione e nella successiva rendicontazione e monitoraggio dei Piani di Zona attraverso l'aggiornamento annuale delle previsioni del Piano, la redazione di un Piano Attuativo annuale e un confronto immediato con quanto contenuto nel Piano originario. L'importanza della piattaforma è ben evidenziata dai suoi numeri: utilizzata dai 38 Uffici di Piano (Distretti) coinvolti per un totale complessivo di 264 Comuni, la piattaforma raccoglie 1.776 interventi programmati a livello regionale per un valore complessivo di quasi 1,6 miliardi di euro. Inoltre la piattaforma consente di monitorare 2.166 indicatori distrettuali e 146 Indicatori regionali mentre sono 184 utenti dei Distretti e 47 utenti della Regione coloro che possono accedere alla piattaforma per inserire e consultare i dati presenti. L'apprezzamento della Regione e dei Distretti per la piattaforma web Piani di Zona e il suo crescente utilizzo rendono evidente la sua strategicità per il governo dei dati e delle informazioni sulle azioni per il sociale svolte a livello territoriale e regionale.

LEPIDA

La radio ai tempi della BUL, di IOT e delle emergenze: il convegno

Si è conclusa con oltre 25 eventi sul territorio metropolitano la XIII edizione della rassegna "Marconi Radio Days", importante appuntamento cittadino volto a celebrare il lascito scientifico e la vocazione innovativa del genio marconiano, precursore, con l'invenzione della radio, anche dei moderni sistemi di comunicazione, dalla televisione a Internet al WiFi. Affiancando anche quest'anno il Comune di Sasso Marconi e la Fondazione Guglielmo Marconi, organizzatori dell'iniziativa, **Lepida** ha partecipato alla giornata inaugurale dell'11 Aprile attraverso un convegno di approfondimento presso l'Auditorium DAMS Lab sul rapporto tra radio, Banda Ultra Larga e Internet of Things, con la partecipazione dei principali attori del mercato pubblico e privato, dall'European Communications Office a Telecom, da Open Fiber al Ministero dello Sviluppo Economico, alla presenza di una nutrita platea di oltre 180 spettatori. Dopo una panoramica introduttiva sugli indirizzi strategici alla base degli investimenti regionali e nazionali nella diffusione della Banda Ultra Larga, nel corso del convegno è stata illustrata in dettaglio la roadmap che permetterà nei prossimi anni, ai concessionari individuati, di raggiungere la copertura quasi completa dei 36 milioni di indirizzi civici italiani con connessione Internet di ultima generazione. Particolare interesse è stato dedicato al ruolo e alla funzione dei radioamatori nel moderno panorama delle telecomunicazioni - soprattutto nelle situazioni di emergenza idro-geologica, nelle quali solo l'utilizzo di frequenze radio garantisce a tutt'oggi la trasmissione di segnale anche in caso di isolamento delle aree colpite - in un dibattito che ha ospitato rappresentanti della Protezione Civile e di Regione Emilia-Romagna, oltre che radioamatori autorizzati. Con grande attenzione è stato trattato anche il tema dell'imminente switch off del digitale terrestre, con passaggio graduale, entro



il 2022, dalla trasmissione in MPEG-2 al MPEG-4 e infine al nuovo sistema DVB-T2 HEVC; nell'ambito del panel sulla comunicazione televisiva, è stata infine affrontata la sfida dei nuovi sistemi di streaming on demand a opera della grande distribuzione statunitense, principale concorrente della televisione tradizionale, soprattutto tra i giovanissimi. L'evento, accreditato dalla piattaforma di formazione continua SIGEF, ha visto una nutrita partecipazione di giornalisti emiliano-romagnoli, ai quali il Presidente dell'Ordine Regionale Giuseppe Rossi ha ricordato, attraverso la lettura di uno scritto di Enzo Biagi, il ruolo insostituibile svolto dalla radio nello scandire i momenti più significativi della storia e della politica moderne. I materiali della giornata sono disponibili al link <http://HniZisXI.chaos.cc> •

