



SERVIZI DI GOVERNO



Blue System
Information Technologies

Relatore

Marco Lesandrelli

Corporate account manager



**Il Portale Servizi di Governo
gestisce in modo centralizzato
l'operato di tutti gli attori
interni ed esterni all'azienda
coinvolti nell'erogazione del servizio
alla struttura sanitaria.**



**Il suo scopo è ottimizzare i processi
relativi all'erogazione dei servizi
al fine di migliorarne la qualità
e ridurre i costi.**



Servizi di Governo traccia i processi

di richiesta, di autorizzazione, di erogazione del servizio e permette avere informazioni ovunque e in tempo reale:



Servizi di Governo traccia i processi

di richiesta, di autorizzazione, di erogazione del servizio e permette avere informazioni ovunque e in tempo reale:



**Se il servizio
è stato
effettivamente
erogato**



Servizi di Governo traccia i processi

di richiesta, di autorizzazione, di erogazione del servizio e permette avere informazioni ovunque e in tempo reale:



**Se il servizio
è stato
effettivamente
erogato**



**I tempi in cui
il servizio è
stato erogato**

Servizi di Governo traccia i processi

di richiesta, di autorizzazione, di erogazione del servizio e permette avere informazioni ovunque e in tempo reale:



**Se il servizio
è stato
effettivamente
erogato**



**I tempi in cui
il servizio è
stato erogato**



**Il livello
di qualità
del servizio
svolto**

Servizi di Governo traccia i processi

di richiesta, di autorizzazione, di erogazione del servizio e permette avere informazioni ovunque e in tempo reale:



**Se il servizio
è stato
effettivamente
erogato**



**I tempi in cui
il servizio è
stato erogato**



**Il livello
di qualità
del servizio
svolto**



**I costi
effettivamente
sostenuti**

 **20**

**Più di venti anni di esperienza
nel mondo dell'Health Care
ci hanno permesso di creare
un portale completo e modulare.**



Cinque settori specialistici
da poter gestire con attenzione ed efficienza.



Cinque settori specialistici
da poter gestire con attenzione ed efficienza.



MANUTENZIONE



Cinque settori specialistici
da poter gestire con attenzione ed efficienza.



PULIZIE



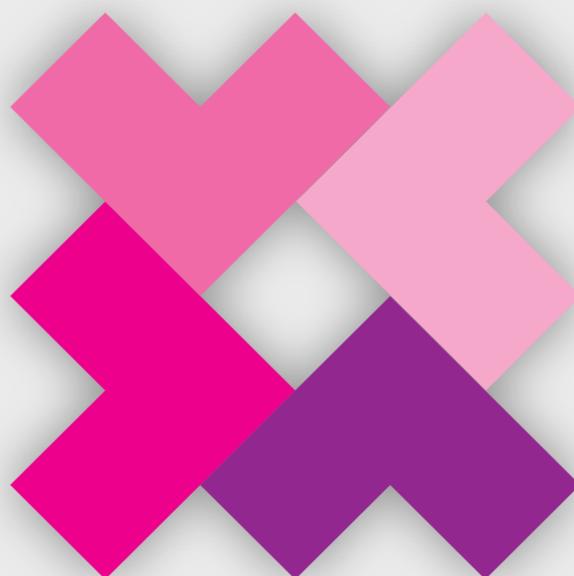
Cinque settori specialistici
da poter gestire con attenzione ed efficienza.



LAVANOLO



Cinque settori specialistici
da poter gestire con attenzione ed efficienza.



RISTORAZIONE



Cinque settori specialistici
da poter gestire con attenzione ed efficienza.



STERILIZZAZIONE





**Tramite la Gestione Richieste
è possibile amministrare e controllare
l'erogazione di ogni servizio.**

(Ausiliariato, Portierato, Richieste di acquisto, Trasporto pesante,
Rete dati e fonia, Parcheggio, Aree commerciali, etc.)

Le figure principali del Portale

Le figure principali del portale



Utente abilitato all'inserimento della Richiesta

generalmente utenti
caposala o call-center.

Le figure principali del portale



Referente interno dell'ospedale

utente abilitato alla
valutazione ed assegnazione
della Richiesta al Gestore
di riferimento per il servizio
specifico.

Le figure principali del portale



Responsabile interno ospedale di ogni servizio

la figura che valuta
la congruità di esecuzione
della Richiesta.

Le figure principali del portale



Responsabile dei servizi (Gestore)

l'organizzazione
alla quale è stato dato
l'incarico di svolgere
un determinato servizio
all'interno dell'ospedale.

Le figure principali del portale



Responsabile del controllo

colui al quale è affidato
il controllo sulla qualità,
sui tempi e sui costi
dei servizi erogati.

