

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 13 novembre 2023, n. 1564

**PNRR Missione 6 Salute - Componente 2 - 1.3.1(b) «Adozione e utilizzo Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) da parte delle regioni» nell'ambito dell'investimento PNRR - Approvazione documento programmatico FSE 2.0**

L'Assessore alla Sanità, Benessere animale, Controlli interni, Controlli connessi alla gestione emergenza Covid-19 e al Benessere Animale, sulla base dell'istruttoria espletata dalla Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche Sanitarie così come confermata dalla Dirigente di Sezione e dal Direttore del Dipartimento Promozione della Salute e del Benessere Animale, riferisce quanto segue.

**Visti:**

- il D.Lgs. 23 giugno 2011, n. 118, come integrato dal D.Lgs. 10 agosto 2014 n. 126 "Disposizioni integrative e correttive del D.Lgs 118/2011", recante disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della L. 42/2009;
- le Conclusioni della Riunione straordinaria del Consiglio europeo del 17-21 luglio 2020;
- la Strategia annuale per la crescita sostenibile 2021 (COM(2020) 575 final del 17 settembre 2020);
- il Regolamento (UE) 2020/2094 del Consiglio del 14 dicembre 2020 che istituisce uno Strumento dell'Unione europea per la ripresa, a sostegno alla ripresa dell'economia dopo la crisi COVID-19;
- il Regolamento (UE, Euratom) 2020/2093 del Consiglio del 17 dicembre 2020 che stabilisce il Quadro finanziario pluriennale per il periodo 2021-2027;
- il Documento di lavoro dei servizi della commissione 'Orientamenti per i Piani per la ripresa e la resilienza degli Stati Membri' (SWD(2021) 12 final del 22 gennaio 2021);
- la Proposta della Commissione europea di Decisione di esecuzione del Consiglio relativa all'approvazione della valutazione del Piano per la ripresa e la resilienza dell'Italia (COM(2021) 344 final del 22 giugno 2021) così come approvata nel Consiglio "Economia e finanza" del 13 luglio 2021;
- Il regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 febbraio 2021, ha istituito il Dispositivo per la ripresa e la resilienza, prevedendo che ciascuno Stato membro presenti alla Commissione europea un Piano nazionale per la ripresa e la resilienza (PNRR), per definire un programma di riforme e investimenti fino al 2026 ed ottenere così le risorse assegnate sotto forma di prestiti e/o sovvenzioni;
- la D.G.R. 15 settembre 2021, n. 1466 recante l'approvazione della Strategia regionale per la parità di genere, denominata "Agenda di Genere";
- la D.G.R. del 03/07/2023 n. 938 del Registro delle Deliberazioni recante D.G.R. n. 302/2022 "Valutazione di impatto di genere. Sistema di gestione e di monitoraggio". Revisione degli allegati.

**Visti inoltre:**

- l'Articolo 12, Decreto Legge n. 179 del 18 ottobre 2012 "Ulteriori misure urgenti per la crescita del paese"
- il Decreto Legge n. 69 del 21 giugno 2013 "Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia"
- il DPCM n.178 del 29 settembre 2015 "Regolamento in materia di fascicolo sanitario elettronico"
- il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati);
- il Decreto 4 agosto 2017 "Modalità tecniche e servizi telematici resi disponibili dall'infrastruttura nazionale

per l'interoperabilità del Fascicolo sanitario elettronico (FSE) di cui all'art. 12, comma 15-ter del decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221"

- l'Informativa semplificata per gli assistiti art. 1, comma 382 della Legge di Bilancio 2017 e artt. 14-17 DM 4/8/2017 "Disponibilità dei dati del Sistema Tessera Sanitaria nel FSE"
- il Decreto del 25 ottobre 2018 "Modifica del decreto ministeriale 4 agosto 2017, concernente le modalità tecniche e i servizi telematici resi disponibili dall'infrastruttura nazionale per l'interoperabilità del Fascicolo sanitario elettronico (FSE)"
- il Decreto-Legge n. 34/2020 "Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19" convertito con modificazioni dalla L. 17 luglio 2020, n. 77
- il Decreto-Legge n. 137 del 28 ottobre 2020 "Ulteriori misure urgenti in materia di tutela della salute, sostegno ai lavoratori e alle imprese, giustizia e sicurezza, connesse all'emergenza epidemiologica da Covid-19."
- Il Decreto del Ministero delle Finanze attuativo del 3 novembre 2020, "Modalità attuative delle disposizioni di cui all'articolo 19, comma 1, del decreto-legge n. 137 del 28 ottobre 2020 (c.d. "Decreto Ristori")."
- Il Decreto 18 maggio 2022 "Integrazione dei dati essenziali che compongono i documenti del Fascicolo sanitario elettronico."
- Il Decreto 20 maggio 2022 "Adozione delle Linee guida per l'attuazione del Fascicolo sanitario elettronico.";
- Il Decreto 7 settembre 2023 "Fascicolo sanitario elettronico 2.0".

**Premesso che:**

- il regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021, ha istituito il Dispositivo per la ripresa e la resilienza, prevedendo che ciascuno Stato membro presenti alla Commissione europea un Piano nazionale per la ripresa e la resilienza (PNRR), per definire un programma di riforme e investimenti fino al 2026 ed ottenere così le risorse assegnate sotto forma di prestiti e/o sovvenzioni;
- su tali basi, in data 30 aprile 2021, l'Italia ha trasmesso in via ufficiale alla Commissione Europea la versione definitiva del proprio PNRR;
- con decisione di esecuzione del Consiglio n. 10160-2021, che ha recepito la proposta della Commissione Europea, il PNRR dell'Italia è stato approvato in via definitiva;
- con D.L. del 31 maggio 2021, n. 77, convertito con modificazioni dalla L. 29 luglio 2021, n. 108, avente ad oggetto "Governance del Piano Nazionale di ripresa e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure", è stato definito il quadro normativo nazionale finalizzato a semplificare e agevolare la realizzazione dei traguardi e degli obiettivi previsti dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR);
- il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza destina alla Missione 6 "Salute" la somma di € 15.625.541.083,51 nelle due componenti:
  - o C1. Reti di prossimità, strutture intermedie e telemedicina per l'assistenza sanitaria territoriale - Affidata al Coordinamento del Ministero della Salute per il tramite dell'Agenas;
  - o C2. Innovazione, ricerca e digitalizzazione del servizio sanitario nazionale - Affidata al coordinamento diretto del Ministero della Salute;
- con D.M. del 6 Agosto 2021 recante disposizioni in tema di "Assegnazione delle risorse finanziarie previste per l'attuazione degli interventi del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e ripartizione di traguardi e obiettivi per scadenze semestrali di rendicontazione", è stata definita la ripartizione delle somme e la conseguente assegnazione provvisoria delle stesse alle Regioni e alle Province Autonome responsabili

dell'attuazione di specifiche linee progettuali all'interno della Missione 6 del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR);

**Considerato che:**

- la Componente 2 comprende misure volte al rinnovamento e all'ammodernamento delle strutture tecnologiche e digitali esistenti, al potenziamento e alla diffusione del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) ed una migliore capacità di erogazione e monitoraggio dei Livelli Essenziali Di Assistenza (LEA) da realizzare anche attraverso il potenziamento dei flussi informativi sanitari.
- l'investimento previsto dal PNRR M6C2 1.3.1 "Rafforzamento dell'infrastruttura tecnologica e degli strumenti per la raccolta, l'elaborazione, l'analisi dei dati e la simulazione (FSE) "si compone di linee di attività riguardanti:
  - a) Repository centrale (digitalizzazione documentale, servizi e interfaccia user-friendly);
  - b) Adozione e utilizzo FSE da parte delle Regioni;
  - c) Utilizzo delle risorse relative ai progetti già in essere del sistema Tessera Sanitaria e dell'infrastruttura d'interoperabilità nazionale INI.
- per le linee di attività sub a) e b) è stato firmato l'accordo di collaborazione tra Ministero della Salute e Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per la Trasformazione Digitale.
- per quanto attiene alle Linee guida per il potenziamento del FSE 2.0 le stesse sono state adottate con Decreto Ministeriale del 20 maggio 2022, sentita la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano il 28 aprile 2022 e sono state pubblicate in G.U. 160 dell'11 luglio 2022.
- con Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 08 agosto 2022 (cd. Decreto Riparto) si è proceduto alla ripartizione della somma di € 610.389.999,93 riferite alla linea di attività M6C2 1.3.1. b) "Adozione e utilizzo FSE da parte delle regioni" a regia del Ministero della Salute e con soggetto attuatore il Dipartimento per la Trasformazione Digitale. La somma di € 610.389.999,93 è destinata:
  - per € 299.300.000,00 al potenziamento dell'infrastruttura digitale dei sistemi sanitari (sub investimento "a");
  - per € 311.089.999,93 ad aumentare le competenze digitali dei professionisti del sistema sanitario (sub investimento "b").
- il richiamato decreto ha ripartito complessivamente alla Regione Puglia € 47.570.856,77 suddivisi come segue tra le seguenti attività:
  - €23.056.964,78 per il potenziamento delle infrastrutture digitali (sub investimento "a")
  - €24.513.891,99 per aumentare le competenze digitali dei professionisti del sistema sanitario (sub investimento "b").
- è stato acquisito il parere favorevole da parte del Responsabile alla Transizione al Digitale (nota prot. n.AOO\_202/565 del 27.10.2023)

**Rilevato che:**

- ai sensi del comma 4 dell'art. 15 del decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 luglio 2021, n. 108, le risorse attribuite dal citato decreto sono immediatamente accertabili dalle amministrazioni attuatrici;
- con Deliberazione della Giunta Regionale n.1540 del 7 novembre 2022 si è provveduto al recepimento delle "Linee guida per l'attuazione del Fascicolo Sanitario Elettronico 2.0" ed all'iscrizione delle somme vincolate, previa istituzione di nuovi capitoli di entrata e di spesa.

**Per tutto quanto sopra esposto si propone alle valutazioni della Giunta regionale di:**

dover procedere all'approvazione del documento «Documento programmatico FSE 2.0» allegato al presente provvedimento a formarne parte integrante e sostanziale.

**Garanzie di riservatezza**

La pubblicazione sul BURP, nonché la pubblicazione all'Albo o sul sito istituzionale, salve le garanzie previste dalla legge 241/1990 in tema di accesso ai documenti amministrativi, avviene nel rispetto della tutela della riservatezza dei cittadini secondo quanto disposto dal Regolamento UE n. 679/2016 in materia di protezione dei dati personali, nonché dal D. Lgs. 196/2003 ss. mm. ii., ed ai sensi del vigente Regolamento regionale 5/2006 per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari, in quanto applicabile. Ai fini della pubblicità legale, il presente provvedimento è stato redatto in modo da evitare la diffusione dei dati personali identificativi non necessari ovvero il riferimento alle particolari categorie di dati previste dagli articoli 9 e 10 del succitato Regolamento UE.

**VALUTAZIONE DI IMPATTO DI GENERE**

Ai sensi della D.G.R. n. 938 del 03/07/2023, la presente deliberazione deriva dalla D.G.R n. 536 del 20/04/2022 per la quale si è proceduto alla valutazione di impatto di genere risultata neutra. Il presente atto conferma la stessa rilevanza.

**COPERTURA FINANZIARIA ai sensi del D. Lgs. n. 118/2011 e ss.mm.ii..**

La presente deliberazione non comporta implicazioni di natura finanziaria sia di entrata che di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del bilancio regionale.

L'Assessore alla Sanità, Benessere animale, Controlli interni, Controlli connessi alla gestione emergenza Covid-19 e al Benessere Animale, sulla base delle risultanze istruttorie come innanzi illustrate, propone alla Giunta Regionale ai sensi dell'art.4, comma 4, lett. d) e K) della Legge regionale n.7/1997:

1. **di prendere atto** di quanto indicato in narrativa, che qui s'intende integralmente riportato;
2. **di approvare** il documento "Documento programmatico FSE 2.0" allegato al presente provvedimento a formarne parte integrante e sostanziale, predisposto dalla Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche Sanitarie;
3. **di dare atto**, altresì, che il documento «Documento programmatico FSE 2.0» rappresenta elemento di programmazione strategica e di indirizzo per le attività di adeguamento tecnologico e incremento delle competenze digitali degli operatori del SSR per l'attuazione del Fascicolo Sanitario Elettronico;
4. **di disporre** l'obbligo per gli Enti SSR di inserire nella programmazione dei propri Piani di Formazione Aziendali interventi sul Fascicolo Sanitario Elettronico 2.0 in coerenza con gli obiettivi del "Documento programmatico FSE 2.0";
5. **di autorizzare** la Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche Sanitarie ad apportare eventuali modifiche ed integrazioni che dovessero rendersi necessarie a seguito di disposizioni normative, salvaguardando la cornice programmatoria approvato con il presente provvedimento;
6. **di disporre** la pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" – "Provvedimenti", sotto-sezione "Provvedimenti organi di indirizzo politico" del sito [www.regione.puglia.it](http://www.regione.puglia.it), ai sensi dell'art. 23, comma 1 del D.lgs. n. 33/2013.
7. **di pubblicare** il presente provvedimento sul BURP.

