



# NEWSletter ANNO 4 | NUMERO 4

Dr. C. Caccia Presidente di Aisis

# PAROLA AL PRESIDENTE

Come sempre a fine anno tentiamo di fare un bilancio dell'attività associativa del 2015 che ha visto un incremento considerevole del numero degli iscritti all'Associazione. In questo contesto invitiamo tutti i soci ordinari a favorire l'iscrizione ad Aisis dei propri collaboratori comi soci frequentatori fornendo l'elenco a segreteria@aisis.it (l'iscrizione è comunque possibile dal sito www.aisis.it).

Quest'anno le attività di Aisis si sono concentrate su 4 aree di attività

- 1. l'organizzazione del workshop di Roma dedicato al delicato tema della modifica degli assetti organizzativo-istituzionali ormai avviati o in corso di avvio in molte regioni e alla valutazione degli impatti di queste scelte sull'area ICT. Invitiamo i colleghi coinvolti in questi processi a inviare le proprie considerazioni a mediamanager@aisis.it in modo da mantenere un dibattitto attivo al fine di condividere idee, prospettive, proposte
- 2. la continuazione dell'Osservatorio Aisis-Netics che non ha fornito il lovelo di informazioni attese e che l'Assemblea di Aisis ha deciso di rivedere, semplificare e riproporre il prossimo anno in veste diversa
- 3. la gestione del gruppo di lavoro sui PDTA e l'organizzazione del Convegno annuale di Aisis che si è tenuto a Napoli (vedi box a lato) e che ha consentito di approfondire due tematiche importanti quella dei PDTA e quella della Privacy e sicurezza nella gestione dei dati clinici

4. l'attivazione concreta dell'ehealth Academy e del percorso di qualificazione e certificazione delle competenze secondo il modello europeo eCF che ha consentito a un primo gruppo di soci (CIO ma non solo) di ottenere l'attestato di qualificazione eCF rilasciato da Aica

L'assemblea annuale dei soci che si è svolta a Napoli, oltre ad aver approvato il bilancio 2015, ha lanciato cinque iniziative importanti per il prossimo anno:

- il nuovo gruppo di lavoro tecnico per il 2016 che sarà dedicato al tema "ehealth 2020" che verrà presentato al Convegno Aisis 2016 che si terrà a Cagliari, a metà ottobre, con l'obiettivo di approfondire le iniziative connotate da forte innovazione tecnologica e organizzativa. Seguiranno specifiche indicazioni per la partecipazione alle attività del gruppo
- un gruppo di lavoro inter-associativo Aisis- Aiic per approfondire e precisare il livello di reciproche competenze, attività e sinergie. In proposito si è già svolto a Milano il primo incontro in presenza dei Presidenti delle due associazioni e di una rappresentanza di soci di entrambe le associazioni. L'obiettivo è predisporre, entro il primo quadrimestre del prossimo anno, un documento condiviso e articolato in due parti ( o due documenti) di cui la prima parte in cui verrà rimarcata/motivata la necessità che lo sviluppo dell'ehealth passa dalla necessaria presenza nelle aziende sanitarie

di due competenze specifiche e diverse: quella dei professionisti del management dei sistemi informativi e quella dei professionisti del management delle biotecnologie. Cosa che appare scontata ma che in moltissime realtà è inesistente e dove questi teni vengono trattati/assegnati/delegati ad aree che non hanno alcuna competenze specifica in materia. Una seconda parte del documento intende approfondire le problematiche connesse all'utilizzo del sw e delle app in sanità suggerendo, coerentemente con i trend a livello internazionale, quali siano sw e app o parti di essi che andrebbero sottoposti a certificazione come medical device e quali indicazioni fornire per sw e app che pur non sottoposti a certificazione dovranno essere vincolati ad alcune cautele di utilizzo. In tale contesto è possibile che vengano meglio precisate le aree di competenza dei due diversi profili professionali e le aree che richiedono adeguate collaborazioni e sinergie. Le bozze del documento saranno pubblicate sul sito Aisis: commenti e suggerimenti sono graditi scrivendo a presidenza@aisis.it

## All'interno:

Sintesi del Convegno

(pag. 2)

(pag. 9)

Sviluppo delle Risorse Umane in ambito ICT: dalle parole ai fatti (pag. 3)

TL (pag. 5)

La Protezione di Dati e Privacy Nel Cloud (Microsoft)



un gruppo di lavoro interassociativo Aisis-Clusit-Apihm-Studio legale Stefanelli per approfondire il tema della privacy (e sicurezza) nella gestione dei dati clinici. In proposito si è già svolto a Milano il primo incontro in presenza dei Presidenti delle varie associazioni e di una rappresentanza di soci delle associazioni con l'obiettivo di produrre un documento da inviare al Garante entro il primo quadrimestre dell'anno 2016 e presentarlo in una tavola rotonda con il Garante che Clusit sta organizzando a Venezia, con la regione Veneto, entro giugno 2016. Anche questo documento verrà pubblicato in bozza sul sito Aisis:

commenti e suggerimenti sono graditi scrivendo a <u>presidenza@aisis.it</u>.

- un quarto gruppo di lavoro per la verifica del questionario sullo stato dell'arte dei sistemi informativi nelle aziende sanitarie che l'Assemblea ha deciso di rivedere e di gestire direttamente (senza il supporto di Netics). Seguiranno specifiche indicazioni per la partecipazione alle attività del gruppo.
- L'ultima attività è legata al consolidamento dell'ehealth Academy che quest'anno prevede da un lato l'avvio della "certificazione eCF" per chi ha già seguito il primo percorso eCF nel 2015

e l'avvio di un secondo percorso di certificazione con formazione in Bocconi e Certificazione Aica. Chi è interessato segnali il proprio nominativo a <u>segrete-</u> ria@aisis.it

Mi pare un piano di attività impegnativo e ambizioso alla ricerca di qualifucare sia le attività e il ruolo di Aisis sia per fornire servizi e documenti di qualità per iscritti e simpatizzanti.