Esempio di funzionamento.

Il Portale Servizi di Governo raccoglie i dati provenienti da tutti gli attori che partecipano all'erogazione del servizio integrandoli in un unico sistema.



**Segnalazione
da parte
del personale**



**Esecuzione
della prestazione
appaltata**



**Controllo
gestionale
della
prestazione**



**Servizi di Governo
integra tutti i dati
in un'unica anagrafica.**

Vantaggi di una soluzione integrata



Vantaggi di una soluzione integrata

Gestisce tutti gli interventi
in modo centralizzato
per tutti i servizi.



Vantaggi di una soluzione integrata

Gestisce tutti gli interventi

in modo centralizzato
per tutti i servizi.

Regola l'operato del personale

interno all'ospedale mediante
flussi di lavoro prestabiliti.



Vantaggi di una soluzione integrata

Gestisce tutti gli interventi

in modo centralizzato
per tutti i servizi.

Regola l'operato del personale

interno all'ospedale mediante
flussi di lavoro prestabiliti.

Controlla la qualità

dei servizi erogati.



Vantaggi di una soluzione integrata

Gestisce tutti gli interventi

in modo centralizzato
per tutti i servizi.

Regola l'operato del personale

interno all'ospedale mediante
flussi di lavoro prestabiliti.

Controlla la qualità

dei servizi erogati.

Traccia il ciclo di approvazione

delle richieste di intervento inserite,
verificandone gli stati di avanzamento.



Vantaggi di una soluzione integrata

Gestisce tutti gli interventi

in modo centralizzato per tutti i servizi.

Regola l'operato del personale

interno all'ospedale mediante flussi di lavoro prestabiliti.

Controlla la qualità

dei servizi erogati.

Traccia il ciclo di approvazione

delle richieste di intervento inserite, verificandone gli stati di avanzamento.

Verifica i tempi

di intervento.



Vantaggi di una soluzione integrata

Gestisce tutti gli interventi

in modo centralizzato per tutti i servizi.

Regola l'operato del personale

interno all'ospedale mediante flussi di lavoro prestabiliti.

Controlla la qualità

dei servizi erogati.

Traccia il ciclo di approvazione

delle richieste di intervento inserite, verificandone gli stati di avanzamento.

Verifica i tempi

di intervento.

Effettua una rendicontazione

puntuale economica dei servizi.



Vantaggi di una soluzione integrata

Gestisce tutti gli interventi

in modo centralizzato per tutti i servizi.

Regola l'operato del personale

interno all'ospedale mediante flussi di lavoro prestabiliti.

Controlla la qualità

dei servizi erogati.

Traccia il ciclo di approvazione

delle richieste di intervento inserite, verificandone gli stati di avanzamento.



Verifica i tempi

di intervento.

Effettua una rendicontazione

puntuale economica dei servizi.

Controlla la corretta esecuzione

dell'attività del Gestore del servizio.

Vantaggi di una soluzione integrata

Gestisce tutti gli interventi

in modo centralizzato per tutti i servizi.

Regola l'operato del personale

interno all'ospedale mediante flussi di lavoro prestabiliti.

Controlla la qualità

dei servizi erogati.

Traccia il ciclo di approvazione

delle richieste di intervento inserite, verificandone gli stati di avanzamento.



Verifica i tempi

di intervento.

Effettua una rendicontazione

puntuale economica dei servizi.

Controlla la corretta esecuzione

dell'attività del Gestore del servizio.

Segnala in tempo reale

le non conformità rilevate sui servizi erogati.



**Obiettivi raggiunti
attraverso l'uso
di Servizi di Governo**

Obiettivi raggiunti



Controllo

Servizi di Governo traccia l'operato di ogni singolo attore coinvolto nel processo di erogazione del servizio su più livelli:

- **Operato del Gestore**
- **Controllo Economico**
- **Qualità dei servizi erogati**
- **Tempi di intervento**
- **Operato del personale interno**

Obiettivi raggiunti



**Indipendenza
dal Gestore**

Servizi di Governo permette amministrare i propri dati senza essere vincolati al sistema gestionale del Gestore.

*Eventuali nuovi Gestori potranno operare fin da subito senza avere alcun costo aggiuntivo: **è tutto già predisposto!***

Obiettivi raggiunti



Qualità del servizio

Il Portale offre al Gestore un sistema che permette di organizzare al meglio il suo operato garantendo efficienza e qualità.