I sottoscritti attestano che il procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della vigente normativa regionale, nazionale e europea e che il presente schema di provvedimento, predisposto ai fini dell'adozione dell'atto finale da parte della Giunta Regionale, è conforme alle risultanze istruttorie.

LA RESPONSABILE PO "ADEMPIMENTI, FLUSSI INFORMATIVI E SANITA' DIGITALE":

Paola Barracano

LA DIRIGENTE DELLA SEZIONE "RISORSE STRUMENTALI E TECNOLOGICHE SANITARIE":

Concetta Ladalardo

IL DIRETTORE DEL DIPARTIMENTO "PROMOZIONE DELLA SALUTE E DEL BENESSERE ANIMALE"

Vito Montanaro

L'ASSESSORE ALLA SANITÀ, BENESSERE ANIMALE, CONTROLLI INTERNI, CONTROLLI CONNESSI ALLA GESTIONE EMERGENZA COVID-19:

Rocco Palese

#### LA GIUNTA

- udita la relazione e la conseguente proposta dall'Assessore alla sanità, benessere animale, controlli interni, controlli connessi alla gestione emergenza covid-19;
- viste le sottoscrizioni poste in calce alla proposta di deliberazione;
- a voti unanimi espressi nei modi di legge

#### DELIBERA

1. **di prendere atto** di quanto indicato in narrativa, che qui s'intende integralmente riportato;
2. **di approvare** il documento "Documento programmatico FSE 2.0" allegato al presente provvedimento a formarne parte integrante e sostanziale, predisposto dalla Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche Sanitarie;
3. **di dare atto**, altresì, che il documento «Documento programmatico FSE 2.0» rappresenta elemento di programmazione strategica e di indirizzo per le attività di adeguamento tecnologico e incremento delle competenze digitali degli operatori del SSR per l'attuazione del Fascicolo Sanitario Elettronico;
4. **di disporre** l'obbligo per gli Enti SSR di inserire nella programmazione dei propri Piani di Formazione Aziendali interventi sul Fascicolo Sanitario Elettronico 2.0 in coerenza con gli obiettivi del "Documento programmatico FSE 2.0";
5. **di autorizzare** la Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche Sanitarie ad apportare eventuali modifiche ed integrazioni che dovessero rendersi necessarie a seguito di disposizioni normative, salvaguardando la cornice programmatoria approvato con il presente provvedimento;
6. **di disporre** la pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" – "Provvedimenti", sotto-sezione "Provvedimenti organi di indirizzo politico" del sito [www.regione.puglia.it](http://www.regione.puglia.it), ai sensi dell'art. 23, comma 1 del D.lgs. n. 33/2013.
7. **di pubblicare** il presente provvedimento sul BURP.

**Il Segretario generale della Giunta**

ANNA LOBOSCO

**Il Presidente della Giunta**

MICHELE EMILIANO

SIS/DEL/2023/00019



Concetta  
Ladardo  
10.11.2023  
11:24:15  
GMT+01:00

FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO 2.0 (FSE 2.0) PER LA  
PUGLIA NEL PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR)

DOCUMENTO PROGRAMMATICO FSE 2.0

Novembre 2023





ALLEGATO 1  
FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO 2.0

*Il presente documento ha carattere dinamico, pertanto, potrà subire variazioni e/o aggiornamenti in relazione all'evoluzione normativa in materia Fascicolo Sanitario Elettronico.*

## INDICE

<b>PREMESSA.....</b>	<b>5</b>
DAL FSE AL FSE 2.0 .....	5
<b>CONTESTO DI RIFERIMENTO.....</b>	<b>6</b>
<b>OBIETTIVI DEL PROGETTO FSE 2.0 .....</b>	<b>8</b>
<b>I SERVIZI DEL NUOVO FSE 2.0.....</b>	<b>8</b>
I SERVIZI PER L'ASSISTITO .....	8
I SERVIZI PER GLI OPERATORI DEL SSN.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
I SERVIZI PER LE ISTITUZIONI SANITARIE .....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
I SERVIZI PER GLI ENTI DI RICERCA.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
<b>PIANO DI ADEGUAMENTO TECNOLOGICO (PAT).....</b>	<b>11</b>
PRINCIPALI ELEMENTI DEL PAT .....	12
IL PERCORSO DI ADEGUAMENTO TECNOLOGICO AL 30 SETTEMBRE 2023.....	13
Accreditamento e adeguamento tecnologico degli applicativi .....	13
Evidenze del Cruscotto Regionale dei conferimenti e dei documenti firmati digitalmente nel semestre aprile-settembre 2023 .....	14
Progettazione del modello architetture del FSE 2.0 della Regione Puglia .....	18
Governance del piano di adeguamento tecnologico .....	19
<b>PIANO PER L'INCREMENTO DELLE COMPETENZE DIGITALI DEGLI OPERATORI DEL SSN.....</b>	<b>20</b>
DALLA CONSAPEVOLEZZA, ALL'ADOZIONE ALLA PROMOZIONE DEL FSE 2.0 .....	21
PIÙ DI 50.000 I PROFESSIONISTI TARGET DEL PIANO DI INCREMENTO DELLE COMPETENZE DIGITALI .....	21
APPROCCIO REGIONALE PER LA FORMAZIONE SUL FSE 2.0 .....	23
PRINCIPALI ELEMENTI DEL PERCORSO DI FORMAZIONE AVVIATO AL 30 SETTEMBRE 2023 .....	25
Governance del piano di formazione.....	26
APPROCCIO REGIONALE PER LA COMUNICAZIONE SUL FSE 2.0 .....	27
PRINCIPALI ELEMENTI DEL PERCORSO DI COMUNICAZIONE AVVIATO AL 30 SETTEMBRE 2023 .....	29
Governance del piano di comunicazione.....	30
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDERS INTERESSATI .....</b>	<b>32</b>
MAPPA DEGLI STAKEHOLDERS .....	32
IL RUOLO DELLA SOCIETÀ <i>IN-HOUSE</i> INNOVAPUGLIA .....	32
IL RUOLO DEGLI ENTI SANITARI.....	33
IL RUOLO DEGLI ORDINI .....	33
<b>DISTRIBUZIONE DELLE RISORSE INTERVENTO M6C2 1.3.1 B)“ADOZIONE E UTILIZZO FSE DA PARTE DELLE REGIONI” .....</b>	<b>34</b>

## Glossario

<b>A</b>	ANA	Anagrafe Nazionale Assistiti
	AO	Azienda Ospedaliera
	ASL	Azienda sanitaria locale
<b>C</b>	CAdES	CMS Advanced Electronic Signatures
	CDA2	Clinical Document Architecture
	CUNI	Codice Univoco Non Invertibile
<b>D</b>	DEA	Dipartimento Emergenza e Accettazione
	DESI	Digital Economy and Society Index
	DEC	Direzione Esecuzione Contratto
	DG	Direzione Generale
	DGR	Decreto di Giunta Regionale
	DL	Decreto-Legge
	DPCM	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri
	DTD	Dipartimento per la trasformazione digitale
<b>E</b>	EDS	Ecosistema Dati Sanitari
	<b>F</b>	FHIR
FSE		Fascicolo Sanitario Elettronico
<b>G</b>	GdL	Gruppo/i di Lavoro
	<b>I</b>	INI
IRCCS		Istituto/i di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico
IT		Information Technology

<b>K</b>	KPI	Key Performance Indicators
<b>L</b>	LL.GG	Linee Guida
<b>M</b>	M6C2	Missione 6, Componente 2
	MdS	Ministero della Salute
	MMG	Medico di Medicina Generale
<b>P</b>	PADES	PDF Advanced Electronic Signature: Firma digitale basata su PDF
	PCF	Piano Adeguamento Comunicazione e Formazione FSE 2.0
	PAT	Piano Adeguamento Tecnologico FSE 2.0
	PLS	Pediatra di Libera Scelta
	PNRR	Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza
<b>PPAA</b>	PPAA	Pubbliche Amministrazioni
	PS	Pronto Soccorso
<b>S</b>	SAC	Sistema Accoglienza Centrale
	SSN	Servizio Sanitario Nazionale
	SSR	Servizio Sanitario Regionale
<b>T</b>	TS	Tessera Sanitaria
<b>U</b>	URP	Ufficio Relazioni con il Pubblico

## PREMESSA

### DAL FSE AL FSE 2.0

Il presente documento programmatico delinea le linee guida per l'evoluzione dell'attuale Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) della Regione Puglia al FSE 2.0, secondo quanto stabilito dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). Il FSE rappresenta una pietra miliare nell'evoluzione del settore sanitario, consentendo una gestione più efficace ed efficiente delle informazioni sanitarie dei cittadini, nonché una migliore erogazione dei servizi sanitari.

Il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), introdotto dall'art. 12 del DL 179/2012 "*Fascicolo sanitario elettronico e sistemi di sorveglianza nel settore sanitario*", recentemente modificato dal decreto-legge 27 gennaio 2022, n. 4, è lo strumento attraverso il quale il cittadino può tracciare e consultare tutta la storia della propria vita sanitaria, condividendola con i professionisti del Sistema Sanitario. Il Fascicolo del cittadino è gestito dalla propria Regione/Provincia Autonoma.

La Missione 6 del PNRR, attraverso il sub-investimento M6 C2 I 1.3.1 - Rafforzamento dell'infrastruttura tecnologica e degli strumenti per la raccolta, l'elaborazione, l'analisi dei dati e la simulazione (FSE), punta al rafforzamento del FSE per estendere e uniformare a livello nazionale i contenuti dei documenti digitali sanitari, le funzioni e l'esperienza utente, l'alimentazione e consultazione da parte dei professionisti del Sistema Sanitario.

Sulla base degli obiettivi definiti all'interno del PNRR, il Decreto 20 maggio 2022 "Adozione delle Linee guida per l'attuazione del Fascicolo sanitario elettronico" illustra le Linee guida per il potenziamento del Fascicolo Sanitario Elettronico, configurandolo come:

- il punto unico ed esclusivo di accesso per tutti i cittadini ai servizi del Servizio Sanitario Nazionale (SSN);
- un ecosistema di servizi basati sui dati per consentire ai professionisti del SSN la diagnosi e cura dei propri assistiti e per fornire un'assistenza sempre più personalizzata del paziente;
- uno strumento per le strutture ed istituzioni sanitarie, che potranno utilizzare le informazioni cliniche per effettuare analisi di dati clinici e migliorare l'erogazione dei servizi sanitari;

### Il nuovo FSE 2.0



## CONTESTO DI RIFERIMENTO

**1,38€mld sul Fascicolo Sanitario Elettronico...** L'investimento 1.3.1 Missione 6 Componente 2 del PNRR stanziava 1,38 miliardi di euro per il potenziamento del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) per garantire la diffusione, l'omogeneità e l'accessibilità su tutto il territorio nazionale da parte degli assistiti e operatori sanitari. L'11 luglio 2022 sono state pubblicate in Gazzetta Ufficiale le Linee Guida di attuazione del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), previste dal Decreto del 20 maggio 2022 per fornire un indirizzo strategico unico a livello nazionale per l'implementazione e il governo delle iniziative di evoluzione del FSE e dei sistemi con esso integrati. Il DL del 7 settembre 2023 ha successivamente specificato i contenuti del FSE, i limiti di responsabilità e i compiti dei soggetti che concorrono alla sua implementazione, le garanzie e le misure di sicurezza da adottare nel trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti dell'assistito e le modalità e i livelli diversificati di accesso al FSE.

Figura 1 Risorse PNRR sul Fascicolo Sanitario 2.0



\*Di cui 0,57€mld relativi al progetto già in essere correlato di realizzazione del Sistema di Tessera sanitaria elettronica

...di cui

**...per superare gli attuali limiti del FSE** L'investimento in risorse sul FSE 2.0 del PNRR punta a superare gli attuali ostacoli all'utilizzo del Fascicolo che si possono catalogare in: [1] limiti nell'utilità effettiva del FSE in quanto il nucleo minimo dei documenti<sup>1</sup> clinici previsti non è stato pienamente implementato in tutte le Regioni, limitando significativamente l'utilità effettiva del FSE; [2] limiti all'utilizzo per fini analitici e non consultivi. Il FSE contiene prevalentemente documenti clinici con dati non strutturati, limitando così il suo utilizzo a fini analitici o non prettamente consultivi e [3] limite nella portabilità. Il FSE è implementato con disomogeneità nelle Regioni, in termini di contenuti e standard, limitando così la portabilità dei contenuti tra Regioni e l'accesso ad operatori sul territorio nazionale.