Cogliamo l'occasione per augurare a tutti voi e alle vostre famiglie buone feste e un sereno anno nuovo.

Il Presidente e il Direttivo di Aisis

# Sintesi del Convegno Annuale Aisis 2015

Si è svolto a Napoli il 22 e 23 ottobre il Convegno annuale Aisis sul tema dei Percorsi Diagnostici Terapeutico Assistenziali che ha visto una presenza di circa 120-150 persone per ciascuna giornata "de visu" e 120 persone in streaming.

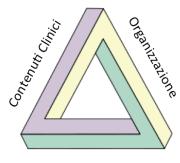
Il tema dei Pdta è stato trattato nei suoi aspetti organizzativi e tecnologici come nuova risposta a bisogni dei pazienti prevalentemente cronici in un'ottica di continuità assistenziale e di medicina non più "d'attesa" ma "d'iniziativa".

L'intensificarsi di significativi trend demografici, tra cui il progressivo invecchiamento della popolazione, e la modifica della morbilità verso una maggior incidenza della patologie croniche stanno cambiando (e cambieranno significativamente) le caratteristiche e l'intensità dei bisogni sociosanitari e assistenziali dei cittadini, determinando modificazioni sostanziali nell'assetto istituzionale e organizzativo del sistema sociosanitario. Ne consegue la necessità di ripensare l'assetto organizzativo in un quadro di compatibilità e sostenibilità economica di sistema consentendo adeguati livelli di differenziazione di ruoli e attività (e quindi di specializzazione) all'interno di un percorso di integrazione, garantendo una pianificazione unitaria dei processi ed evitando inutili, improduttive e costose sovrapposizioni in modo tale da offrire al cittadino di essere al centro di un percorso diagnostico-terapeutico-assistenziale di cui viene garantita la continuità anche se parti di questo processo possono essere svolte in luoghi diversi, da professionisti diversi, in tempi diversi.

Il tema è stato inizialmente introdotto da Dott. M. Annichiarico, Direttore Generale dell'Ausl di Modena, già Direttore Sanitario dell'Ausl di Bologna che ha evidenziato come il problema della continuità assistenziale, dell'integrated healthcare e del managed healthcare sia un problema di tutte le organizzazioni sanitarie a livello internazionale. Recenti ricerche empiriche, a livello nazionale, hanno evidenziato i pdta come "un nuovo approccio delle organizzazioni sanitarie impegnate a coniugare il maggior livello di "appropriatezza" delle prestazioni con il miglior livello di "efficienza dei processi organizzativi" attraverso la massima "condivisione di informazioni" disponibili per la presa in carico di pazienti prevalentemente cronici."

In tale contesto un corretto approccio alla pianificazione e governance dei pdta deve consentire di dedicare attenzioni sia alla definizione di adeguati contenuti (in termini di linee guida) di appropriatezza clinica, sia alla necessaria revisione dei processi

organizzativi, sia alla progettazione di un adeguato sistema informativo che favorisca e supporti la gestione e il monitoraggio dei pdta attraverso la disponibilità di informazioni per tutti gli attori di questo nuovo processo organizzativo.



Tecnologia Digitale

Un secondo approfondimento, di tipo maggiormente tecnologico, è stato illustrato da Prof. A. Fuggetta, Amministratore Delegato del Cefriel, relativamente ai nuovi "ecosistemi di integrazione" di dati esistenti ha evidenziato nuove opportunità tecnologiche e nuovi approcci per la condivisione di dati già esistenti richiamando il modello E015 utilizzato per l'Expo. Modello che potrebbe essere applicato nel caso specifico ai Pdta che richiedono integrazione di dati già disponibili in diversi data base esistenti (sistemi dei MMG, sistemi dell'area territoriale, sistemi ospedalieri...).

E' stato quindi presentato il documento predisposto nel 2015 dal gruppo di lavoro Aisis "Innovazione Digitale a supporto dei Percorsi Diagnostico Terapeutici Assistenziali" che è disponibile sul sito dell'Associazione (www.aisis.it) nella sezione gruppi di lavoro.

Le sessioni successive della prima giornata sono state dedicate alla presentazioni di "casi" relativi a come le aziende sanitarie e i fornitori "si stanno attrezzando" per affrontare la sfida della continuità assistenziale e della medicina d'iniziativa.

La mattina del giorno successivo è stata dedicata ai temi della privacy e della sicurezza legati ai dossier clinici di cui i Pdta sono un esempio emblematico. Una tavola rotonda cui hanno partecipato esperti di sicurezza, legali, colleghi di aziende sanitarie e aziende fornitrici coinvolte da Provvedimenti del Garante ha stimolato un ampio dibattitto a testimoniare la complessità del problema e la necessità di trovare un equilibrio da diritti alla privacy e pervasività dei sistemi informativi in tutti i processi delle aziende sanitarie. Dibattito da cui è scaturita la proposta di attivare una tavola congiunta (associazioni e fornitori della sanità) per produrre un documento su "Privacy e sanità: criticità aperte e ipotesi di soluzioni" da sottoporre al Garante nel corso del primo semestre dell'anno 2016.