*La qualità del servizio reso ed i tempi di evasione delle richieste migliorano rapidamente grazie anche alla **responsabilizzazione di ogni attore.***

Obiettivi raggiunti



Riduzione dei costi legati ai servizi no-core

Risparmi economici diretti

- Il Gestore è messo nelle condizioni di operare in modo più efficiente e responsabile.
- Si riducono le duplicazioni di richieste e i costi.
- Vengono rendicontati solo i lavori effettivamente svolti.
- È possibile da subito applicare eventuali le penali.
- Viene ottimizzato l'uso dei materiali a disposizione eliminando gli sprechi.

Risparmi economici indiretti

- Maggiore efficienza del personale.
- Minori perdite di tempo.
- Meno risorse dedicate alla gestione dei servizi.

Obiettivi raggiunti



**Anagrafica
unica
centralizzata**

Grazie al Portale tutte le figure coinvolte utilizzano un solo linguaggio e comunicano in modo univoco.

È possibile avere un'unica anagrafica per denominare unità di servizio, stanze, reparti, articoli, etc.

Obiettivi raggiunti



Univocità del dato

Con la gestione delle richieste vengono eliminate le richieste doppie **riducendo notevolmente il numero delle contestazioni.**

Grazie ai dati (e ai ruoli) certi e definiti, tutto il sistema funziona al meglio e senza incomprensioni.

Obiettivi raggiunti

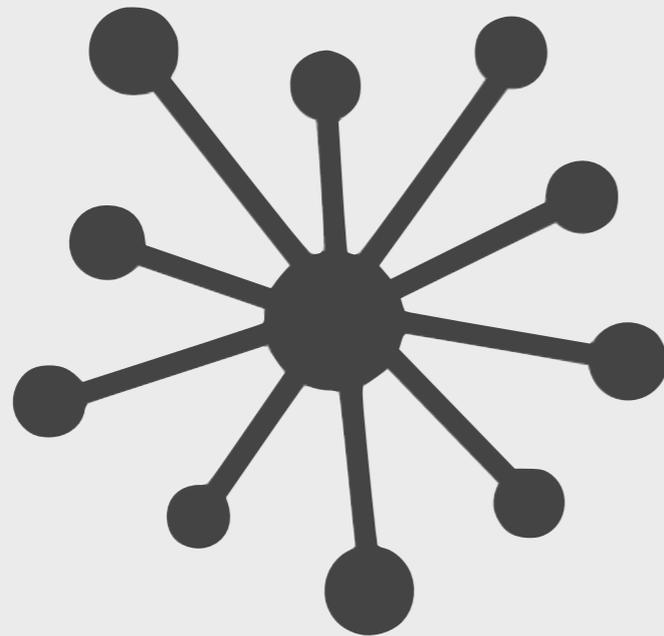


**Efficienza
del personale
interno**

Servizi di Governo permette al personale interno di poter lavorare in modo più efficiente e veloce aumentando sensibilmente:

- **Responsabilizzazione**
- **Migliore organizzazione**
- **Semplificazione dell'operato**

Obiettivi raggiunti



**Controllo
di gestione
completo**

Il controllo di gestione offerto dal Portale è centrato e stratificato basato sui diversi profili degli utenti.

La raccolta automatica dei dati permette di tenere sempre costantemente sotto controllo spesa e operato delle persone.

Obiettivi raggiunti



Autonomia di gestione del Portale

Servizi di Governo può essere gestito in autonomia dal personale. L'incaricato può gestire sia l'interfaccia sia i ruoli in completa autonomia.

A ciò è dedicato Oracle Webcenter che offre ampie possibilità di customizzazione e gestione semplificata.

Obiettivi raggiunti



Zero deploy

Servizi di Governo funziona su ogni tipo di piattaforma quindi senza nessun costo aggiuntivo lato client.

*Non devo installare niente,
è tutto pronto per l'uso.*

Obiettivi raggiunti



Real time

Il Portale offre analisi ed elaborazioni dati **in tempo reale.**

Ho a disposizione in qualsiasi momento ogni dato necessario per governare i servizi.

30%

Risparmio economico in seguito a tempi ridotti di lavorazione, maggiori controlli e quadrature in tempo reale costi sostenuti.

45%

Riduzione numero di Contestazioni

40%

Riduzione numero di Richieste in 6 mesi

Risultati ottenuti in 6 mesi di operatività

(dati basati su indicazioni fornite da un nostro utente)

85%

Riduzione dei tempi medi di evasione delle Richieste. **In 6 mesi il tempo medio di evasione di un intervento è passato da 8 giorni a 1 giorno.**