RETI

Videosorveglianza e Banda Ultra Larga nel Comune di Argenta

Lo scorso 5 aprile presso la Casa Editrice Trentini ad Argenta si è tenuta l'inaugurazione della nuova rete di videosorveglianza comunale realizzata grazie a una convenzione stipulata a fine 2017 tra **Lepida** e Comune di Argenta. Sono 21 le nuove postazioni e 69 le nuove telecamere attive sul territorio argentino che si aggiungono a una rete di videosorveglianza composta da 21 telecamere già dislocate in alcuni punti nevralgici del territorio. **Lepida** ha progettato e realizzato il sistema utilizzando la propria rete in fibra ottica e, laddove non disponibile, abilitando il territorio in Banda Ultra Larga o avvalendosi di tecnologie wireless con punti radio Link a 26 GHz su banda licenziata. In particolare sono state utilizzate infrastrutture già esistenti per oltre 15 km, sfruttando tutti gli accessi sul territorio e le fibre ottiche già disponibili, ed è stata posata nuova fibra ottica per ulteriori 3 km e mezzo.



Sono stati inoltre accesi due nuovi link radio in banda licenziata a 26GHz per raggiungere i siti più complessi e garantire banda e continuità di servizio oltre ad avere reingegnerizzato il backbone radio esistente con la stessa tecnologia. Con un'infrastruttura in cloud, nei Datacenter di **Lepida**, le telecamere di ultima generazione consentono l'acquisizione di immagini, di dati e la loro conservazione attraverso appositi backup su hardware forniti, installati e connessi da **Lepida** e compatibili con i sistemi di telecamere precedentemente installati e in dotazione al Corpo di Polizia Locale, secondo quanto previsto dalle normative indicate dal Ministero dell'Interno e in materia di privacy. La collaborazione del Comune di Argenta con **Lepida** ha consentito anche un altro grande traguardo: l'abilitazione in Banda Ultra Larga delle aree industriali di S. Antonio Copernico e Consandolo che permette già oggi a quattro aziende (Soelia, Bia Italia SpA, Italtom Srl e Gescad) di navigare fino a 1Gbps in luoghi ove prima non erano presenti condizioni infrastrutturali per permettere tali livelli di connettività alle stesse caratteristiche tecnico-economiche di zone più appetibili agli operatori di telecomunicazioni •

SOFTWARE & PIATTAFORME

Accesso Unitario e collaborazione con il sistema camerale



Anche nei primi mesi del 2019, l'Accesso Unitario registra un continuo incremento nel suo utilizzo da parte delle imprese, dei professionisti e degli intermediari, con picchi di oltre 9 mila pratiche SUAP mensili presentate e inviate ai 316 Comuni utilizzatori (sul totale dei 328 Comuni di Regione Emilia-Romagna). Ma **Lepida** è al lavoro con le strutture competenti di Regione Emilia-Romagna, con la collaborazione della Comunità Tematica Servizi online per le imprese, per perfezionare i vari aspetti necessari all'integrazione delle funzionalità e dei servizi dell'edilizia residenziale e della sismica. Si tratta di un lavoro importante che mira a garantire un'ulteriore semplificazione amministrativa, attraverso un accesso unico e unitario, per l'invio e la gestione delle pratiche online delle imprese nei loro rapporti con gli Enti della regione. Infatti, sono in corso diverse attività, da parte della Regione, con il supporto di **Lepida**, per concretizzare le integrazioni e le collaborazioni con gli Enti competenti e raggiungere una vera trasformazione digitale nella gestione delle pratiche e la condivisione delle informazioni per un servizio puntuale e completo alle imprese. In quest'ottica - e nell'ambito della collaborazione tra la Regione e Unioncamere - **Lepida** e Infocamere (le due rispettive società in-house) stanno lavorando da diversi mesi per favorire la circolarità delle informazioni tra sportelli unici SUAP del territorio e il registro imprese attraverso funzionalità realizzate nelle rispettive piattaforme e servizi online. Un primo risultato di questa collaborazione è stato ottenuto nel 2018 con la messa in produzione da parte di **Lepida** della funzionalità di invio delle comunicazioni REA (Repertorio Economico Amministrativo) al servizio Fascicolo d'impresa per gli Enti utilizzatori dell'Accesso Unitario, secondo quanto previsto dalle normative. Questa funzionalità, disponibile attualmente come interfaccia semiautomatica su Accesso Unitario per gli Enti che non adempiono autonomamente con un proprio applicativo di back office attraverso il servizio di cooperazione applicativa ICAR-ER, è oggetto di una prima evoluzione (in corso di realizzazione) per permettere la completa automatizzazione dell'invio delle comunicazioni REA di tutte le pratiche presentate su Accesso Unitario. È prevista poi un'ulteriore evoluzione, a valle della definizione congiunta tra **Lepida** e Infocamere delle specifiche tecniche, per alimentare in modo completo il fascicolo d'impresa anche con le informazioni relative all'istruttoria delle pratiche da parte degli sportelli. Queste attività sono state focus di diversi incontri svolti sul territorio regionale organizzati da Unioncamere, coordinati da Infocamere e con la partecipazione di su mandato della Regione, nelle province di Bologna, Ferrara e Ravenna per condividere con i Comuni del territorio i primi risultati, le opportunità e le future evoluzioni •