**L'erogazione dei fondi è vincolata a due principali obiettivi** Per l'erogazione dei fondi da parte della Commissione Europea associati all'investimento sono stati definiti due obiettivi: i) l'85% dei medici di medicina generale (MMG) devono aver alimentato il FSE entro il quarto trimestre 2025; ii) tutte le Regioni e Province autonome devono aver adottato e utilizzare il FSE entro il secondo trimestre del 2026. Ad obiettivi e target europei si aggiungono le milestone italiane (rappresentate in figura) che prevedono: i) al primo trimestre 2022 la pubblicazione di una procedura d'appalto per la realizzazione dell'archivio centrale, ii) al secondo trimestre 2022 la pubblicazione di un bando di gara per il supporto organizzativo, manageriale, strategico, tematico e la formazione a livello regionale locale, iii) al secondo trimestre del 2024 la realizzazione, implementazione e messa in funzione di un registro centrale per i documenti digitali e di una piattaforma di interoperabilità e servizi secondo la standard FHIR; iv) al quarto trimestre 2024 il momento in cui tutte le cartelle cliniche elettroniche devono essere digitalmente native. [Le Linee Guida stabiliscono indicatori e target di alimentazione e di utilizzo](#) Le Linee Guida stabiliscono gli

<sup>1</sup> Nucleo minimo dei documenti: a) dati identificativi e amministrativi dell'assistito; b) lettera di dimissione ospedaliera; c) Verbale di Pronto Soccorso; d) Referti; e) profilo sanitario sintetico f) Dossier farmaceutico; g) consenso e diniego alla donazione degli organi e dei tessuti. Come da DPCM 178/2015

indicatori di alimentazione e di utilizzo del FSE da parte delle strutture sanitarie, dei MMG/PLS e dei cittadini.

Figura 2 Timeline con milestone e target italiane e europee relative all'intervento sul FSE



A disposizione del paese 610€mln per potenziamento infrastruttura e incremento delle competenze digitali. Con Decreto interministeriale pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 4 ottobre 2022 sono state stanziare risorse riconducibili alla linea di attività dell'intervento di investimento M6C2 1.3.1 b) "Adozione e utilizzo FSE da parte delle Regioni" in euro 610€mln (610.389.999,93€), di cui euro 299€mln destinate al potenziamento dell'infrastruttura digitale dei sistemi sanitari ed euro 311€mln destinate all'incremento delle competenze digitali dei professionisti del sistema sanitario. Alla Puglia sono assegnate rispettivamente 23,0€mln per il potenziamento dell'infrastruttura digitale dei sistemi sanitari e 24,5€mln per all'incremento delle competenze digitali dei professionisti del sistema sanitario temporalmente distribuite dal 2022 al 2025.

Figura 3 Risorse destinate alla Regione Puglia

Risorse [€]	Anticipo 2022	2023	2024	2025	Totale
Potenziamento infrastrutture digitali	2.305.696	10.375.634	8.069.938	2.305.696	23.056.965
Risorse competenze digitali	2.451.389	7.616.816	7.616.816	6.828.870	24.513.892

L'assegnazione delle risorse per il potenziamento dell'infrastruttura digitale dei sistemi sanitari è subordinata alla predisposizione e approvazione per ciascuna Regione/PA del piano di adeguamento tecnologico (PAT) da parte del DTD mentre l'assegnazione delle risorse per l'incremento delle competenze digitali è subordinata alla predisposizione e approvazione del piano operativo per l'incremento delle competenze digitali comprensivo del Piano di Formazione e Comunicazione (PCF).

L'erogazione delle risorse è vincolata al raggiungimento di obiettivi temporali. L'erogazione dei fondi per il potenziamento dell'infrastruttura e per l'incremento delle competenze digitali, subordinata al raggiungimento di obiettivi specifici di alimentazione del FSE, avverrà su base annuale, fatta salva l'erogazione dell'anticipo previsto per l'anno 2022 come da tabella seguente.

Figura 4 Indicatori e obiettivi temporali per l'erogazione delle risorse<sup>2</sup>

Indicatore	Giugno 2023	Giugno 2024	Giugno 2025	Giugno 2026
<b>Documenti indicizzati / n. di prestazioni erogate</b>				
Fascia A : Regioni con tassi annuali di alimentazione bassi	15%	40%	65%	90%
Fascia B : Regioni con tassi annuali di alimentazione medi	30%	50%	70%	90%
Fascia C : Regioni con tassi annuali di alimentazione sopra la media	45%	60%	75%	90%
N. MMG che alimenta il FSE / n. MMG	5%	30%	85%	85%
N. Documenti in CDA2 / n. documenti indicizzati	45%	80%	90%	90%
N. Documenti firmatiPADES/ n. doc. indicizzati	35%	80%	90%	90%

## OBIETTIVI DEL PROGETTO FSE 2.0

La Regione Puglia si impegna a sviluppare e implementare il Fascicolo Sanitario Elettronico come parte integrante del PNRR. Gli obiettivi principali del progetto FSE 2.0 sono:

- migliorare l'accessibilità e la disponibilità delle informazioni sanitarie dei cittadini in modo sicuro e protetto, facilitando la condivisione dei dati tra i diversi operatori sanitari e garantendo un approccio olistico nella cura del paziente.
- ottimizzare la gestione delle risorse sanitarie attraverso una maggiore efficienza nell'erogazione dei servizi sanitari, migliorando la comunicazione tra i professionisti della salute;
- l'adeguamento, il potenziamento e l'armonizzazione sintattica e semantica del patrimonio informativo prodotto dagli Enti Sanitari incrementando progressivamente la tipologia e il volume dei dati raccolti durante lo svolgimento delle diverse fasi del processo di diagnosi, cura e assistenza al fine di valorizzare il patrimonio informativo complessivo regionale e favorire l'attuazione di efficaci scenari di collaborazione professionale;
- far evolvere l'attuale ecosistema FSE in coerenza con il FSE 2.0 per mettere a disposizione dei professionisti che partecipano all'erogazione dei servizi sociosanitari di ambito ospedaliero e territoriale un'architettura informatica moderna ed evoluta che consenta di alimentare il patrimonio informativo sanitario regionale in modo efficace e sicuro e di accedere ed analizzare i dati dei propri assistiti in modalità semplificata e protetta;
- l'aggiornamento e la formazione dei professionisti coinvolti nell'attuazione e nell'utilizzo del FSE 2.0, affinché diventi un reale strumento a supporto dei processi di cura, attraverso attività di *change management* e *digital upskilling*, ovvero attività di formazione continua dei professionisti sanitari, basata sulle loro reali esigenze, con lo scopo di incrementare le competenze e le conoscenze necessarie all'alimentazione, diffusione e utilizzo del FSE e dei servizi di sanità digitale.

## I SERVIZI DEL NUOVO FSE 2.0 PER ASSISTITI E OPERATORI DEL SSN

### I SERVIZI PER L'ASSISTITO



Il FSE 2.0 deve rappresentare il punto unico ed esclusivo di accesso ai servizi di sanità digitale per gli assistiti, semplificando e uniformando a livello nazionale l'accesso alle cure. Attraverso il FSE 2.0 l'assistito potrà accedere: [1] ai documenti clinici strutturati relativi alla propria storia clinica e ai suoi dati amministrativi; [2] alle prestazioni di carattere amministrativo e relative alla comunicazione delle variazioni rispetto al SSN e per il ritiro di certificati e referti. Le azioni che l'assistito

<sup>2</sup> Regione Puglia è classificata come Regione di Fascia A

potrà compiere si possono catalogare in: consultazione e oscuramento dati e documenti; comunicazioni e richieste, gestione delle proprie prenotazioni e del proprio taccuino<sup>3</sup>.

Servizio	Descrizione
<b>Consultazione e oscuramento</b>	
Consulta elenco documenti	L'assistito visualizza l'elenco dei propri documenti presenti nel FSE o di un delegato
Consulta documento	L'assistito consulta un documento presente nel proprio FSE o nel FSE di un delegato
Consulta dati amministrativi	L'assistito visualizza i propri dati amministrativi o di un delegato
Consulta Log accesso e operazioni	L'assistito consulta i dati degli accessi e delle operazioni effettuate sui propri documenti
Consulta Consenso	L'assistito riceve sui canali scelti notifiche e avvisi relativi ad eventi e scadenze relativi al proprio fascicolo e ai propri dati clinici
Oscuramento documento	L'assistito inoltra la richiesta di oscuramento di un documento proprio o di un delegato; l'oscuramento viene applicato all'Indice FSE
<b>Comunicazioni e richieste</b>	
Scelta, cambio medico	L'assistito richiede la scelta di un medico tra quelli proposti dall'anagrafe per sé o per un delegato
Revoca medico	L'assistito richiede la revoca del medico in scelta per sé o per un delegato
Comunicazione consenso	L'assistito inoltra al FSE i consensi inseriti o modificati per sé o per un delegato
Richiesta variazione esenzione	L'assistito inoltra autocertificazione o altra documentazione per l'attribuzione o la revoca di una esenzione per sé o per un delegato
Ricezione notifiche e avvisi	L'assistito riceve sui canali scelti notifiche e avvisi relativi ad eventi e scadenze relativi al proprio fascicolo e ai propri dati clinici
<b>Gestione prestazioni</b>	
Prenota prestazioni	L'assistito consulta le disponibilità e prenota una o più prestazioni
Paga ticket	L'assistito, tramite il promemoria/prospetto di pagamento recuperato dal Cup o dal FSE (se gestito come documento), effettua il pagamento del ticket per una o più prestazioni
<b>Gestione del taccuino</b>	
Inserimento dati taccuino	L'assistito inserisce i dati del taccuino
Modifica documento taccuino	L'assistito modifica i dati inseriti nel proprio taccuino
Inserimento documento taccuino	L'assistito carica un proprio documento
Elimina documento taccuino	L'assistito elimina un documento precedentemente caricato

<sup>3</sup> Sezione riservata del FSE all'interno della quale esclusivamente l'assistito, o un suo delegato, può inserire, modificare ed eliminare dati, anche generati dai dispositivi medici e/o wearable, e documenti personali relativi ai propri percorsi di cura,

## I SERVIZI PER GLI OPERATORI DEL SSN



Il FSE 2.0 raccoglierà e renderà accessibili in modo immediato e continuo i dati clinici del cittadino assistito agli operatori sanitari autorizzati<sup>4</sup> (medici, MMG/PLS, infermieri, farmacista, personale amministrativo) in base ai profili di accesso definiti dall'Allegato A del Decreto Legge del 7 settembre 2023. Questo consentirà di migliorare la precisione della diagnosi, l'efficacia del trattamento e di garantire maggiore continuità nell'assistenza.



Servizi per i professionisti	
Descrizione	Servizio
Consulta elenco documenti	Il professionista recupera dal FSE l'elenco dei documenti del paziente
Recupera documento	Il professionista recupera dal FSE il documento
Invia documento	Il professionista sanitario che produce un documento lo invia al FSE
Comunica consenso	Il professionista chiede all'assistito il consenso alla consultazione e/o la modifica dello stato e lo inoltra al FSE
Prenota prestazioni	Il professionista consulta le disponibilità e prenota una o più prestazioni per conto dell'assistito

Oltre ai professionisti sanitari saranno previsti servizi di consultazione con finalità di prevenzione e profilassi internazionale.