# HUMAN RESOURCE MANAGEMENT



# SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE IN AMBITO ICT: DALLE PAROLE AI FATTI

#### CONTESTO

Il sistema sanitario italiano sta vivendo un momento evolutivo di particolare rilevanza, caratterizzato da fenomeni di grande portata, molto spesso radicali, di tipo normativo, regolamentare, organizzativo e tecnologico. In questo contesto ciò che è richiesto non è tanto la capacità di darsi un nuovo assetto più o meno stabile, quanto di creare le premesse affinché le organizzazioni ICT all'interno dell'Azienda sanitaria adottino sistemi di flessibilità che le pongano in grado di recepire le evoluzioni dell'ambiente di riferimento senza traumi e con la massima rapidità possibile (Bassetti 2001).

L'esperienzadi Cesena qui illustrata rappresenta dal punto di vista dell'organizzazione aziendale un percorso di formazione "low cost" e a "km zero". La novità della sperimentazione consiste nel fatto che si è trattato di un'occasione rara di formazione continuativa sviluppata a fronte di una competenza in ambito relazionale associata alla competenza tecnologica e dell'interesse dei collaboratori a trarne beneficio.

Il percorso formativo, sviluppato con tecniche di coaching, ha creato l'occasione per ciascun collaboratore di sperimentarsi in diversi ruoli e di crescere professionalmente dando un contributo reale all'aggiornamento dei colleghi che difficilmente in altro modo sarebbe stato conseguito, contribuendo a rafforzare le relazioni tra i componenti del gruppo pur valorizzando le individualità. La finalità del percorso era quella di stimolare il processo di riconoscimento del proprio valore nei collaboratori (Empowerment), supportandolo con tecniche che permettessero il recupero delle risorse e dei talenti. L'intervento di coaching è diventato un "laboratorio esperienziale" in cui è stata posta particolare attenzione alle simulazioni che riproducevano situazioni reali.La sperimentazione ha consentito infatti la creazione e la condivisione consapevole di un linguaggio comune, insieme ad una impostazione condivisa nella gestione dei progetti volta alla collaborazione e alla multidisciplinarietà. Questo ha orientato il leader verso l'utilizzo in modo deciso della delega ai collaboratori, incoraggiandoli verso l'eccellenza (Flaherty 2006).

Tali scelte hanno favorito la concentrazione sul lavoro ed hanno aiutato a raggiungere gli obiettivi nel rispetto dei budget prefissati, in un momento storico connotato dal forte rischio di cadere nella frustrazione professionale. La capacità di agire responsabilmente, la naturale aspirazione a conoscere e capire le cose ed il desiderio di fare bene non sono venuti meno nonostante le avversità.

Visti i risultati positivi, l'esperienza si presta ad essere esportata in altri contesti creando le condizioni favorevoli alla valorizzazione delle risorse umane, in un'ottica di ottimizzazione dei costi sempre più importante per traghettarci oltre la crisi.

#### **OBIETTIVI**

Che cosa un leader possa e debba fare per ottenere il meglio dai suoi collaboratori è un problema antico come il mondo.

Nell'era del lavoro della conoscenza, la capacità di armonizzare gli apporti dei diversi membri contraddistingue una squadra talentuosa, produttiva ed efficace, e l'affiatamento consente alle squadre migliori di beneficiare appieno delle abilità dei membri più creativi e talentuosi: la capacità dei membri di raggiungere uno stato di armonia interna tale da consentire a ciascuno di valorizzare appieno il talento degli altri è diventato il principale fattore da cui dipende la capacità di massimizzare le prestazioni di un gruppo, e quindi la qualità del suo lavoro (Goleman 2001). La sfida è grande, dal momento che l'ambiente di lavoro denuncia spesso dei limiti di solidarietà e sostegno reciproco (Hirigoyen 2000), in cui ciascuno deve affidarsi a se stesso e alle proprie risorse (Arena 1997).

In concreto, l'obiettivo è quello di impiegare le risorse umane sulla base delle competenze realmente possedute nel presente, indipendentemente dalle prassi consolidate, secondo una divisione del lavoro equa. Occorre inoltre concentrare l'attenzione sul potenziale del lavoratore, ossia sulle competenze non ancora del tutto espresse o utilizzate in termini di talenti e vocazioni, per esempio superando il disconoscimento dei contributi femminili nel settore tecnologico (Montalcini 2008).

continua a pag. 4

AISIS è ora anche sui social media

vieni a trovarci su







Infine, l'attenzione è rivolta a guidare, motivare i collaboratori e generare un clima organizzativo favorevole alla produttività in un contesto di crisi economica, orientato al cambiamento continuo.

## RISORSE DA VALORIZZARE: LE QUALITA' DEGLI OPERATORI ICT

I punti di forza da valorizzare sono:

- Senso di appartenenza e attaccamento all'Azienda, "questa Azienda ha un grande significato per me" (Capozza 2015);
- 2. Gli operatori sono in genere nati, cresciuti e risiedono con le loro famiglie nel territorio aziendale;
- 3. "Spirito di squadra", abitudine e propensione al lavoro in team:
- 4. Sviluppo spontaneo e supporto di reti informali estese nelle differenti articolazioni organizzative dell'Azienda;
- Capacità di fornire suggerimenti su come migliorare le prestazioni con intraprendenza, anche oltre i compiti assegnati (Capozza 2015);
- 6. Capacità di agire responsabilmente, con il desiderio di "fare bene" (Ankli e Palliam 2012);
- 7. Naturale aspirazione a conoscere e capire le cose;
- 8. Ricchezza di talenti da sviluppare;
- 9. Apertura all'esperienza;
- 10. Disponibilità a mettersi in discussione con approcci sconosciuti, creativi e fantasiosi.