PROGETTI STRATEGICI & SPECIALI

Open Data: "liberi tutti"

Molti sono i segnali lanciati da AgID e dalla Comunità Europea sull'importanza dello sviluppo di un'economia digitale basata sulla disponibilità di dati, possibilmente a tutti. Il Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione 2019-2021 curato da AgID e Team Digitale indica le ricadute positive che questo approccio può portare e indica la necessità di completare l'azione di razionalizzazione e centralizzazione delle banche dati sul territorio nazionale. Ma stiamo ancora parlando di dati dell'amministrazione, in grande misura non aperti né liberabili. Per questo il piano dedica una sezione specifica alla tematica degli Open Data che riporta la necessità di intercettare più efficacemente i bisogni. Da qui la volontà di dare seguito, da parte del gruppo di lavoro nazionale "Data e open data management", all'azione di popolamento del catalogo nazionale dati.gov.it nel quale sono documentati, sulla base del profilo di metadato nazionale DCAT-AP-IT, i dati aperti resi disponibili dalle amministrazioni. Sono azioni e indirizzi importanti, ma non sfugge che per dare gambe a questa importante risorsa, oggettivamente per ora solo potenziale, occorre che il dato sia affidabile, aggiornato, diffuso, disponibile, anche programmaticamente, tenendo conto dello spinoso ambito chiamato privacy. È un tema che

in Europa è sempre più presente nelle agende dei gruppi tecnici e politici: si capisce che le condizioni per poter davvero far decollare l'economia Open Data sono mature, cosa manca allora? Certamente l'evidenza del ritorno in termini di maggiori servizi erogati e maggiore efficienza di quelli già resi disponibili, a fronte degli investimenti comunque necessari per liberare i dati. Nonostante ciò, molti enti del territorio intraprendono questa strada anche grazie al lavoro con Regione Emilia-Romagna e **Lepida** e alla disponibilità del Portale regionale Open Data. Un primo passo importante per far conoscere sempre di più il mondo open data ad amministratori e i cittadini; ora è giunto il momento di identificare strategie e azioni affinché il dato open crei valore, possibilmente evidente •



DATACENTER & CLOUD

Rinnovato l'accordo VMware



Lepida Enterprise è il nome dato alle iniziative del Datacenter che hanno come fine anche quello di stipulare accordi con vendor, di tipo enterprise o quadro, per ottenere modelli di licensing vantaggiosi, unlimited, con costi certi e/o con scontistica vantaggiosa per prodotti ICT di comprovata diffusione o di rilevante interesse per i Soci. Ne è esempio l'accordo stipulato per il triennio 2016-2018 e nuovamente contrattualizzato lo scorso marzo per un ulteriore triennio 2019-2021 con VMware, leader mondiale nei sistemi di virtualizzazione. Grazie a questo contratto **Lepida** dispone di una licenza unlimited e perpetua della suite di prodotto VCloud Advanced che comprende VSphere Enterprise Plus+ e VRealize Advanced che può essere utilizzata per erogare servizi ai propri Soci. Inoltre è garantita la continuità di erogazione delle licenze VMware nei DataCenter di **Lepida** e nei DataCenter interni agli Enti Soci, a condizioni economiche molto vantaggiose, non riscontrabili in alcuna altra offerta