Servizi per le Regioni e Province autonome – Uffici competenti in materia di prevenzione sanitaria	
Servizio	Descrizione
Consulta metadati dei dati e documenti FSE, privati dei dati identificativi diretti dell'assistito e pseudonimizzati	Il personale medico dell'Ufficio consulta i metadati dei dati e documenti FSE, privati dei dati identificativi diretti dell'assistito e pseudonimizzati

Servizi per il MdS – DG competente in materia di prevenzione sanitaria	
Servizio	Descrizione
Consulta metadati dei dati e documenti FSE, privati dei dati identificativi diretti dell'assistito e pseudonimizzati	Il personale medico della DG competente in materia di prevenzione sanitaria del MdS consulta i metadati dei dati e documenti FSE, privati dei dati identificativi diretti dell'assistito e pseudonimizzati
Consulta elenco documenti	Il personale medico della DG competente in materia di prevenzione sanitaria del Ministero della salute recupera dal FSE l'elenco dei documenti degli assistiti <sup>6</sup>
Recupera documento	Il personale medico della DG competente in materia di prevenzione sanitaria del MdS recupera dal FSE il documento dell'assistito <sup>7</sup>

Servizi per il MdS –DG competente in materia di profilassi internazionale	
Servizio	Descrizione
Consulta elenco documenti	Il personale medico della DG competente in materia di profilassi internazionale del Ministero della salute recupera dal FSE l'elenco dei documenti del paziente
Recupera documento	Il personale medico della DG competente in materia di profilassi internazionale del Ministero della salute recupera dal FSE il documento

<sup>4</sup> secondo i profili di accesso definiti dall'Allegato A del Decreto Legge del 7 settembre 2023

<sup>5</sup> Allegato A del Decreto Legge del 7 settembre 2023 - 5 Servizi del FSE e servizi sanitari online per gli assistiti, cui il FSE consente di accedere

<sup>6</sup> appartenenti alla specifica coorte individuata ai sensi del comma 4 del DL 7 settembre 2023

<sup>7</sup> appartenenti alla specifica coorte individuata ai sensi del comma 4 del DL 7 settembre 2023

## DUE I FRONTI SU CUI LAVORARE PER IL SUCCESSO DEL FSE: COMPETENZE DIGITALI E ADEGUAMENTO TECNOLOGICO

La buona riuscita del FSE 2.0 dipende dall'incontro e avanzamento congiunto di due tipologie di interventi che, sebbene agiscano su aspetti differenti (nel caso dell'incremento delle competenze digitali direttamente sui professionisti sanitari che usano il FSE 2.0 mentre nel caso dell'adeguamento tecnologico sugli applicativi alimentanti il FSE 2.0), convergono a un comune obiettivo di alimentazione e adozione del FSE 2.0.



### PIANO DI ADEGUAMENTO TECNOLOGICO (PAT)

La Regione Puglia adotterà un approccio basato sulle moderne tecnologie per l'implementazione del Fascicolo Sanitario Elettronico. Le principali attività di implementazione includeranno:

- Integrazione dei sistemi informativi sanitari esistenti per consentire una visione unificata delle informazioni sanitarie dei cittadini, evitando duplicazioni e migliorando l'efficienza.
- Sviluppo di applicazioni mobili e piattaforme web per consentire ai cittadini di accedere in modo sicuro alle proprie informazioni sanitarie, prenotare visite e consultare i risultati degli esami.
- Realizzazione di un data repository regionale che consentirà a tutti i sistemi produttori di alimentare e consultare i dati sanitari atomici secondo lo standard FHIR;
- Implementazione di protocolli di sicurezza avanzati per proteggere i dati sensibili dei pazienti da accessi non autorizzati e garantire la riservatezza delle informazioni personali.
- Promozione dell'utilizzo di standard e delle specifiche tecniche per l'interoperabilità dei sistemi sanitari, consentendo lo scambio sicuro e standardizzato delle informazioni sanitarie tra diverse regioni;
- Monitoraggio costante dell'evoluzione tecnologica nel settore sanitario per garantire l'aggiornamento continuo del FSE. Saranno previsti meccanismi per l'aggiornamento e l'adattamento del sistema alle nuove tecnologie e alle esigenze emergenti.



Il percorso di adeguamento tecnologico del FSE 2.0			
			
<i>Adeguamento dei sistemi referntanti</i>	<i>Accreditamento Fornitori a livello centrale (SOGEI)</i>	<i>Adeguamento regionale degli applicativi</i>	<i>Monitoraggio (su cruscotto INI)</i>
<i>Allineamento a linguaggio comune e strutturato (formato pdf con CDA2 iniettato e firma PAdES)</i>	<i>Accreditamento (convalida) dell'applicativo software per verifica di conformità con le specifiche nazionali</i>	<i>Verifica negli ambienti di test aziendali/regionali Deployment e monitoraggio in produzione presso regioni/aziende (grace period) per verifica</i>	<i>Monitoraggio regionale su documenti nucleo minimo per ogni azienda sanitaria su base mensile</i>

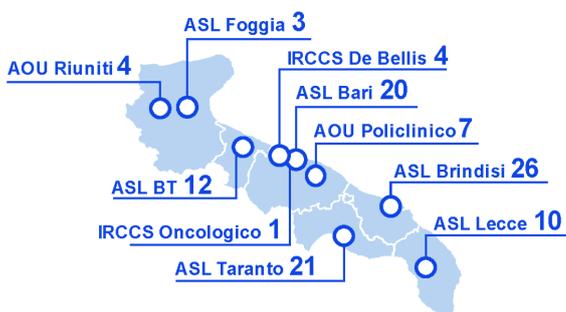
### IL PERCORSO DI ADEGUAMENTO TECNOLOGICO AL 30 SETTEMBRE 2023

#### Accreditamento e adeguamento tecnologico degli applicativi

A partire da luglio 2022 la Regione Puglia ha intrapreso il percorso di adeguamento tecnologico che ha comportato l'impegno congiunto dei professionisti di Regione, InnovaPuglia spa e il coinvolgimento dei Fornitori degli applicativi per il rispetto del PAT e delle indicazioni fornite dal DTD. Il percorso, in fase di completamento, ha prodotto nel primo anno l'accREDITamento di 11 applicativi e più di 100 aggiornamenti territoriali tramite il coinvolgimento di più di 10 fornitori ICT. Di seguito vengono rappresentati alcuni principali numeri relativi al percorso di adeguamento tecnologico con particolare riferimento ai mesi aprile-settembre 2023.

<b>10</b>	<b>10</b>	<b>108</b>	<b>&gt;10</b>
<i>Numeri di applicativi accreditati</i>	<i>Numero di applicativi in produzione</i>	<i>Numero di aggiornamenti territoriali</i>	<i>Fornitori coinvolti</i>

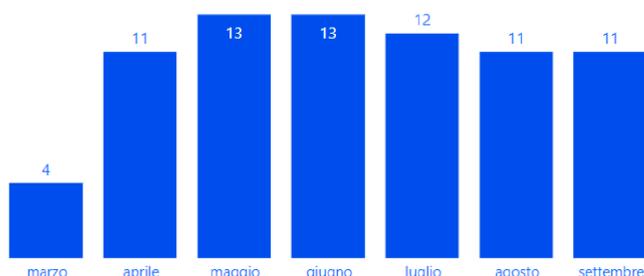
Figura 5 Numero di aggiornamenti territoriali degli applicativi per Ente



Il numero di aggiornamenti territoriali degli applicativi supera il valore di 100 a settembre 2023, per un totale di 108.

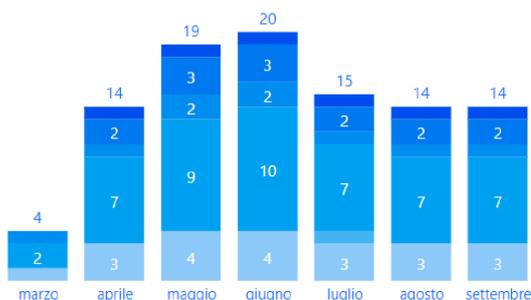
**Trend del numero di applicativi che conferiscono**

Da marzo a settembre 2023 il numero degli applicativi che conferiscono è passato da 4 a 11



**Numero di applicativi che conferiscono per tipologia di documento e per mese**

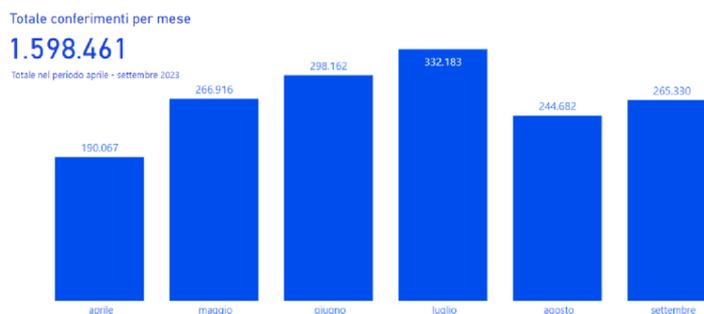
- Documento**
- Lettera Dimissione
  - Patient Summary
  - Referto Laboratorio
  - Referto Radiologico
  - Referto Specialistico
  - Relazione PS



Il numero di applicativi che conferiscono per tipologia di documento è passato da 4 a marzo a 14 a settembre 2023.

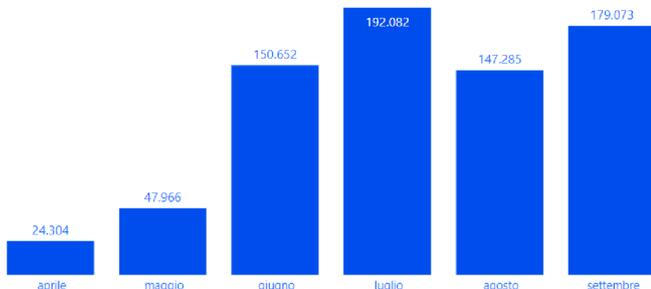
**Evidenze del Cruscotto Regionale dei conferimenti e dei documenti firmati digitalmente nel semestre aprile-settembre 2023**

I dati del Cruscotto Regionale registrano un numero di documenti conferiti pari a 1.598.461 nel semestre aprile-settembre 2023.





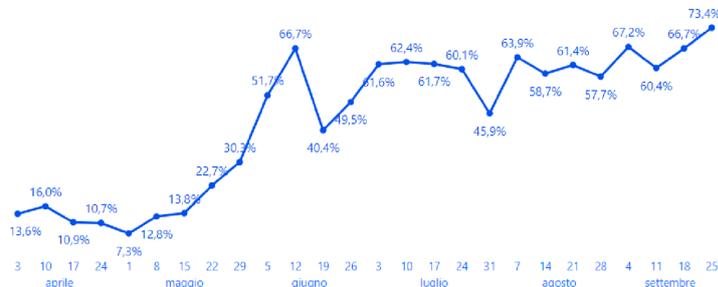
Totale conferimenti firmati PAdES per mese



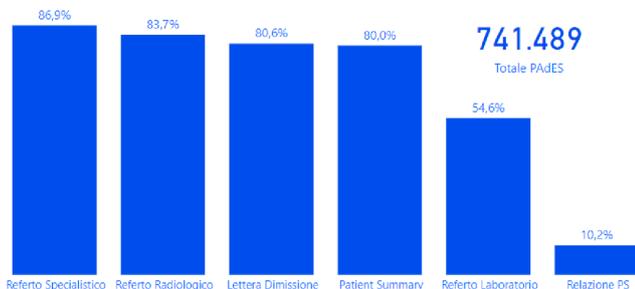
I documenti conferiti firmati PAdES sono passati da 24.304 nel mese di aprile a 179.073 nel mese di settembre.

La percentuale dei documenti firmati PAdES sul totale dei conferimenti è passata dal 13,6% a inizio aprile al 73,4% a fine settembre.

% documenti firmati PAdES per settimana



% documenti firmati PAdES per tipologia di documento

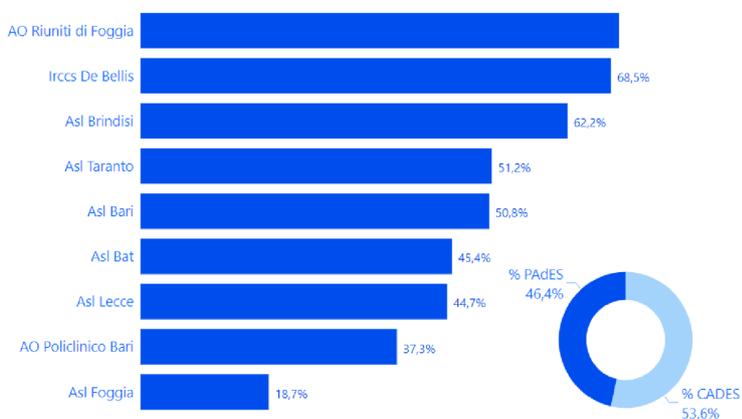


Nel semestre aprile-settembre 2023 i documenti con la percentuale di firma PAdES più alta rispetto ai documenti conferiti sono il referto specialistico (86,9%), il referto radiologico (83,7%) e la lettera di dimissione (80,6%).