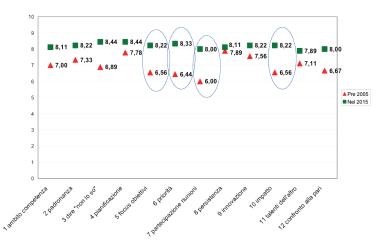
#### UN VALORE ANTICO: PARLIAMO DI "CORAGGIO"

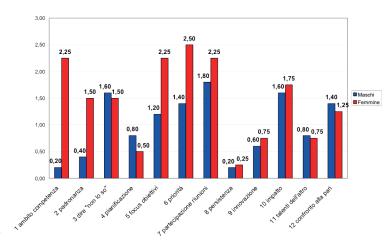
Il termine coraggio è stato utilizzato da filosofi come Aristote-le, Socrate e Platone per indicare una delle principali virtù umane che promuovono lo sviluppo della persona (Capozza, Nota, Soresi 2015). Tra gli elementi che identificano i comportamenti coraggiosi vi sono l'intenzionalità e la motivazione ad ottenere uno scopo nobile in presenza di un rischio. Nel contesto preso in esame, la forma più elementare di lavoro organizzativo di squadra è probabilmente la riunione, un appuntamento inevitabile nella vita professionale di qualunque lavoratore. (1) Occorre quindi che nelle riunioni vi sia un'espressione chiara delle proprie opinioni, sviluppando la capacità di farsi ascoltare dagli altri; (2) occorre sviluppare la determinazione e la persistenza nell'esecuzione di un progetto fino al suo completamento; (3) è importante sviluppare l'impegno nei progetti innovativi e sperimentali, poiché un atto di coraggio è sempre innovativo;



#### L'ESPERIENZA DI CESENA: I RISULTATI

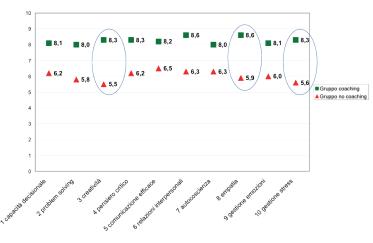
E' stata richiesta una autovalutazione tra "il prima e il dopo". Tutti i fattori indagati hanno subito una variazione positiva e le aree di maggior miglioramento percepito per le femmine sono le competenze, la gestione del tempo e la partecipazione attiva nelle riunioni, per i maschi sono quelle relative alla relazione con "l'altro" (grafici 1 e 2).





Per la peer evaluation (valutazione tra pari), dieci capo-progetto esterni hanno valutato il gruppo stesso ed uno analogo per dimensioni e contesto utilizzato come controllo.

L'esperienza di coaching viene valutata positivamente dai dieci capo-progetto: i punteggi riferiti al team sono significativamente superiori di quelli riferiti al gruppo di controllo, con maggiori differenze nell'area relazionale (grafico 3).



Si riporta una sintesi dei risultati qualitativi nella seguente tabella (tabella 1):

Valutatore	Insegnamento
Partecipanti (riferito al lavoro di coa- ching)	Focus sull'obiettivo,
	miglioramento senso critico,
	miglioramento dinamiche interper- sonali
Partecipanti (riferito alla propria vita lavorativa)	Focus sull'obiettivo,
	miglioramento dinamiche interper- sonali
Capo-progetto esterni	Focus sull'obiettivo,
	comunicazione efficace,
	cooperazione e coordinamento

#### **CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE**

L'esperienza è stata valutata positivamente dai partecipanti e dai capo-progetto esterni con una buona ricaduta sul lavoro. I risultati ottenuti vanno tutti nella direzione degli obiettivi che erano stati posti.

L'aver lavorato sulle competenze ha portato i partecipanti a sentirsi maggiormente padroni del proprio spazio, rispettando al contempo le competenze dei colleghi. Questo aspetto, rilevato da tutti, è stato maggiormente valutato dal personale femminile. E' migliorata anche la gestione del tempo e la focalizzazione sull'obiettivo basata sulle priorità.

Il lavoro di coaching ha stimolato e potenziato il coraggio nei partecipanti, supportando comportamenti di "coraggio normale" (Soresi 2015). La percezione del "coraggio della vita quotidiana" visto come risorsa ha permesso ai partecipanti ad esempio di esprimere il proprio punto di vista nelle riunioni ottenendo l'attenzione dei colleghi.

Un maggior empowerment è percepito sia dall'interno che valutato dall'esterno. Si nota in particolare una nuova percezione dell'impatto delle proprie azioni e del confronto con gli altri. I capo-progetto confermano una variazione importante nell'empatia, nella creatività e nella gestione dello stress rispetto al gruppo di controllo.

Le aree di maggior miglioramento percepito per il personale maschile sono quelle relazionali, in particolare la partecipazione attiva alle riunioni, la possibilità di rispondere "non lo so", il riconoscimento dell'impatto delle proprie azioni e il confronto con altri gruppi ponendosi alla pari e con apertura mentale.