per la pubblica amministrazione del nostro territorio, così come era già accaduto nel primo contratto quadro con VMware che **Lepida** ha costruito. La piattaforma VMware è stata scelta perché in assoluto la più diffusa tra tutti i Soci di **Lepida** e perché, considerando il proprio ampio livello di maturità nella gestione della virtualizzazione e nello spostamento di macchine virtuali tra differenti contesti, agevola il passaggio pianificato e diffusamente in corso tra i DataCenter propri degli Enti e i DataCenter di **Lepida**. Ad avvalersi di questi sistemi sono ad oggi più di 30 Enti Soci (Sanità, Unioni, Comuni, Consorzi). Un'ulteriore componente di interesse presente nel contratto è la possibilità di acquisire altri prodotti VMware con uno sconto del 40%, in modo da inseguire le evoluzioni tecnologiche di nuove eventuali soluzioni con un valore di sconto assolutamente interessante rispetto alle procedure note per la pubblica amministrazione. Il Contratto ha durata pari a 36 mesi, per un valore contrattuale massimo di 2.3 milioni di euro.

WELFARE DIGITALE

A Reggio Emilia un Hackathon per il sociale

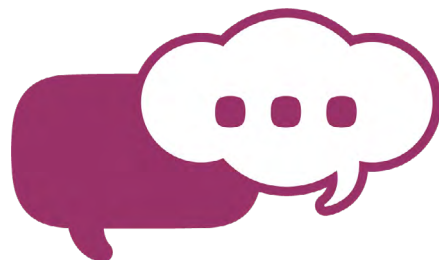


30 ore non-stop, 40 partecipanti suddivisi in 8 team, oltre 150 persone presenti alla premiazione finale: sono i numeri dell'Hackathon organizzato da Comune di Reggio Emilia e **Lepida** presso i Chiostri di San Pietro il 23 e 24 marzo scorso, in occasione dell'inaugurazione del Laboratorio aperto sull'innovazione sociale finanziato dall'asse 6 del POR-FESR 2014-2020 della Regione Emilia-Romagna. L'Hackathon ha permesso a sviluppatori, designer e creativi ispirati da rappresentanti di associazioni e imprese, di **Lepida** e del Comune di Reggio Emilia di produrre idee e realizzare prototipi sui temi del sociale. A conclusione della sfida sono stati premiati tre progetti dal voto di due Giurie (tecnica e di contenuti). Terza classificata la app *Live The City* del team *C#er than you* volta a rafforzare lo scambio e la condivisione di servizi e informazioni di comunità. Secondo classificato il progetto *AgoRé* del team *Polari* con un prototipo di totem digitale (*Tót* tutto in dialetto reggiano) da posizionare in ogni quartiere della città, connesso a una rete wifi, con la presenza di informazioni di pubblico interesse (a partire dei necrologi!). Primo classificato il progetto *Difronte* del team *Coop19* con l'obiettivo di mettere in rete caregiver, cooperative di comunità e sociali, provider di servizi tecnologici fornendo un sistema di comunicazione per grandi anziani, anziani soli, disabili. Il prototipo realizzato, ispirato all'economia circolare, è basato sul riuso di pc dismessi che una volta ricondizionati diventano il "terminale" di comunicazione a casa del soggetto fragile. Cuore del sistema è il servizio di videocomunicazione attivato automaticamente in determinati orari concordati con il beneficiario e i suoi caregiver che permette, senza necessità di competenze pregresse, di svolgere una video conversazione. Tutto il materiale (slides, codice, database, ecc.) dell'Hackathon è stato messo a disposizione su GitHub pubblico e rilasciato sotto licenza Free Software GPLv3.