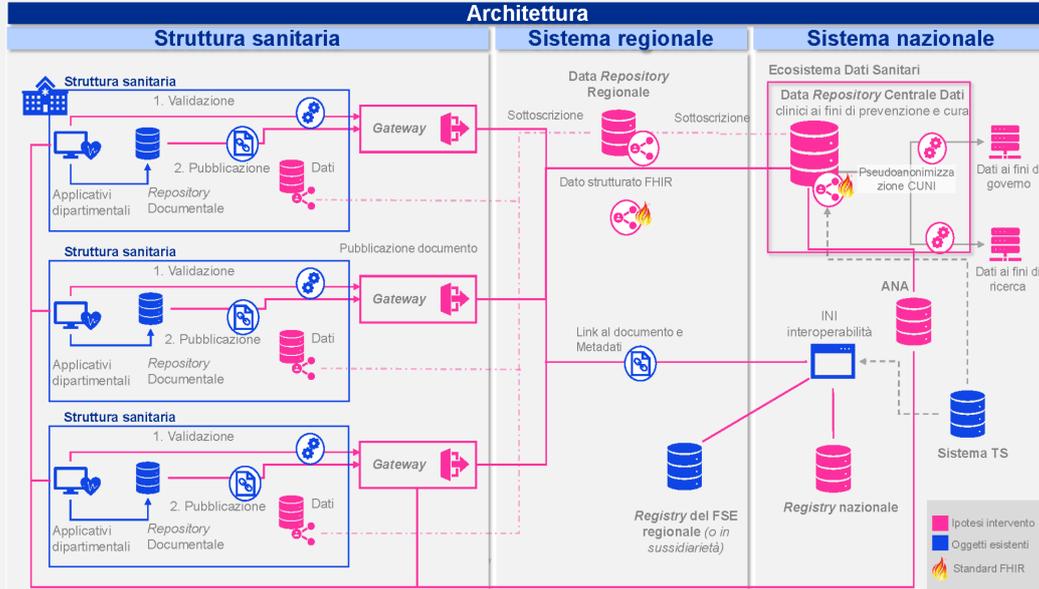


*Complessivamente i documenti firmati in PADES nel semestre aprile-settembre 2023 sono il 46,4% dei conferimenti.*

Documenti firmati in PADES sul totale dei conferimenti per Ente



L'architettura del FSE secondo le Linee Guida nazionali FSE 2.0



<p>Gateway</p>	<p><i>Interviene nel processo di indicizzazione del documento sul Registry Regionale e Nazionale tramite INI</i></p> <p><i>Provvede alla raccolta dei dati di log delle transazioni eseguite e all'invio al Sistema di Monitoraggio e Controllo implementato nell'EDS</i></p> <p><i>Valida sintatticamente e semanticamente i dati e documenti prodotti dai sistemi usati dai professionisti e li traduce nel formato HL7 FHIR per inviarli al Data Repository Centrale</i></p>
<p>Data Repository Centrale Dati</p>	<p><i>Il Data Repository centrale memorizza i dati clinici acquisiti dai professionisti, dall'assistito e dai servizi di telemedicina per renderli disponibili a professionisti, Direzioni, ministero, enti di ricerca</i></p> <p><i>Il Sistema di Monitoraggio e Controllo valuta l'effettiva alimentazione in termini di dati e documenti del FSE, l'utilizzo da parte degli utenti e la continua operatività</i></p>
<p>Registry nazionale</p>	<p><i>Il Registry nazionale memorizza gli indici dei FSE per rendere più efficace l'interoperabilità.</i></p>
<p>ANA</p>	<p><i>Anagrafe Nazionale Assistenti: servizio di integrazione con i dati anagrafici degli assistiti e identificazione dei MMG/PLS ad essi associati</i></p>
<p>INI interoperabilità</p>	<p><i>INI – Anagrafe Consensi Nazionale e Deleghe verifica il consenso alla consultazione del FSE in fase di richiesta di accesso del personale sanitario o le deleghe per l'accesso ai servizi</i></p>
<p>Repository Documentale</p>	<p><i>Document repository alimentato dai sistemi produttori, a valle della validazione da parte del Gateway dei dati da cui derivano, provvede a comunicare al Gateway stesso i riferimenti ai documenti in esso pubblicati ed i loro metadati</i></p>
<p>Data Repository Regionale</p>	<p><i>Data Repository Regionale raccoglie i dati prodotti dai repository locali</i></p>

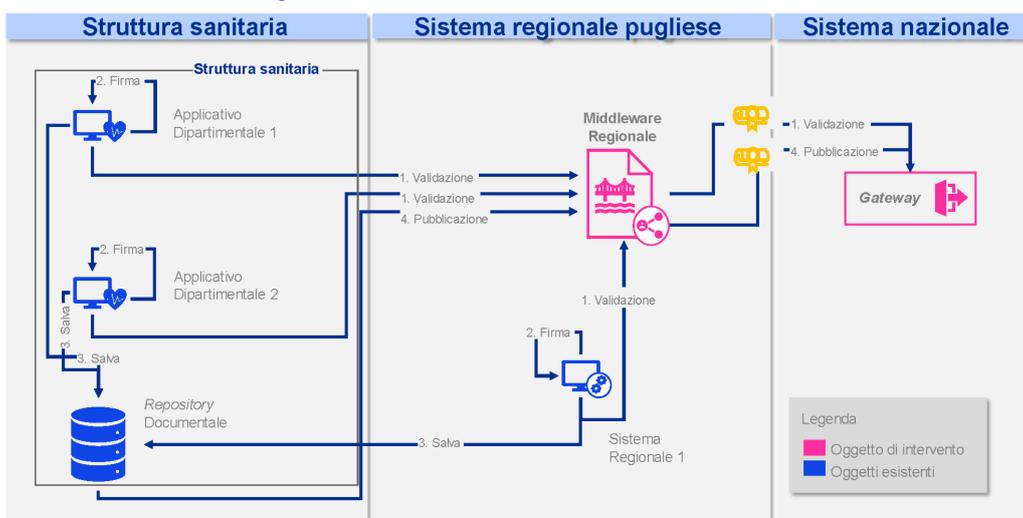
### Progettazione del modello architetturale del FSE 2.0 della Regione Puglia

Il modello architetturale scelto dalla Regione Puglia per il FSE 2.0 prevede un unico middleware per tutti i sistemi produttori nella modalità “trasporto e firma regionali” ai fini della comunicazione con il componente Gateway ministeriale come richiesto dalle nuove LL.GG. di attuazione del FSE. Tale scelta è stata presa anche in considerazione dell’architettura generale, che prevede già l’esistenza di un middleware regionale deputato a colloquiare in tempo reale sia con il Sistema di Accoglienza Centrale (SAC) che con l’infrastruttura nazionale per l’interoperabilità del Fascicolo sanitario elettronico (INI), e degli investimenti effettuati dalla Regione Puglia negli anni (sia infrastrutturali che in termini di distribuzione a tutti gli operatori sanitari di dispositivi di autenticazione e firma digitale).

Il middleware regionale garantirà:

- la validazione sincrona;
- l’inoltro in tempo reale al Gateway di tutti i messaggi ricevuti in fase di validazione e pubblicazione e ritorno in maniera sincrona degli esiti del Gateway verso i sistemi produttori;
- la totale trasparenza rispetto al componente Gateway, esponendo verso i sistemi produttori le
- stesse specifiche nazionali del componente Gateway

### Architettura middleware regionale



Nel modello riportato in Figura ciascun sistema produttore, presente all’interno di un’azienda sanitaria o sistema informativo regionale, colloquierà in tempo reale, sia per la fase di validazione che per quella di pubblicazione, con il componente Gateway ministeriale per il tramite del Middleware regionale. Per tale ragione l’unica coppia di certificati, che sarà richiesta e gestita nel tempo dalla Regione tramite la piattaforma di provisioning dei certificati ministeriale, sarà quella da installare a bordo del middleware regionale. L’operazione di firma del documento e invio al repository documentale di pertinenza per la successiva fase di pubblicazione avverrà a valle della validazione positiva da parte del Gateway.

### Governance del piano di adeguamento tecnologico

Il Tavolo di Coordinamento regionale del PAT, costituito all'interno del "Dipartimento Promozione della Salute e del Benessere Animale" e coordinato dal Dirigente della Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche Sanitarie della Regione Puglia, è composto dalle seguenti figure:

- Per la Regione Puglia:
  - Responsabile Progetto FSE 2.0;
  - Referenti di progetto e, se non coincidenti, DEC dei sistemi informativi regionali coinvolti dal progetto FSE 2.0;
- Per InnovaPuglia:
  - Direttore Divisione IT InnovaPuglia;
  - Responsabile Sezione Sviluppo Soluzioni Applicative;
  - Responsabile Ufficio Sanità;
  - Responsabili degli obiettivi realizzativi previsti dal Piano Operativo FSE 2.0;
  - Componenti del Team FSE 2.0;
  - Referenti di progetto e DEC di InnovaPuglia dei sistemi informativi regionali coinvolti nel progetto FSE 2.0;
- Per le Aziende Sanitarie Regionali:
  - Responsabili aziendali del Fascicolo Sanitario Elettronico;
  - Responsabili Sistemi Informativi Aziendali.

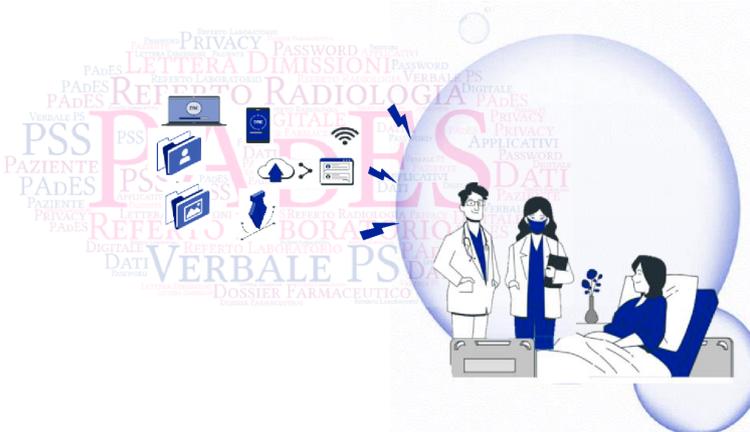
Saranno inoltre eventualmente coinvolti nelle attività del suddetto Tavolo di coordinamento, secondo necessità:

- referenti di altre Sezioni e/o Dipartimenti regionali e del Responsabile per la Transizione Digitale della Regione Puglia;
- referenti di altre Sezioni/Uffici di InnovaPuglia;
- altri referenti delle Aziende Sanitarie Regionali (es. Referenti Aziendali Ufficio Convenzioni);
- referenti esterni, ossia di uno o più delegati della/delle *software house*/altri soggetti alle quali sono stati affidati incarichi per la realizzazione di progetti inerenti al FSE.

## PIANO PER L'INCREMENTO DELLE COMPETENZE DIGITALI DEGLI OPERATORI DEL SSN

Un'occasione senza precedenti per prendersi cura della "crescita digitale" degli operatori La Missione 6 del PNRR, attraverso il sub-investimento M6 C2 I 1.3.1 mette a disposizione delle Regioni risorse senza precedenti destinate all'incremento delle competenze digitali degli operatori del SSN. In un contesto in cui l'Italia non spicca per competenze digitali (il DESI 2022, l'indice di Digital Economy and Society Index che misura la performance dei Paesi europei nel campo della digitalizzazione colloca l'Italia al 18esimo posto su 27 tra gli stati membri europei) le risorse in campo rappresentano un'occasione senza precedenti per accompagnare parallelamente al percorso di digitalizzazione dell'infrastruttura sanitaria l'incremento delle competenze digitali degli operatori. Nell'ambito di questo intervento la Regione Puglia ha trasmesso il proprio Piano per l'incremento delle competenze digitali<sup>9</sup>, approvato dal DTD<sup>10</sup>.

La sfida è catturare l'attenzione degli operatori sui vantaggi del FSE 2.0 Uno dei principali ostacoli alla formazione sul Fascicolo potrebbe riguardare la percezione da parte del *target* destinatario degli interventi che tali conoscenze siano professionalmente poco utili o addirittura rappresentare una perdita di tempo. La sfida che ci si presenta davanti è pertanto quella duplice di catturare (e mantenere alta) l'attenzione degli operatori sanitari e trasmettere in modo intuitivo e immersivo a persone che hanno poco tempo i vantaggi che il FSE 2.0 avrà sul loro lavoro quotidiano.



### Semplificare fruizione e contenuti

per valorizzare il FSE 2.0 per gli operatori del SSR Al fine di promuovere tra gli operatori del sistema sanitario consapevolezza e adozione del FSE 2.0, risulta necessario concentrarsi sul "formare comunicando", proponendo un tipo di formazione che non venga percepita solo come un obbligo a cui adempiere. L'idea è quella di SEMPLIFICARE: [1] FRUIZIONE, sfruttando il più possibile i luoghi (fisici e digitali) in cui si trovano gli operatori e il poco tempo a disposizione e [2] CONTENUTI, sfruttando storie e analogie per aiutare i contenuti formativi a "rotolare" meglio.