### **BIBLIOGRAFIA**

R. E. Ankli, R. Palliam: Enabling a motivated workforce: exploring the source of motivation (2012)

V. Arena (a cura di): Sun-Tzu: L'arte della guerra (1997)

D. Capozza, A. Cattani, L. Nota, S. Soresi e altri autori: Atti della giornata di studio sul coraggio Dipartimento di filosofia, sociologia, pedagogia e psicologia applicata Università degli Studi di Padova (2015)

M. Bassetti: Un sistema integrato di gestione delle risorse umane - Integrated Human Resources Management Information System. Resoconto di un'esperienza (2001)

- J. Flaherty: Coaching: Evoking Excellence in Others, Development and Learning in Organizations: An International Journal (2006)
- D. Goleman: Leadership emotiva una nuova intelligenza per guidarci oltre la crisi (2001)
- M.F. Hirigoyen: Molestie morali la violenza perversa nella famiglia e nel lavoro (2000)
- R. Levi Montalcini: Le tue antenate donne pioniere nella società e nella scienza dall'antichità ai giorni nostri (2008)

Dr.ssa B. Cavallucci
AUSL della Romagna

# Certifichiamoci IT



Allo scopo di stimolare un percorso di crescita "certificato", che si affianchi a quello intrapreso con l'E-Health Academy, proponiamo in questa e nelle prossime newsletters le descrizioni dei principali iter di certificazione disponibili per operatori del settore Healthcare IT, corredate da consi-

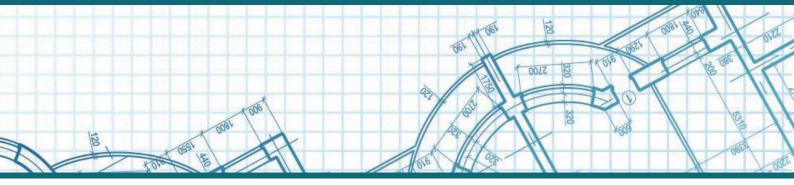
derazioni critiche da parte di operatori che hanno affrontato il percorso.

In questa edizione, Marco Foracchia, responsabile dei sistemi informativi clinici dell'Azienda Ospedaliera Santa Maria Nuova IRCCS di Reggio Emilia e dell'Azienda USL di Reggio Emilia, ci propone una descrizione della certificazione ITIL.

#### ITIL

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) consiste in un insieme di linee guida nate negli anni '80 come parte dello sforzo fatto dal governo britannico di creare o formalizzare "best practices" in molti ambiti tecnici di interesse governativo, tra cui la fornitura di Servizi IT. Il principale promotore e iniziale formalizzatore delle ITIL fu infatti il CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency), di seguito assimilato all'OGC (Office of Government Commerce). Lo spirito, la filosofia e le modalità di gestione e diffusione sono analoghe a quelle seguite da altri framework di Best Practices quali ISPL, ASL, DSDM, CMM, COBIT e Prince2.

E' importante, per capire il valore del framework, comprendere le origini dello stesso. Il governo britannico ha sempre concepito queste famiglie di linee guida, oltre che come razionalizzazione e formalizzazione di best practices pre-esistenti, anche, e forse principalmente, come un metodo per semplificare le comunicazioni con interlocutori (privati o pubblici) delle agenzie governative. In sostanza: proporre metodologie comuni allo scopo di "chiamare le



cose con lo stesso nome" e garantire una uniformità di "cornice" (frame) tra servizi analoghi, con ovvie semplificazioni di gestione, valutazione e comparazione.

Le ITIL sono quindi utili, al di là dell'ovvio valore insito nell'adozione di best practices internazionali, anche per garantire un quadro standard di comunicazione nel merito dei servizi IT e conseguente facilità di comparazione tra medesimi servizi offerti da interlocutori diversi.

Le best practices ITIL, nella loro versione 2011, sono descritte in oltre 30 volumi che compongono la knowledge base, tutti disponibili a pagamento in versione elettronica presso i siti dei principali enti autorizzati (es. <a href="https://www.axelos.com/best-practice-so-lutions/itil">https://www.axelos.com/best-practice-so-lutions/itil</a>).

L'oggetto delle ITIL è la gestione dei Servizi IT, intesa come ciclo di definizione strategica, progettazione, implementazione, organizzazione operativa e gestione di qualità (intesa come continuous improvement) dei processi necessari per erogare servizi in ambito IT. Non si tratta quindi solo di Project Management (che è però incluso, seppure a grandi linee, nelle fasi di sviluppo dei servizi), ma di una visione di "ciclo di vita" dei servizi, dalla loro concettualizzazione strategica, al loro sviluppo, messa in opera, gestione quotidiana, e infine dismissione.



La documentazione, i percorsi formativi ed anche le relative certificazioni sono organizzate seguendo appunto tale ciclo di vita dei Servizi IT, suddiviso nei seguenti "macro-ambiti":

- 1. Service Strategy
- Strategy Management for IT Services
- Financial Management
- Service Portfolio Management
- Demand Management
- Business Relationship Management

- 2. Service Design
- Design Coordination
- Service Catalogue Management
- Service Level Management
- Capacity Management
- Availability Management
- IT Service Continuity Management
- Information Security Management
- Supplier Management
- 3. Service Transition
- Transition Planning and Support
- Change Management
- Service Asset and Configuration Management
- Release and Deployment Management
- Service Validation and Testing
- Change Evaluation
- Knowledge Management
- 4. Service Operation
- Event Management
- Incident Management
- "Scopo dell'Incident Management è di ristabilire il normale servizio il più rapidamente possibile e minimizzare gli effetti sfavorevoli sulle attività dell'Organizzazione"
- Request Fulfillment Management
- Access Management
- Problem Management
  - 4.1 Funzioni
    - Service Desk
    - Technical Management
    - IT Operation Management
    - Application Management
- 5. Continual Service Improvement
- 7 step improvement process

## CERTIFICAZIONE

La certificazione ITIL è molto articolata e prevede un percorso a certificazioni progressive che, a partire da un corso base obbligatorio orientato ad un inquadramento generale (Certificazione ITIL Foundation), consente di approfondire singolarmente i vari ambiti attraverso certificazioni verticali, ed anche proseguire con certificazioni mirate all'accreditamento per l'erogazione di formazione.