INTEGRAZIONI DIGITALI

Babel, la scrivania virtuale

Dal 2011 **Lepida** eroga servizi di supporto al progetto BABEL, un sistema integrato per la gestione dell'archivio corrente e dei flussi documentali, sviluppato dall'Azienda USL di Bologna come progetto open source e disponibile in riuso per gli Enti della PA. L'obiettivo principale del progetto è migliorare l'efficienza complessiva dell'azione amministrativa. Interfacce grafiche concepite per essere semplici e intuitive ne hanno consentito un'ampia diffusione ottenendo il coinvolgimento della maggior parte delle figure professionali presenti in azienda. Ulteriori obiettivi perseguiti dal progetto sono la dematerializzazione dei processi documentali amministrativi in un sistema integrato; la creazione di un archivio corrente costituito da fascicoli digitali, anche ibridi (i documenti cartacei sono presenti come metadati e copie digitali di originali analogici); la semplificazione e trasparenza dei processi attraverso una partecipazione diffusa e una crescita delle competenze; la gestione dei problemi legati al documento informatico, in modo da garantire il più efficacemente possibile le sue caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità e immutabilità. Dal 2015 è stata attivata una fase di diffusione della piattaforma BABEL ad altre aziende sanitarie della regione, con l'obiettivo di armonizzare la gestione documentale e intraprendere un percorso di crescita condiviso: a oggi partecipano al progetto, oltre all'Azienda USL e all'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna, l'Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna, l'Azienda USL di Imola, l'Azienda USL e l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara, l'Azienda USL e l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma. Nel 2018 il sistema è stato utilizzato da circa 6.500 utenti. Oltre alla fornitura dell'hardware e dei servizi di datacenter, **Lepida** si occupa della progettazione e manutenzione delle componenti sistemiche e infrastrutturali (89 server monitorati, 6 lame per un trend di crescita di 3TB al giorno per i documenti gestiti), delle fasi di test e collaudo dei nuovi sviluppi software in collaborazione con i fornitori selezionati dall'Azienda USL di Bologna, e del servizio di Help Desk (Babelcare) rivolto a tutti gli utenti delle aziende sanitarie che partecipano al progetto, gestendo 8.000 segnalazioni annue, di cui il 30% di supporto formativo online. **Lepida** affianca poi quotidianamente l'Azienda USL di Bologna nel percorso di presentazione, formazione e attivazione delle nuove componenti funzionali che periodicamente vengono realizzate e rese disponibili agli utilizzatori del sistema aggiornando, in parallelo ai rilasci quindicinali, il "manuale web", comprensivo di videotutorial e istruzioni operative. Particolare ruolo viene poi svolto durante le fasi di startup di una nuova azienda in cui, con il coordinamento di AUSL Bologna, **Lepida** cura il processo di formazione dei gestori aziendali del progetto, della rete dei referenti interni e degli utilizzatori finali.



PROGETTI STRATEGICI & SPECIALI

Sasso Marconi: la Banda Ultra Larga accende le aziende di Via Ca' de Testi

Si è tenuto lo scorso 10 aprile l'evento di inaugurazione dell'area industriale di Sasso Marconi a cui hanno partecipato il Sindaco e le aziende coinvolte. In qualità di soggetto attuatore del Piano BUL regionale, **Lepida** ha provveduto alla realizzazione della dorsale in fibra ottica che collega alla propria rete l'area industriale candidata dal Comune di Sasso Marconi nell'ambito della manifestazione di interesse di Regione E-R del 2015, e denominata "Sasso Marconi - Area Artigianale Industriale Capoluogo - Località Ca' de Testi - BUL3705701", garantendo un anticipo di un anno e mezzo rispetto a quanto previsto dal Piano Banda Ultra Larga nazionale, con un investimento di fondi FESR



per un totale di circa 50mila euro. A Sasso Marconi la fornitura di BUL è stata attivata a partire dalla richiesta di sei aziende operanti nell'area di Via Ca' de Testi: Imball S.r.l., Nigelli Imballaggi S.r.l. Scatolificio Porrettana S.r.l. SiFi S.r.l., N.R.F. S.r.l. e V.G. S.r.l. Sono 8 gli Operatori TLC (WiMORE, Acantho, Airgrid, Cesena Net, Netandwork, X-Stream, Trenove e Spadhausen) che hanno risposto alla Manifestazione di Interesse, e tra le cui offerte le aziende richiedenti possono quindi scegliere i servizi più vantaggiosi. L'accordo sottoscritto il 4.12.2018 da **Lepida**, Comune e le sei aziende ha previsto come primo step la verifica dello stato di digital divide, ovvero dell'indisponibilità di servizi analoghi allo stesso costo rilevabile nelle aree meglio servite; si è proceduto quindi con la pubblicazione di una Manifestazione di Interesse rivolta agli Operatori di TLC interessati a fornire connettività secondo tariffe a costi massimi mensili per banda simmetrica e garantita, già definite all'interno dell'accordo di programma. Per assicurare una ridondanza alle Aziende e al Comune nonché la possibilità di avere una via di chiusura dei servizi di connettività offerti in fibra in caso di problematiche, il modello prevede la disponibilità del backup-radio consegnato su fibra ottica dedicata per le aziende aderenti. Maggiori informazioni sul modello delle aree industriali sono disponibili al seguente link <http://HniZisXl.chaos.cc>.