<sup>9</sup> con nota r\_puglia/AOO\_005/PROT/20/12/2022/0008606 e successiva nota di parziale rettifica prot. AOO\_005/PROT/02/02/2023/0000910 del 02/02/2023;

<sup>10</sup> nota DTD-0001028-P-02/03/2023

### DALLA CONSAPEVOLEZZA, ALL'ADOZIONE ALLA PROMOZIONE DEL FSE 2.0

L'intervento del PNRR sul FSE 2.0 rappresenta uno tra i più grandi progetti in ambito sanitario che prevedono in parallelo finanziamenti destinati sia alle tecnologie sia alla formazione delle risorse umane coinvolte. Molti infatti sono stati gli interventi in passato per i quali il cambiamento tecnologico non ha generato un cambiamento nelle abitudini e nella cultura degli utilizzatori. L'attenzione e le rispettive risorse poste oggi sulle competenze digitali degli operatori sanitari consentono di poter guidare il cambiamento dando il giusto peso alle persone.

Per raggiungere l'obiettivo di alimentazione e utilizzo del FSE 2.0 dovremmo quindi essere capaci di rendere gli operatori consapevoli del "prodotto" (CONSAPEVOLEZZA), incentivandone il ricorso, approfondire le potenzialità, usare il "prodotto" (ADOZIONE) e infine promuovendone l'uso anche verso i propri pari (PROMOZIONE).

	CONSAPEVOLEZZA	ADOZIONE	PROMOZIONE
			
<b>FORMAZIONE</b> 	Aumentare la consapevolezza sul FSE 2.0 e fornire strumenti per incrementare le competenze digitali	Favorire introduzione, accettazione e addestramento sull'utilizzo degli applicativi e delle funzionalità specifiche	Promuovere attraverso la formazione i servizi del FSE 2.0 e il suo utilizzo nella pratica clinica
<b>COMUNICAZIONE</b> 	Aumentare la consapevolezza sul contesto di trasformazione tecnologica e digitale e del FSE 2.0.  "conoscere il FSE 2.0 è utile perché..."	Incrementare la padronanza dell'uso del FSE 2.0 e approfondirne le potenzialità per aumentare l'adozione  "se usi il FSE 2.0 potrai..."	Incentivare la diffusione e promozione dei servizi del FSE 2.0 e delle sue potenzialità  "uso il FSE 2.0 perché..."

### PIÙ DI 50.000 I PROFESSIONISTI TARGET DEL PIANO DI INCREMENTO DELLE COMPETENZE DIGITALI

Il progetto FSE 2.0 prevede il coinvolgimento di 28 tipologie di categorie di personale operante presso gli Enti del SSR. Per la Regione Puglia significa raggiungere più di 50.000 operatori distribuiti negli Enti.

#### Principali Target destinatari del Piano di incremento delle competenze digitali

	Medici specialisti di reparto, pronto soccorso, laboratorio, anatomia patologica, radiologia, ambulatoriali, prevenzione e di distretto, emergenza-urgenza, continuità assistenziale
	Infermieri di reparti, pronto soccorso, laboratorio, anatomia patologica, radiologia, ambulatoriali, prevenzione e di distretto
	MMG, pediatri e personale di studio
	Farmacisti
	Personale tecnico e amministrativo
	Altro personale (non rientrante nelle categorie sopra citate)

### Elementi da considerare nel Piano per l'incremento delle competenze digitali



il personale sanitario conta pochi nativi digitali e il ricambio generazionale non basta. Il personale SSN a tempo indeterminato presenta una distribuzione per età sbilanciata verso la categoria Generazione X (nati tra il 1965-1980) e *Boomer* (nati tra il 1946 e il 1964), a scapito dei *Millennial* (nati tra il 1980 e il 1994) e della Generazione Z (nati tra il 1995-2010). Questo, considerato l'esiguo numero annuo di nuovi specializzandi (circa 14.000/anno), non è un problema che si risolve con il semplice ricambio generazionale.



Nella progettazione di percorsi formativi in ambito aziendale, in modalità frontale o e-learning, è fondamentale tenere sempre presenti le specificità legate all'adult learning descritte dall'andragogia (teoria dell'apprendimento ed educazione degli adulti). Nel modello andragogico, infatti, partecipanti e formatori assumono un ruolo del tutto nuovo, i primi divengono parte attiva del percorso, affiancando il formatore dalla fase di progettazione a quella di implementazione, i secondi divengono facilitatori, accompagnando i discenti in un percorso attivo e coinvolgente.



Per poter lavorare ad una formazione efficace serve comprenderne il punto di partenza e misurarne l'evoluzione. L'applicazione di un *framework* adattato alla sanità nel percorso di alimentazione e utilizzo del FSE può consentire di misurare il livello di partenza dei discenti relativamente alle competenze digitali di base e a quelle relative al FSE classificandoli per contesti geografici e profili professionali. Ciò permette di indirizzare gli interventi in modo mirato e di misurar' l'evoluzione delle competenze nel tempo



Coerentemente con le attività e le responsabilità di cura e assistenza degli interlocutori potrebbe costituire un vantaggio ipotizzare di utilizzare tecniche innovative per ingaggiare e formare gli stessi sulle competenze digitali..



Così come nello sport e negli affari, anche in questo settore è possibile parlare di sana competizione che possa generare un circolo virtuoso di corsa all'*adoption* del FSE generata dal confronto e dalla competizione tra pari



Molteplici iniziative di formazione e comunicazione a cui assistono gli operatori sanitari e che richiedono tempo, da gestire in continuità con le attività sanitarie, in particolare nel periodo PNRR

## APPROCCIO REGIONALE PER LA FORMAZIONE SUL FSE 2.0

01

**Far conoscere il progetto FSE 2.0** Come primo passo del Piano di Formazione sul FSE 2.0 si intende promuovere la conoscenza del progetto. In questa fase verranno coinvolti i referenti della formazione e comunicazione degli Enti del SSR, che si occupano nei contesti quotidianamente della formazione e hanno contatto con gli operatori. E' necessario dotarsi di un'organizzazione di progetto al fine di garantire omogeneità di attuazione degli interventi e un'adeguata co-progettazione e il monitoraggio degli interventi a livello locale. Poiché il progetto riguarderà l'intera organizzazione degli Enti sarà importante fin da subito coinvolgere *stakeholder* interni ed esterni al SSR per raggiungere "a cascata" tutti gli operatori". Prima di partire con gli interventi sarà necessario assicurarsi in sinergia con gli interventi di comunicazione che vi sia una conoscenza diffusa e omogenea sul campo del FSE da parte di chi dovrà formare altri operatori. Per questo motivo la Regione intende adottare il modello di "formazione ai formatori", in coerenza con il Protocollo di Intesa firmato dal DTD con Assinter. Infine, per far conoscere il progetto FSE 2.0 e trasmetterne il valore, la Regione Puglia intende generare coinvolgimento negli operatori sanitari attraverso l'organizzazione di un evento di lancio.

02

**Identificare le esigenze di formazione e di incremento delle competenze digitali** Affinché gli interventi per l'incremento delle competenze digitali diventino parte integrata nei programmi di formazione degli Enti, occorre partire dalla mappatura delle esperienze pregresse in ambito formativo già attuate a livello locale, gli strumenti a disposizione, il loro livello di utilizzo e pervasività nonché il livello di consapevolezza attuale rispetto al FSE 2.0 al fine di comprendere i gap formativi da colmare per ciascun target. Infine, per agevolare la fruizione dei contenuti, sarà importante comprendere aspettative e preferenze riguardo a tempi, strumenti e modalità di fruizione della formazione da parte degli operatori del SSR.

03

**Progettare gli interventi attuativi del piano di formazione** La Regione Puglia, in coerenza con le indicazioni del DTD individuate a livello nazionale rispetto a obiettivi formativi e competenze da acquisire, si occuperà della progettazione delle modalità, degli strumenti e dei processi da adottare per la diffusione/fruizione dei contenuti formativi e l'implementazione delle azioni di comunicazione in concertazione con gli Enti e gli *stakeholder* di riferimento. In particolare, sarà importante per tipologia di *target* individuare i casi d'uso del FSE 2.0 intesi come casi esemplari che rappresentino i benefici e il valore aggiunto nel lavoro quotidiano dei singoli professionisti, che spingano l'operatore a ricercare contenuti formativi. In coerenza con le indicazioni e le Linee Guida nazionali ed eventuali materiali resi a disposizione, la Regione Puglia declinerà i contenuti specialistici avvalendosi di *stakeholder* competenti in materia. A seconda del contenuto e del destinatario, verrà individuato il formato più idoneo per favorire la qualità dell'apprendimento e l'efficacia della formazione. Oltre all'esperienza in aula, saranno introdotte attività sul campo per potenziare le competenze pratiche, così come altre modalità innovative (es. video-pillole, podcast, simulazioni, attività di *role playing*) che possono essere svolte in qualsiasi momento dagli operatori. Sulla base di quanto definito sopra verrà definita una *roadmap* implementativa dei rilasci dei contenuti, tenendo in considerazione anche le altre attività formative previste (ricorrenti e legate ad altre iniziative del PNRR come la formazione sulle infezioni ospedaliere, la telemedicina, i nuovi applicativi legati agli interventi di digitalizzazione DEA) per evitare di sovraccaricare gli operatori. Gli Enti del SSR dovranno inserire nella loro programmazione dei Piani di Formazione Aziendale interventi formativi incentrati sul FSE 2.0.

**APPROCCIO HANDS-ON**  
*Un approccio pratico e hands-on alla formazione può essere molto efficace. Organizzare sessioni di formazione che includano esercitazioni pratiche sull'utilizzo del FSE può aiutare gli operatori sanitari e i cittadini a familiarizzare con il sistema e ad acquisire le competenze necessarie per utilizzarlo correttamente.*

04

**Sviluppare i contenuti** Considerando gli ingenti volumi di persone destinatari degli interventi, sarà importante identificare uno strumento che funga da port' d'accesso "digitale" ai contenuti e che possa aiutare a tradurre in contenuti in un asset durevole a disposizione degli operatori. Sarà importante, inoltre, in ottica di apprendimento facilitar' l'interazione degli operatori, il supporto durante le fasi di apprendimento, la collaborazione e lo scambio di contenuti. Poiché comunicazione e formazione sono due facce della stessa medaglia, sarà fondamentale comunicare in modo efficace il progetto ai diversi stakeholder coinvolti, prima ancora di avviare gli interventi di formazione. Nello sviluppo dei contenuti formativi verranno considerati gli elementi di progettazione dell'esperienza di apprendimento, la messa a disposizione dei materiali didattici, utilizzo di tecnologie didattiche; meccanismi di test dei contenuti formativi e verifica dell'efficacia, aggiornamento dei contenuti formativi.

05

**Veicolare i contenuti** Per facilitare l'ingaggio degli operatori sarà importante promuovere l'offerta formativa nei "luoghi" frequentati dagli operatori e comunicare il progetto utilizzando strumenti di vita quotidiana (es. campagne informative, notifiche, sms). Nell'ambito del progetto, saranno sperimentati canali che coinvolgano attivamente i discenti, tramite attività immersive e dinamiche di interazione simili ai *social* (es. tool di *scrollytelling*, podcast), nell'ottica di creare una vera e proprio comunità attorno al FSE 2.0.

06

**Monitorare l'efficacia del piano di formazione** L'efficacia degli interventi di formazione sarà monitorata attraverso la raccolta di informazioni e dati quali a titolo esemplificativo e non esaustivo il gradimento dei contenuti erogati, il livello di partecipazione, di competenze acquisite e di incremento delle competenze digitali e delle azioni implementate avvalendosi ove disponibili del supporto degli strumenti messi a disposizione dal livello nazionale. La Regione intende inoltre favorire la diffusione delle informazioni sull'andamento del progetto come "spinta al fare" per favorire l'innesco di una sana competizione che promuova le buone abitudini di alimentazione e utilizzo del FSE.

**SUPPORTO CONTINUATIVO** Oltre alla formazione iniziale, è importante fornire un supporto continuativo per gli operatori sanitari e i cittadini che utilizzano il FSE. Ciò può includere la disponibilità di Linee Guida, manuali, video tutorial e assistenza tecnica per rispondere alle domande e risolvere eventuali problemi che potrebbero sorgere durante l'utilizzo del

### PRINCIPALI ELEMENTI DEL PERCORSO DI FORMAZIONE AVVIATO AL 30 SETTEMBRE 2023

#### Ingaggio dei responsabili della formazione degli Enti

La Regione Puglia ha già avviato il percorso di coinvolgimento negli Enti Sanitari attraverso un evento in presenza presso il "Dipartimento Promozione della Salute e del Benessere Animale in cui è stato presentato il progetto FSE 2.0 rispetto alla linea per l'incremento delle competenze digitali a cui sono seguite due sessioni di approfondimento sul FSE e ulteriori momenti di allineamento per favorire l'ingaggio e la partecipazione al progetto.