Il corso base (ITIL Foundation), intensivo come orario (18 ore + esame distribuiti su 3 giorni), consente di ottenere una panoramica completa su tutti gli ambiti, fornendo gli strumenti concettuali per approfondire autonomamente, tramite la documentazione ufficiale, gli ambiti più specifici. Le certificazioni verticali sono probabilmente di maggiore interesse per professionisti che



operino in modo specifico nei vari settori (es. responsabili di Service Desk, responsabili di linee di prodotto basate sui servizi, ecc.).

Il corso base e il relativo esame non richiedono particolari prerequisiti, e non sono particolarmente complessi. Costituisce sicuramente un elemento facilitante un inquadramento di Project Management, in particolare Prince2, che condivide molti aspetti metodologici essendo stato sviluppato nel medesimo ambito governativo britannico.

I corsi e gli esami sono erogati direttamente da enti accreditati, con modalità più libere rispetto ad altri iter di certificazione (es. PMI), quindi con una offerta di modalità di erogazione più ampia. Il costo indicativo per un corso è di circa 1200€, che comprende il materiale formativo, ma normalmente non comprende i "tomi" ufficiali ITIL (la cui utilità per il corso di base è abbastanza scarsa, essendo troppo dettagliati).

A differenza di altre tipologie di certificazione, ITIL non prevede iter o oneri di "aggiornamento continuo" per mantenere la certificazione. E' previsto però un iter di aggiornamento in caso di emissione di nuove versioni ITIL.

## AMBITO IT SANITARIO – quale utilità?

Gli operatori del settore IT sanitario possono trarre benefici da una conoscenza delle linee guida ITIL o da una loro adozione, anche parziale, su due fronti: gestione delle forniture e gestione dell'utenza.

I moderni servizi IT in ambito sanitario sono infatti sia fruitori di servizi erogati da enti terzi (privati ed anche pubblici), sia erogatori di servizi nei confronti dell'utenza finale.

Come fruitori/clienti di servizi IT offerti da terzi, una conoscenza delle best practices ITIL è utile in quanto molti fornitori oggi iniziano a "parlare ITIL" usando terminologie e proponendo metodologie di gestione mutuate da tale framework. E' inoltre probabilmente maturo il tempo per iniziare ad introdurre riferimenti a tali practices direttamente in fase di procurement, imponendole a capitolato o indicandole come elementi preferenziali. In quest'ottica, oltre al vantaggio legato alla migliore qualità indotta dall'adozione delle best practices, non è da sottovalutare l'importante valore di standardizzazione e conseguente migliore comparabilità delle offerte derivante dall'inquadramento in schemi ITIL.

Come fornitori di servizi IT nei confronti dell'utenza finale, l'adozione anche semplificata o parziale delle ITIL consente di "mettere ordine" e garantire razionalità alle modalità di erogazione di tali servizi. In particolare, oltre alla gestione di cicli di vita più completi (non scordarsi nulla !) nella progettazione, attivazione e gestione dei servizi, ITIL propone importanti strumenti di documentazione, rendicontazione e analisi di efficacia ed efficienza dei servizi erogati. Quest'ultimo elemento è, ad esperienza diffusa, quello più complesso e trascurato dalle strutture IT tradizionali, ed allo stesso tempo l'elemento vincente per giustificare costi e investimenti in una fase storica come quella attuale.

Come per molte altre metodologie, dal project management alla gestione di risorse umane, anche nel caso delle ITIL è possibile viverle come un'occasione di "riflessione" sulla metodologia sviluppata autonomamente, artigianalmente, negli anni. In molti casi risulta gratificante ritrovare, formalizzate, considerazioni e buone pratiche già ampiamente adottate, seppure senza metodo, a volte senza neanche battezzarle con nomi altisonanti. In molti altri casi è anche un momento di riflessione o autocritica sui molti elementi trascurati, per scelta o per necessità.

A prescindere dall'approccio: curiosità o volontà di ristrutturazione della propria metodologia, una gita di tre giorni nel mondo ITIL ha comunque un suo perché...

> Dott. M. Foracchia IRCCS e USL Reggio Emilia



Dalla prossima newsletter coinvolgeremo i principali fornitori del settore (quelli associati ad AISIS o con rapporto di sponsor) nell'esprimere, con risposte brevi, l'opinione sui principali trend del settore. Un modo per confrontare i diversi approcci e le diverse visioni su tematiche di nostro interesse.

Per proporre domande da rivolgere ai fornitori, scrivete a:

mediamanager@asisis.it

# Chi va, Chi viene e altre...

E' importante tracciare gli spostamenti di colleghi e amici dell'associazione. Vi chiediamo di comunicarci eventuali "news" sugli associati, allo scopo di renderli pubblici tramite la newsletter (es. nuovo incarico, pensionamento).

Vi chiediamo di segnalarcele a:

Purtroppo il questionario conoscitivo AISIS - Chi Siamo? sulla nostra realtà associativa ha ricevuto una scarsa adesione... sicuramente non statistica-

mente significativa. Riproponiamo quindi lo stesso quesito, semplice e diretto, anche in questo numero, invitandovi caldamente a rispondere... non è solo un elemento di curiosità, ma un vero e proprio momento di riflessione sulla associazione, un primo modo per impostare un discorso anche più ampio. Tristemente non vorremmo che la risposta fosse proprio insita nella scarsa adesione... rispondete!