Intervista

L'accesso diretto ai servizi sanitari

ACCESSO

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

Nicola, cominciamo da te. Tu sei un operatore polivalente, cosa significa?

La Divisione Accesso è gestita attraverso due aree, Accessi Diretti e Indiretti: la prima segue fisicamente gli sportelli sul territorio, mentre la seconda si occupa del numero verde e dei servizi telefonici. Sia io che Alice già da tre anni siamo stati formati su entrambi i servizi, e assieme ad alcuni colleghi possiamo turnare a seconda del bisogno. In precedenza mi occupavo esclusivamente di Accessi Diretti.

Quindi di prenotazioni sanitarie.

Non solo: oltre alla prenotazione gestiamo richieste inerenti le anagrafi, la certificazione vaccinale, l'attivazione del Fascicolo Sanitario Elettronico e della tessera europea TEAM; ci occupiamo del rilascio di esenzioni, nelle loro diverse tipologie, e degli incassi delle prestazioni, con le relative domande di rimborso.

Di quanta affluenza stiamo parlando?

Più di 300 prenotazioni al giorno, su uno sportello con orario continuato, a cui si sommano altri 100-150 contatti per i servizi di anagrafe sanitaria. Sono affluenze alte: solo i servizi di pagamento sono leggermente calati dopo l'abolizione del contante.

Allo sportello infatti ora si può pagare solo con bancomat e carta di credito. Soprattutto le persone anziane ne sono provviste, la usano?

Sì, devo dire che ero pessimista, ma molti utenti si sono mostrati favorevoli a questo passaggio. Magari è la prima volta che hanno un bancomat o una carta di credito, o la usano solo per questo genere di servizio, però ce l'hanno. E per noi è un grosso vantaggio, prima di tutto in termini di sicurezza per gli operatori, perché disporre di cassa e contante può sempre essere pericoloso.

E il Fascicolo? È un servizio gradito, viene utilizzato?

Sì, soprattutto negli ultimi sei mesi c'è stato un vero e proprio boom, ne attiviamo ancora tantissimi nonostante gli studi medici con Cartella SOLE possano procedere anche internamente. A volte c'è qualche inconveniente, l'utente che magari cambia medico per sbaglio o effettua una prenotazione non corretta, ma in linea di massima i cittadini sono contenti del servizio e lo usano.

Quindi rispetto alle innovazioni e ai cambiamenti degli ultimi anni, non avete rilevato nessuna particolare criticità?

Forse l'unico problema con l'utenza si è verificato nel momento dell'introduzione delle sanzioni per mancata disdetta, alcuni dimenticano di effettuare la cancellazione della prenotazione entro le 48 ore lavorative.

A volte nel vostro lavoro è necessario rapportarsi con utenti particolarmente fragili e problematiche di salute anche importanti. Come gestite emotivamente queste situazioni?

Negli anni si mette insieme una certa necessaria corazza. La fortuna di questo gruppo di lavoro è quella di essere composto da persone pazienti e disponibili all'ascolto, che hanno imparato a riconoscere i casi dove c'è un problema clinico reale, in cui bisogna andare un po' oltre lo standard della prenotazione. In linea di massima posso dire che l'utenza ci sembra soddisfatta, anche in termini di empatia, e si affida molto ai servizi CUP. Siamo il primo punto di contatto con il mondo sanitario: vediamo magari il signore anziano che porta un cioccolatino all'operatrice per ringraziarla, e sono quei momenti in cui il rapporto con l'utenza genera gratificazione, non solo necessariamente conflitto. Ma certamente, soprattutto quando siamo di turno negli ospedali, ci troviamo a contatto con tante diagnosi infauste, in alcuni casi su persone giovani, ed è inevitabile riflettere: non si resta comunque indifferenti.

Grazie.



Nicola Landulfo

Contatti Diretti - Lepida



l'angolo social



9 Aprile 2019 - Casi di successo: BigData e IoT per la Pubblica Amministrazione. Il futuro dei Big Data in scena al Net Service Digital Hub di Bologna

Diamo i numeri...