#### Assessment - mappatura di strumenti, canali ed esperienze pregresse:

È stata condotta un'indagine per mappare le esperienze pregresse e gli strumenti disponibili per l'attuazione del Piano Operativo per l'incremento delle competenze digitali per l'adozione del FSE 2.0. Si è trattato di un'indagine multicentrica e autosomministrata in forma anonima attraverso un questionario *online* ai responsabili della comunicazione e formazione delle Aziende Sanitarie, Aziende Ospedaliere-Universitarie e Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico pugliesi coinvolte nel progetto. L'indagine ha esplorato le seguenti 3 aree: 1) le esperienze pregresse in merito a campagne e attività di comunicazione interna ed esterna e interventi di formazione; 2) la disponibilità di strumenti e risorse per gli interventi di comunicazione e formazione; 3) le esigenze formative degli operatori sanitari e le modalità preferite per la formazione. Lo sviluppo del questionario si è basato su una analisi delle esigenze dettate dal progetto e sulla necessità di approfondire lo *status quo* rispetto alle attività di comunicazione e formazione a livello regionale, così da poter meglio indirizzare gli interventi previsti dal PCF.

#### Principali evidenze emerse dal questionario



Per la maggior parte dei partecipanti all'indagine il momento migliore per somministrare contenuti formativi è il mattino, solo in 2 hanno indicato la fascia pomeridiana come ideale, nessuno ha selezionato quella serale.



Per nessuno degli intervistati la durata dell'intervento formativo del singolo relatore dovrebbe durare meno di 10 minuti o più di 60. La maggior parte degli intervistati definisce ideale una durata compresa tra 10 e 30 minuti, in 2 allargano tale finestra a una durata compresa tra 30 e 60'.



Si preferiscono i canali tradizionali di formazione, soprattutto gli eventi in presenza, seguiti dal sito *web* e dai materiali cartacei. Non sono menzionate modalità di apprendimento innovative come Podcast, SmartPills, Blog o Forum. Pochi Enti utilizzano piattaforme *e-learning* interne o esterne.



Gli strumenti di valutazione dell'apprendimento sono diffusi, meno quelli per il monitoraggio dell'efficacia dell'apprendimento.

#### Sessioni di approfondimento sul FSE 2.0

È stata realizzata una sessione formativa sul Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), destinata ai responsabili della formazione e comunicazione aziendale. Obiettivo dell'incontro è stato quello di fare il punto sullo *status quo* del FSE e garantire allineamento e una consapevolezza condivisa sul progetto per meglio indirizzare le attività successive. La sessione è stata anche l'occasione per raccogliere *feedback* e dubbi, in modo da tarare al meglio attività e interventi futuri.

ALLEGATO 1  
FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO 2.0

### Governance del piano di formazione

Le Linee Operative di formazione, trasmesse nell'ambito del progetto TSI Digital Skills il 29 settembre 2023 e in consultazione pubblica alle Regioni/PPAA su piattaforma ParteciPA fino al 20 di ottobre, consigliano che, a livello regionale, per l'implementazione delle iniziative di formazione contenute all'interno dei Piani Operativi regionali, venga costituito un apposito Tavolo di Coordinamento Regionale della Formazione FSE 2.0 (successivamente "Tavolo Regionale Formazione") e che a livello Aziendale venga costituito un Gruppo Aziendale della Formazione FSE 2.0.

La Regione Puglia, in coerenza con le indicazioni delle Linee Operative di formazione che verranno approvate, definirà il Tavolo di Coordinamento Regionale della Formazione e il Gruppo Aziendale della Formazione.

## APPROCCIO REGIONALE PER LA COMUNICAZIONE SUL FSE 2.0

- 01** **Invogliare e motivare l'adozione del FSE e favorire il passaparola.** Troppo spesso in passato è stata sottovalutata l'importanza del coinvolgimento degli utenti nei progetti di trasformazione digitale. La Regione Puglia intende effettuare interventi che favoriscano la consapevolezza del progetto FSE e il coinvolgimento degli operatori del SSR. I cambiamenti culturali avvengono se si riescono a trasformare le azioni delle persone, se i nuovi comportamenti producono benefici nel tempo e se le persone riconoscono la connessione tra il cambiamento delle loro azioni e i benefici riscontrati. Alla comunicazione spetta far emergere questi aspetti e incuriosire, spiegare e indurre gli utenti all'adozione e a rendere proprio lo strumento del FSE 2.0. Per farlo occorre progettare una comunicazione che si ponga l'obiettivo di essere virale e di raggiungere quanti più operatori per mezzo di operatori "superconduttori" di messaggi.
- 02** **Avere una chiara idea del target per tarare al meglio i messaggi.** Il SSR è composto da una varietà di risorse umane con competenze, estrazione e bisogni diversi. La comunicazione sul FSE rappresenta un'opportunità per conoscere meglio gli obiettivi, le esigenze, i problemi e i comportamenti degli operatori del SSR. Questo aiuterà a tarare al meglio gli interventi di comunicazione in contenuti e sfruttare al meglio i canali e gli strumenti a disposizione, considerando anche la variabilità legata ai luoghi di erogazione dell'assistenza.
- 03** **Messaggi coerenti con gli obiettivi comunicativi e il contesto.** Nell'ambito degli interventi di comunicazione, partendo dagli obiettivi di consapevolezza, adozione e promozione del FSE, saranno veicolati messaggi che possano fornire le seguenti risposte a ciascuna tipologia di target: i) conoscere il FSE 2.0 è utile perché...; ii) se usi il FSE 2.0 potrai...; iii) uso il FSE 2.0 perché.... Per invogliare gli operatori sarà importante individuare e declinare il modo semplice e intuitivo quali sono i casi d'uso del FSE, ovvero quali sono le situazioni quotidiane che li riguardano in cui il FSE può migliorare l'attività quotidiana e il servizio offerto al cittadino.
- 04** **Favorire la multicanalità e la comunicazione nei "luoghi" degli operatori.** Dato il numero di utenti target coinvolti negli interventi di comunicazione sarà importante sfruttare la multicanalità, termine particolarmente diffuso nel *marketing* ed è usato per far riferimento all'utilizzo, da parte di un'azienda, di differenti punti di contatto, canali o strumenti (*online* e/o *offline*) per interagire con i consumatori. Scegliere e destinare i contenuti dei messaggi ai punti di contatto più abituali e preferiti dei diversi *target* oggetto di comunicazione è fondamentale per accelerare l'arrivo dei messaggi. Saranno individuati per ciascun *target* i canali di comunicazione più idonei in base almeno ai seguenti fattori: i) *gap* generazionali, che impatta ad esempio rispetto alla propensione e abitudine all'utilizzo di canali di comunicazione più recenti; ii) abitudini (ad es. alcune ore della giornata sono preferibili rispetto ad altre per aumentare la visibilità); iii) posizionamento (ad es. raggiungere i farmacisti convenzionati richiede un approccio diverso rispetto a raggiungere gli infermieri ospedalieri).
- 05** **Misurare e monitorare gli interventi e la loro efficacia.** Per misurare il ritorno degli interventi di comunicazione sarà monitorato e analizzato l'impatto degli interventi attraverso l'utilizzo di strumenti sia qualitativi (es. sondaggi, focus group, interviste) e quantitativi di un set di indicatori (inizialmente necessariamente semplici e/o *proxy*) da misurare a inizio e fine intervento e che possano essere correlati agli indicatori di alimentazione e utilizzo del FSE oggetto di misurazione del PNRR. Esempi di indicatori sono: i) numero di contenuti visualizzati (ove possibile) attraverso l'analisi del traffico online delle pagine *web* dedicate ai contenuti prodotti; ii) numero di *followers*; iii) numero di condivisioni e interazioni con i contenuti; iv) percentuale di *click* su tasti che richiedono un'azione in una comunicazione digitale (e.g. tasto "approfondisci il contenuto cliccando qui"); v) questionari di soddisfazione.

## CURVA DELLA COMUNICAZIONE

Per raggiungere l'obiettivo di alimentazione e utilizzo del FSE 2.0 e supportare il processo di cambiamento, le Linee Operative di Comunicazione FSE 2.0 condivise dal DTD, suggeriscono l'adozione di un modello definito "Curva della Comunicazione" suddiviso in sei fasi: Primo contatto, Consapevolezza, Comprensione, Accettazione, Buy-In e Ownership. Attraverso la Curva, è possibile navigare il percorso di cambiamento, assicurandosi di affrontare in modo efficace e progressivo tutte le tappe necessarie per ottenere risultati positivi.



PRIMO CONTATTO	<i>I professionisti hanno sentito parlare della digital transformation, ma non capiscono appieno cosa comporterà.</i>
CONSAPEVOLEZZA	<i>I professionisti hanno consapevolezza del progetto ma non hanno ancora ben chiaro l'impatto che esso avrà sul loro lavoro quotidiano</i>
COMPrensIONE	<i>In questa fase i professionisti comprendono che il progetto avrà un impatto su di loro e sul loro operato ma non hanno ancora accettato il cambiamento che li coinvolgerà</i>
ACCETTAZIONE	<i>I professionisti hanno compreso e accettato il cambiamento e sono pronti ad acquisire le competenze che gli permetteranno di acquisire il cambiamento</i>
BUY-IN	<i>In questa fase i professionisti hanno ormai compreso e accettato cambiamento e sono pronti a farlo proprio.</i>
OWNERSHIP	<i>I professionisti hanno ormai fatto proprio il progetto e sono pronti a utilizzare il sistema</i>

### PRINCIPALI ELEMENTI DEL PERCORSO DI COMUNICAZIONE AVVIATO AL 30 SETTEMBRE 2023

#### Ingaggio dei responsabili della comunicazione degli Enti

La Regione Puglia ha già avviato il percorso di coinvolgimento negli Enti Sanitari attraverso un evento in presenza presso il "Dipartimento Promozione della Salute e del Benessere animale" in cui è stato presentato il progetto FSE 2.0 rispetto alla linea per l'incremento delle competenze digitali a cui sono seguite due sessioni di approfondimento sul FSE e ulteriori momenti di allineamento per favorire l'ingaggio e la partecipazione al progetto.

#### Assessment - mappatura di strumenti, canali ed esperienze pregresse

È stata condotta un'indagine per mappare canali, strumenti ed esperienze pregresse utile all'attuazione del Piano Operativo per l'incremento delle competenze digitali e l'adozione del FSE 2.0. L'intervento di *assessment* ha riguardato sia gli interventi di formazione che quelli di comunicazione realizzati da Aziende Sanitarie, Aziende Ospedaliero-Universitarie e Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico pugliesi. La *survey* ha messo in luce il come gli Enti siano al momento più concentrati sulla formazione degli operatori sanitari piuttosto che sulle iniziative di comunicazione rivolte agli stessi. Sebbene il *Covid-19* abbia rappresentato un momento di discontinuità, dimostrando l'importanza e l'impatto che una comunicazione efficace può avere, tuttavia molteplici sono gli ambiti di miglioramento esistenti.



Per la comunicazione interna, gli strumenti più utilizzati sono la posta elettronica, il portale aziendale e i materiali cartacei. Seguono i *social network*, *Puglia Salute* e altri canali specifici come *WhatsApp*, con frequenze d'uso eterogenee



Per la comunicazione esterna, prevale la carta stampata. Diffusi anche *Puglia Salute* e i *social network*. La *newsletter* non risulta essere utilizzata.



Per la messaggistica istantanea, la maggior parte degli intervistati predilige *WhatsApp*, solo una minoranza *Telegram*, senza particolare propensione ad attivare nuovi canali su quest'ultima piattaforma



Emerge una tendenza diffusa a coinvolgere, seppur con frequenze diverse, Ordini Professionali, Sigle Sindacali e Associazioni di Categoria, i quali hanno un potenziale ruolo di facilitatori verso gli operatori sanitari

### Governance del piano di comunicazione

Le Linee Operative per la comunicazione, trasmesse il 7 giugno 2023 dal DTD, consigliano che, a livello regionale, per l'implementazione delle iniziative di comunicazione contenute all'interno dei Piani Operativi regionali, venga costituito un apposito Tavolo di Coordinamento Regionale della Comunicazione FSE 2.0<sup>11</sup> (successivamente "Tavolo Regionale di Comunicazione").

Il Tavolo Regionale di Comunicazione è costituito all'interno del "Dipartimento Promozione della Salute e del Benessere Animale" e prevede l'individuazione e la nomina di un Responsabile Comunicazione, ossia di un Responsabile regionale da designare all'attuazione del Piano Operativo di Comunicazione.

Il Tavolo Regionale di Comunicazione si configura come il soggetto responsabile dell'attivazione, integrazione e coordinamento di tutti gli attori e di tutte le azioni a livello regionale, aziendale e territoriale necessarie all'implementazione dei Piani Operativi.