Questionario del mese di Dicembre 2015: Perché siamo (o non siamo) soci AISIS ? (Piattaforma SurveyMonkey)



# LA PROTEZIONE DI DATI E PRIVACY NEL CLOUD

L'APPROCCIO DI MICROSOFT

In Microsoft siamo consapevoli che il primo passo verso l'adozione del cloud da parte delle organizzazioni è la garanzia che i dati, loro principale asset, vengano gestiti in accordo alla normativa sulla privacy. In questo articolo tratteremo le potenzialità che il cloud computing introduce, e come Microsoft garantisce ai propri clienti un supporto e un servizio di eccellenza, con l'ausilio di Partner specializzati come Softjam.

### **INTRODUZIONE**

Siamo oggi tutti consapevoli dei benefici che il cloud può portare alle organizzazioni, siano esse pubbliche o private, in termini di maggiore efficienza produttiva e controllo dell'investimento, solo per citarne alcuni (la figura a lato rappresenta la value proposition di Azure, piattaforma cloud di Microsoft).

Ogni organizzazione, in base alle tipologie di dati che gestisce, deve definire la propria strategia cloud. Risultano ottimali soluzioni di cloud ibrido per quelle realtà che scelgono di tenere on-premise alcuni set di dati per soddisfare specifici requisiti di protezione degli stessi. La security è una componente essenziale per la protezione dei dati in tutti gli ambienti di online computing, ma non è sufficiente. Ad essa va associata la garanzia che la riservatezza delle informazioni gestite venga rispettata, e che i dati siano fruibili e archiviati nel rispetto delle necessità del cliente.

Oggi Microsoft eroga più di 200 servizi online, quali ad esempio Office 365 e Microsoft Azure per il mondo Business, e Hotmail, Messenger e Xbox Live per il mondo consumer, a centinaia di milioni di clienti in tutto il mondo. E' grazie a questa esperienza, iniziata più di 20 anni fa, che Microsoft ha potuto sviluppare politiche di riservatezza, programmi di compliance, e misure di sicurezza che applica in tutto l'ecosistema di cloud computing. L'approccio di Microsoft alla normativa privacy e alla protezione dei dati si basa su un duplice fondamento: da un lato la tecnologia deve essere conforme alle normative in vigore, dall'altro il cliente deve avere visibilità e controllo sulle modalità di gestione e archiviazione dei propri dati.

Microsoft è stata una delle prime organizzazioni a sottoscrivere le European Model Clauses, certificando così il proprio impegno a proteggere i dati dei clienti che operano all'interno della Comunità Europea. La sottoscrizione delle EU Model Clauses, così come standard quali GAPP (Generally Accepted Privacy Practices) e FIPPs (Fair Information Practice Principles) sono alla base dei principi sulla Privacy di Microsoft, a cui sempre facciamo riferimento nella gestione delle informazioni di clienti e partner. Microsoft rivede e aggiorna regolarmente le politiche di privacy e il codice di condotta che governa le proprie applicazioni online, al fine di soddisfare, se non anticipare, nuove esigenze ed aspettative dei propri clienti.

Le attività che Microsoft compie per garantire che le misure di riservatezza e protezione dei dati siano implementate in tutti i servizi cloud erogati ricadono nelle seguenti tre categorie:

# 1 – Sviluppare servizi cloud atti a proteggere i dati dei clienti

Le aree chiave per sviluppare servizi cloud in grado di proteggere i dati dei clienti sono:

- Impegno a proteggere e limitare l'uso dei dati: i dati, an-



## IRCCS Azienda Ospedaliera Universitaria San Martino – IST di Genova

Polo ospedaliero tra i più grandi e sviluppati d'Europa, vanta un bacino d'utenza di oltre 600.000 pazienti solo nell'area metropolitana genovese e circa 5.000 dipendenti.

Per aumentare il livello dei servizi ai cittadini, ridurre i costi di gestione dell'infrastruttura, e nel contempo aumentare le capacità di calcolo e storage e la flessibilità dell'infrastruttura, l'IRCCS ha implementato, con il supporto di Softjam - partner Microsoft, una soluzione che si compone di Microsoft Azure e StorSimple cloud-integrated storage.

"L'investimento iniziale è stato ridotto, ha risolto molte delle nostre necessità e valutiamo un risparmio sui costi di gestione e manutenzione dell'infrastruttura intorno al 40%. Con questo nuovo assetto siamo potenzialmente in grado di valutare qualsiasi evoluzione futura, nella consapevolezza di avere puntato su una strada che ci garantisce un'indubbia flessibilità e velocità di reazione alle nuove esigenze a costi più sostenibili" Dario Padrone, CIO AOUSM.

corché residenti nei data center di Microsoft, sono di proprietà dei clienti, e non possono essere utilizzati da Microsoft per scopi diversi dalla fornitura del servizio al cliente stesso. Questo concetto è ribadito negli accordi e contratti che Microsoft sigla con i clienti e ribadito nei Trust Center website. Per dati si intendono tutti i dati, inclusi i testi, i file audio, il software o le immagini fornite dai clienti a Microsoft attraverso l'utilizzo dei servizi online

– Adozione dei principi di "privacy by design": in ogni fase dello sviluppo di un prodotto o servizio Microsoft prende in considerazione sia la privacy che la protezione dei dati. Il Microsoft Secure Development Lifecycle (SDL) è un processo di sviluppo del software che guida gli sviluppatori e li supporta nell'indirizzare requisiti di privacy e sicurezza, riducendo nel contempo i costi di sviluppo.