Rete Lepida

Scuole collegate ⇨ 1164 [+11]

Punti WiFi ⇨ 7.236 [+247]

Punti Geografici non metropolitani in FO ⇨ 1.488 [+24]

Punti Metropolitani in FO ⇨ 1.645

Banda Internet ⇨ 12 Gbit/s

Accensioni nuove sedi in BUL ⇨ 30

- Comune di Valsamoggia, sede di Savigno - Bologna
- Comune di Ravenna - Ufficio Decentramento Marina di Ravenna - Ravenna
- Comune di Maiolo - Rimini
- ASP Città delle Persone - Reggio nell'Emilia
- ASP Progetto Persona - Luzzara - Reggio nell'Emilia
- ASP Carlo Sartori - San Polo d'Enza - Reggio nell'Emilia
- Scuola dell'infanzia Prampolini - Reggio nell'Emilia
- Scuola Primaria Maria Teresa di Calcutta - Reggio nell'Emilia
- Scuola Secondaria di primo grado Galilei - Reggio nell'Emilia
- Scuola primaria di Cadelbosco Sopra - Cadelbosco Sopra - Reggio nell'Emilia
- Istituto S. Maria Ausiliatrice - Bibbiano - Reggio nell'Emilia
- Scuola Primaria Decio Raggi - Forlì
- Scuola Primaria Raffaele Rivalta - Forlì
- Scuola Primaria Anello Rivalti - Forlì
- Scuola Primaria Livio Tempesta - Forlì
- Scuola Primaria Peppino Vallicelli - Forlì
- Scuola Secondaria di primo grado Glauco Fiorini - Forlì
- Istituto Comprensivo del Mare - Marina di Ravenna - Ravenna
- BS Medical srl - Reggio nell'Emilia
- L'Ovile Soc. Coop. R.L. - Reggio nell'Emilia
- Nuova Oria Metaltermica srl - Reggio nell'Emilia
- XStream srl - Reggio nell'Emilia
- Datalogic srl - Monte San Pietro - Bologna
- IMBALL srl - Sasso Marconi - Bologna
- Nigelli Imballaggi srl - Sasso Marconi - Bologna
- NRF srl - Sasso Marconi - Bologna
- Scatolificio Porrettana srl - Sasso Marconi - Bologna
- SIFI srl - Sasso Marconi - Bologna
- VG srl - Sasso Marconi - Bologna
- Federazione Provinciale di Bologna del Partito Democratico - Bologna

EmiliaRomagnaWiFi

Stato avanzamento avvisi WiFi

	I avviso	II avviso
Sopralluoghi effettuati	1011	604
Progettati	999	334
Consegnati	904	128
In funzione	847	97

Cartella SOLE

Medici abilitati ⇨ 1.276 [+15]

Assistiti e gestiti ⇨ 1.512.911 [-18.523]

Prescrizioni farmaceutiche emesse ⇨ 15.654.262 [+1.407.066]

Prescrizioni specialistiche emesse ⇨ 5.482.682 [+552.851]

Referti presenti ⇨ 4.882.079 [+473.233]

Credenziali FSE rilasciate da Cartella Sole ⇨ 21.592 [+1.870]

Piano BUL

Dorsali realizzate da Lepida ⇨ 162 [+5]

Cantieri in fibra incaricati da Infratel

al Concessionario ⇨ 67 [+1]

Cantieri in radio incaricati da Infratel

al Concessionario ⇨ 47 [+8]

Aree Industriali

Aree produttive collegate ⇨ 67 [+2]

Aziende collegate ⇨ 256 [+6]

Aziende attivate con Operatori ⇨ 217 [+15]

Banda utilizzata dalle aziende ⇨ 2,36 Gbit/s [+24%]

Datacenter

Core su macchine virtuali ⇨ 2.590 [+20]

TB di storage as a service ⇨ 5.135 [+20]

LepidaID

Identità SPID LepidaID attivate ⇨ 2.843 [+941]

Sportelli SPID LepidaID ⇨ 19 [+10]

Fascicolo Sanitario Elettronico

Attivazioni FSE ⇨ 681.480 [+20.096]

Contatti info e assistenza

Prenotazioni Contatti Diretti (Sportelli)

⇨ 9.838.376 [+71.825]

Prenotazioni Contatti Indiretti (Call Center)

⇨ 2.756.001 [+26.528]

Contatti Servizio di assistenza al cittadino FSE e altri servizi sanitari online

⇨ 775.555 [+35.458]

Cartelle cliniche

Pagine digitalizzate dal Centro Scansioni

⇨ oltre 255M [+2.818.429]

su Cartelle Cliniche ⇨ oltre 2.6M [+27.480]