I principali compiti di ogni Tavolo Regionale di Comunicazione possono essere definiti autonomamente dalle singole Regioni e PPAA, a partire dai seguenti suggerimenti:

- analisi dei fabbisogni di comunicazione della popolazione regionale di riferimento, allo scopo di definire le azioni specifiche a partire dai contenuti dei Piani Operativi di comunicazione;
- ricognizione dei canali digitali (siti Internet/intranet, canali social a livello regionale e aziendale, newsletter, *house organ*, ecc.) e fisici (poster, flyer eventi, ecc.), del loro livello di maturità, impiego ed efficacia, per la definizione di una strategia di comunicazione multicanale;
- ricezione e adozione delle indicazioni sulla comunicazione FSE 2.0 di livello nazionale (es. elementi di identità visiva e di *brand*);
- definizione di una serie di raccomandazioni in termini di identità visiva, stile di comunicazione e canali, in modo da garantire una gestione armonizzata delle singole iniziative a livello regionale ed aziendale, coerente con quella definita a livello nazionale;
- ascolto delle istanze relative alla comunicazione portate dalle principali rappresentanze delle organizzazioni/federazioni destinarie al fine di massimizzare l'efficacia degli interventi;
- gestione degli *stakeholder* esterni (es. Federazioni degli Ordini delle Professioni Sanitarie) e valutazione di un possibile loro coinvolgimento, anche attraverso l'impiego delle loro piattaforme digitali e fisiche (congressi, eventi, incontri periodici ecc.) nelle iniziative di comunicazione;
- progettazione esecutiva e implementazione delle iniziative di livello regionale, autorizzazione e coordinamento di quelle promosse a livello aziendale;
- monitoraggio dell'esecuzione delle iniziative regionali e aziendali e della loro efficacia;
- valutazione dell'opportunità di introdurre uno strumento/punto di contatto digitale a supporto della gestione, in particolare per il monitoraggio, delle numerose iniziative di comunicazione che dovranno essere contemporaneamente governate.

In riferimento alla Composizione del Tavolo di Coordinamento Regionale della Comunicazione FSE 2.0, il tavolo, coordinato dal Dirigente della Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche Sanitarie della Regione Puglia, è composto da:

- Responsabile Progetto FSE 2.0
- Responsabile Piano Operativo Comunicazione
- Responsabile Piano Operativo Formazione
- Referente coordinamento operativo iniziative comunicazione - livello nazionale

<sup>11</sup> Capitolo 2 – Aspetti Organizzativi

- Referente attuazione e coordinamento operativo iniziative - livello regionale
- Referente sviluppo dei contenuti editoriali
- Referente per le iniziative *social*
- Referente identità visiva e sviluppi grafici
- Referente infrastruttura ICT
- Referente organizzazione eventi informativi
- Referente monitoraggio iniziative di comunicazione
- Referente del finanziamento

Sarà possibile prevedere il coinvolgimento nel Tavolo di Coordinamento di un referente della comunicazione per Azienda

Sarà inoltre possibile prevedere la presenza di eventuali referenti esterni, ossia di uno o più delegati della/delle software house/agenzie di comunicazione/altri soggetti alle quali sono stati affidati incarichi per la realizzazione di progetti inerenti al FSE.

#### *Gruppo aziendale della comunicazione FSE 2.0*

Ogni azienda sanitaria costituirà un Gruppo Aziendale della Comunicazione FSE 2.0 (successivamente "Gruppo Aziendale") competente per:

- il dispiegamento a livello aziendale delle iniziative regionali che prevedono delle componenti progettate, realizzate e gestite centralmente e, al tempo stesso, delle azioni di "messa a terra" all'interno delle strutture sanitarie che sono di competenza delle singole Aziende Sanitarie (es. sessioni informative, collocazione negli spazi aziendali di materiali di comunicazione quali flyer, cartellonistica, brochure);
- la progettazione e la realizzazione delle eventuali e specifiche iniziative di comunicazione che il Piano Operativo di comunicazione regionale assegna alla determinata Azienda Sanitaria o, più in generale, al livello aziendale.

Tale Gruppo Aziendale potrà essere composto dalle seguenti figure professionali:

- Direttore Sanitario, Direttore Sociale e Direttore Amministrativo;
- Responsabile della Comunicazione;
- Responsabile della Formazione;
- Responsabile Progetto FSE o, se non presente, Responsabile dei Sistemi Informativi Aziendali;
- Responsabile degli Acquisti.

All'interno dell'organizzazione aziendale, ove applicabile, si propone di identificare un referente operativo delle iniziative di comunicazione per il personale del ruolo sanitario e sociosanitario, compreso il personale convenzionato.

## COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDERS INTERESSATI

### MAPPA DEGLI STAKEHOLDERS

La realizzazione del FSE 2.0 richiederà la collaborazione di diversi attori chiave, distinguibili nelle seguenti categorie: [1] attori utenti finali dei servizi (operatori sanitari e cittadini); [2] attori coinvolti nell'attuazione degli interventi di adeguamento tecnologico e di formazione e comunicazione e responsabili di garantire la conformità alle normative; [3] attori chiave per favorire il successo del progetto (Ordini dei Medici e dei Farmacisti); [4] attori fornitori di servizi tecnologici e di formazione e comunicazione.



Di seguito vengono meglio descritti ruolo e contributo dell'*in-house* regionale InnovaPuglia, degli Enti Sanitari e degli Ordini dei Medici e dei Farmacisti.

### IL RUOLO DELLA SOCIETÀ *IN-HOUSE* INNOVAPUGLIA

InnovaPuglia S.p.A., società in house della Regione Puglia, ha partecipato sin dalle prime fasi al progetto "Fascicolo Sanitario Elettronico", sulla base della realizzazione del progetto "Rete dei Medici di Medicina Generale" approvato con D.G.R n.788/2004, prima, e con interventi successivi per il completamento e l'evoluzione, tra cui l'evoluzione SIST per la dematerializzata e FSE come da DGR n.1871/2019 del 14/10/2019.

Questo ha consentito a InnovaPuglia di consolidare nel tempo competenze, consentendo alla Regione Puglia di conseguire l'attivazione e il popolamento del FSE, tra le prime in Italia, e l'accesso allo stesso da parte dei cittadini già a partire dal 2016, oltre che raggiungere una costante evoluzione del sistema sia a livello applicativo che infrastrutturale, tenendo conto anche dell'integrazione al FSE Puglia di numerosi applicativi di mercato e sistemi regionali, in piena aderenza con le normative nazionali e regionali, a cui è stata data notevole propulsione con il D.Lgs. 34/2020 e con i successivi obiettivi, ben più ambiziosi, previsti dalla Missione 6 componente 2 del PNRR.

Poiché l'intervento del PNRR sul FSE 2.0 rappresenta la naturale evoluzione "tematica" di precedenti progetti realizzati con il supporto di InnovaPuglia e, considerate le competenze sviluppate nel tempo, la Regione Puglia ha individuato nell'ambito del progetto FSE 2.0 i seguenti ambiti di intervento da affidare alla *società in-house* InnovaPuglia:

- assistenza tecnica in materia ICT finalizzata alla individuazione e definizione delle soluzioni tecnico-funzionali più idonee al soddisfacimento dei requisiti sia operativi (espressi dagli utenti,) sia di governo delle singole tematiche (espressi dall'Amministrazione);
- supporto al governo tecnico, alla verifica dello stato di avanzamento lavori e al monitoraggio dei livelli di servizio in relazione alle attività affidate dall'Amministrazione Regionale ad operatori di mercato, quali la manutenzione (evolutiva e non) e la realizzazione ex novo del SW, l'assistenza tecnico applicativa che essi devono fornire agli utenti dei sistemi, la conduzione operativa dell'infrastruttura tecnologica per quanto di loro competenza, la documentazione delle predette attività;
- interventi di tipo infrastrutturale per il potenziamento dell'architettura del FSE 2.0;
- conduzione operativa dei sistemi di esercizio e servizio di assistenza tecnica agli utenti del FSE 2.0;
- realizzazione di nuovi sistemi informativi e la manutenzione di sistemi informativi esistenti (Registry FSE, Dashboard di monitoraggio FSE, middleware regionale, portale FSE del cittadino, portale FSE dei professionisti);
- coordinamento delle integrazioni con i diversi fornitori di sistemi informativi che alimentano il FSE 2.0;
- partecipazione alla standardizzazione e armonizzazione dei dati e documenti del FSE 2.0 e supporto alle implementazioni di tali standard presso i fornitori;
- supporto alla Regione Puglia, alle aziende sanitarie, enti e organismi regionali del SSR nella progettazione, pianificazione e monitoraggio dei corsi di formazione sul FSE 2.0 erogati a favore di tutto il personale sanitario;
- eventuale supporto alla Direzione Esecuzione Contratto (DEC) nelle attività di governance di ciascun obiettivo realizzativo.

#### IL RUOLO DEGLI ENTI SANITARI

La Regione Puglia, come già dimostrato fin da luglio 2022, intende coinvolgere come parte attiva del cambiamento gli Enti Sanitari sia per quanto riguarda gli interventi di adeguamento tecnologico, attraverso l'interfaccia dei Direttori dei Sistemi Informativi, sia per quanto riguarda gli interventi di formazione e comunicazione, attraverso l'interfaccia dei Responsabili Aziendali della Formazione e della Comunicazione. Tra gli interventi di collaborazione attesi si citano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti:

- collaborazione negli interventi di adeguamento tecnologico e nell'interlocuzione con InnovaPuglia e i fornitori ICT per rispettare il cronoprogramma del PAT;
- supporto nella progettazione attuativa degli interventi di formazione e comunicazione previsti dal PCF e nella declinazione e attuazione a livello locale degli stessi;
- partecipazione al Tavolo Regionale e al Gruppo Aziendale per la formazione e comunicazione;
- collaborazione nell'inserimento degli interventi di formazione all'interno dei piani formativi aziendali;
- rilevazione e segnalazione di eventuali criticità negli interventi e condivisione delle proposte di soluzioni;
- favorire e facilitare il contatto con gli operatori *target* degli interventi di formazione e comunicazione;
- condivisione di *best practice* e lezioni apprese per favorire omogeneità di approccio a livello regionale.

#### IL RUOLO DEGLI ORDINI

Il coinvolgimento degli Ordini tra cui gli Ordini dei Medici, dei Farmacisti e delle Professioni Sanitarie sarà fondamentale per il buon esito del progetto. La Regione Puglia intende coinvolgere e collaborare

con gli Ordini per avvicinarsi agli operatori. In particolare, tra gli interventi di collaborazione si citano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti:

- facilitare il contatto con i professionisti del SSR;
- supporto nella comunicazione del progetto FSE 2.0 e del suo valore così da raggiungere gli obiettivi di *consapevolezza, adozione e promozione* del FSE 2.0, sfruttando canali di comunicazione (es. *newsletter*, comunicazione istituzionali, *social media*, eventi);
- collaborazione per sviluppare insieme un’offerta formativa su misura, attraverso la partecipazione attiva dei rappresentanti degli Ordini ai tavoli di lavoro del gruppo operativo;
- supporto nella diffusione e promozione della fruizione dei contenuti realizzati per il medico/MMG/farmacista attraverso i canali degli Ordini (es. programmi ECM, eventi in presenza e altri canali/modalità organizzative).

### DISTRIBUZIONE DELLE RISORSE INTERVENTO M6C2 1.3.1 B)“ADOZIONE E UTILIZZO FSE DA PARTE DELLE REGIONI”

Si rimanda a successive disposizioni la distribuzione delle risorse a disposizione in base all’Allegato 1 del DM 8 agosto 2022 per quanto attiene adozione e utilizzo FSE da parte delle Regioni.



**REGIONE PUGLIA**  
**SEZIONE BILANCIO RAGIONERIA PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE**  
(D. Lgs. n. 118/11 e s.m.i.)

UFFICIO	TIPO	ANNO	NUMERO	DATA
SSS	DEL	2023	31	13.11.2023

D.LGS. N. 32/2021 - MODALITÀ DI FINANZIAMENTO DEI CONTROLLI UFFICIALI E DELLE ALTRE ATTIVITÀ UFFICIALI  
- VARIAZIONE AL BILANCIO REGIONALE 2023 E PLURIENNALE 2023-2025 AI SENSI DELL'ART. 51 DEL D.LGS.  
N.118/2011 E SS.MM.II.

**Si esprime: PARERE DI REGOLARITA'CONTABILE POSITIVO**  
**LR 28/2001 art. 79 Comma 5**

**Responsabile del Procedimento**

PO - PAOLINO GUARINI  
 **Paolino**  
**Guarini**

**Dirigente**

DR. NICOLA PALADINO