– Sviluppo di funzionalità in grado di supportare i clienti nella protezione e nel controllo dei flussi informativi quando utilizzano servizi cloud: Microsoft implementa funzionalità avanzate di protezione dei dati e sicurezza nei servizi che eroga. Ad esempio, Office 365 e Dynamics CRM Online utilizzano Microsoft Azure Active Directory, una soluzione cloud per la gestione di identità e accessi. Questo permette ai clienti, ad esempio, di poter utilizzare la stessa Active Directory per più servizi, sia online che on premise, abilitando così una gestione centralizzata degli accessi alle risorse aziendali, riducendo la complessità e migliorando l'esperienza dell'utente.

## 2 – Utilizzare di tecniche e approcci basati su standard riconosciuti per proteggere i dati dei clienti nei data center da cui vengono erogati i servizi

E' necessario garantire ai clienti che i loro dati non vengano fruiti da altri utenti non autorizzati e che i processi che regolano l'operatività del Data Center e le persone che vi lavorano assicurino adeguati livelli di sicurezza e privacy.

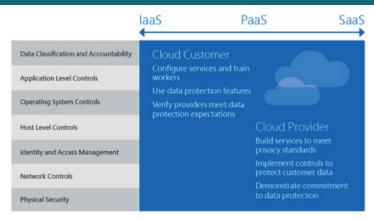
- Tecniche per proteggere la riservatezza: innanzi tutto Microsoft implementa un rigido controllo degli accessi. L'accesso ai dati avviene solo per comprovata necessità di business e garantito da controlli basati sul ruolo, autenticazione multi-fattoriale, logging e audit delle attività svolte sugli ambienti di produzione. Tecniche di "data isolation" vengono impiegate per separare logicamente i tenant cloud e creare così ambienti ove ciascun cliente trova unicamente i propri dati. Poiché la geo-localizzazione dei dati è un aspetto fondamentale, ogni servizio cloud di Microsoft ha le proprie politiche di geo-localizzazione pubblicate all'interno del Trust Center website specifico per ciascun servizio.
- Data Privacy Standard Compliance: i servizi cloud di Microsoft aderiscono agli standard di data privacy internazionali, quali ad esempio HIPAA e HITECH, CSA STAR Registry, EU Model Clauses, ISO 27001, SOC1 e SOC2.
- Trasparenza: i clienti sono i proprietari dei propri dati, siano essi conservati on-premise o sul cloud, pertanto Microsoft si impegna a condividere tali dati unicamente a fronte di richieste giudiziarie motivate e pervenute dagli Organi Istituzionali preposti, previa notifica al cliente e, comunque, in ottemperanza alla Rogatoria Internazionale laddove si rendesse necessario.

# 3 – Supportare con competenze e conoscenze i clienti affinché loro stessi possano prendere le migliori decisioni possibili al fine di proteggere i loro dati e rispettare le normative a cui sono soggetti

Protezione e riservatezza dei dati sono una responsabilità condivisa tra cliente e fornitore. La figura seguente illustra la matrice di responsabilità. Il confine non è sempre netto e dipende dall'accordo che il singolo cliente ha firmato con Microsoft.

Il cloud provider è responsabile della piattaforma e garantisce che i servizi erogati rispettino le esigenze di privacy, compliance e sicurezza.

I clienti sono responsabili di configurare e gestire il servizio una volta che questo è stato attivato e di garantire che i propri dipendenti utilizzino tali servizi in accordo con la normativa vigente.



Microsoft inoltre garantisce la portabilità dei dati. I clienti possono, in qualsiasi momento, scaricare in locale i propri dati senza chiedere supporto a Microsoft o ai suoi partner. Tutte le policy di cui sopra sono dettagliate all'interno dei Trust Center website di ciascun servizio online erogato da Microsoft. Attualmente i Trust Center esistenti sono due, uno per O365 e uno per Azure che verranno unificati a breve.

Infine, la trasparenza di Microsoft nella gestione dei dati dei propri clienti è garantita da:

- a) Disponibilità dei Trust Center website per ciascuno dei servizi online, o per lo meno di una specifica informativa sulla privacy
- b) Documentazione che descrive le funzionalità dei servizi online che impattano la data privacy
- c) Accesso ai report relativi alle richieste delle autorità di pubblica sicurezza
- d) Pubblicazione di white paper che descrivono, per ciascun servizio online, l'approccio di Microsoft alla protezione dei dati e al rispetto della normativa sulla privacy.

## **ULTERIORI RISORSE**

Whitepapers & blog posts

- Responding to government legal demands for customer data: http://aka.ms/customerdatablog
- Information Security Management System for Microsoft Cloud Infrastructure: http://aka.ms/mgmtcloud
- Privacy Guidelines for Developing Software Products and Services: http://aka.ms/privdev
- Microsoft Approach to Cloud Transparency: http://aka.ms/msftcloudtransp

#### **SOFTJAM**

L'obiettivo di Softjam è aiutare le aziende a sfruttare le tecnologie più innovative per ottimizzare i processi di business, aumentare i loro profitti, riducendo costi e rischi. Annovera numerose esperienze e casi di successo in importanti realtà nazionali e europee dell'Healthcare.

Softjam è in grado di comunicare con tutti i decision maker, quindi Responsabili Commerciali, Marketing, Risorse Umane, Finanza, oltre che ovviamente CIO. E' grazie a un lavoro di squadra con queste figure che Softjam costruisce un progetto efficace, dove l'IT abilita e supporta correttamente i processi di business. Tecnici pluricertificati offrono una consulenza di eccellenza ai clienti.

website: <u>www.softjam.it</u> e.mail: <u>marketing@softjam.it</u>