25%

in meno di richieste doppie a parità di oggetto

40%

Incremento Qualità dei Servizi

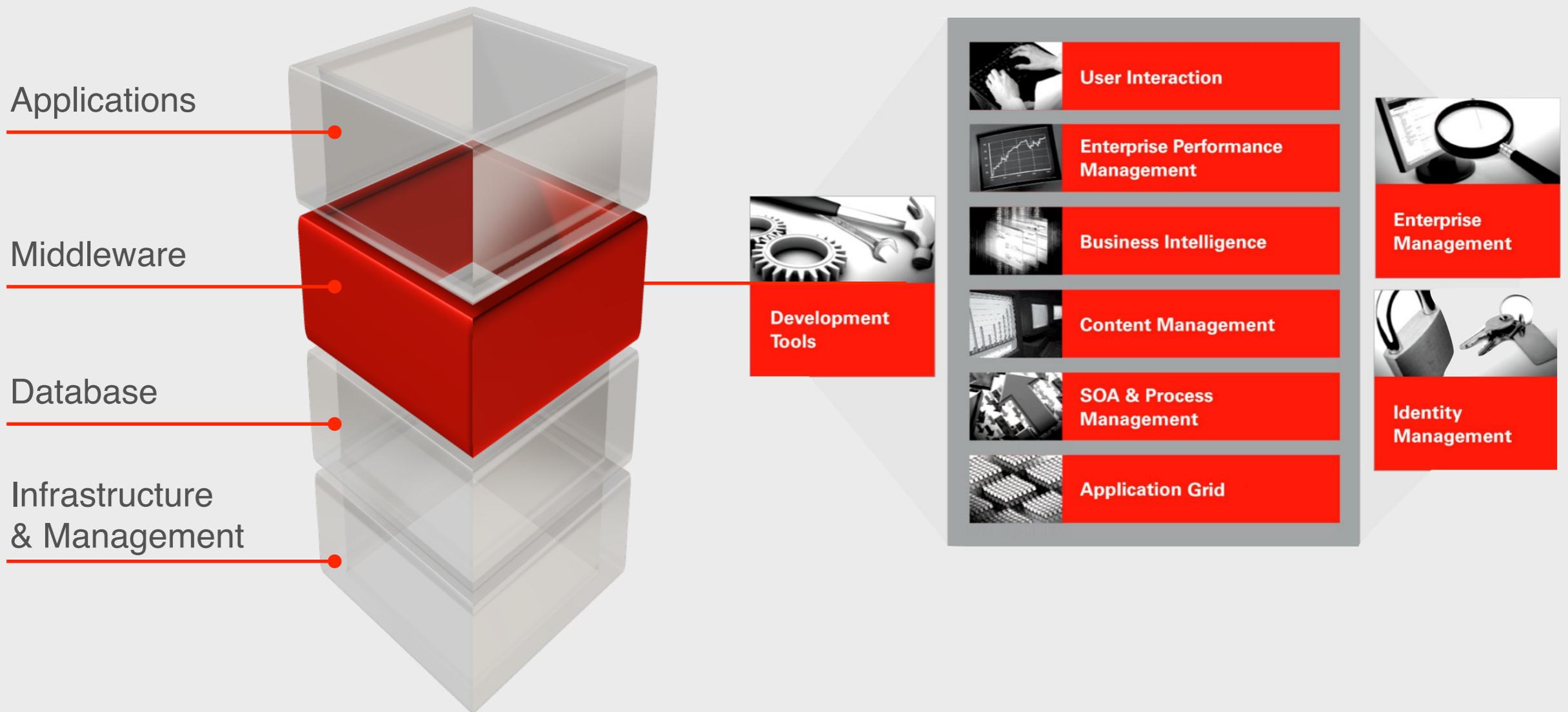
35%

Incremento applicabilità penali in base ai maggiori controlli.

**Servizi di Governo
funziona ovunque.**



Servizi di Governo è un portale WEB 2.0 basato su tecnologia **ORACLE**[®]



Integrazione completa di tutti gli applicativi

Gestione Richieste di Intervento

Anagrafiche centralizzate



Gestione Documentale

Business Intelligence



Visualizzatore DWG con rilevazione degli asset strategici e dettaglio ODL

Servizio pulizie
Servizio sterilizzazione



Server FTP per raccolta dati da Gestori per analisi di Business Intelligence



Portale web 2.0 Webcenter

Enterprise Portals

Team Spaces

Dashboards

Composite Apps & RIA

Collaborative Applications

Multi-Channel Access

Oracle WebCenter

WebCenter Services

Wikis, Blogs, Mashups, Analytics, RSS, Social Networking

WebCenter Portal Framework

Portlet Integration, Metadata Services, Composer, Business Dictionary, Task Flows

WebCenter Spaces

Personal Spaces, Group Spaces & Templates

WebCenter Real-Time Collaboration

Conferencing, IM, Presence

WebCenter Intelligent Collaboration

Expertise Location

Integration Infrastructure

Search

Web Services

Adapters

UCM

Identity Management

SOA & BPM

Third party repositories

CRM

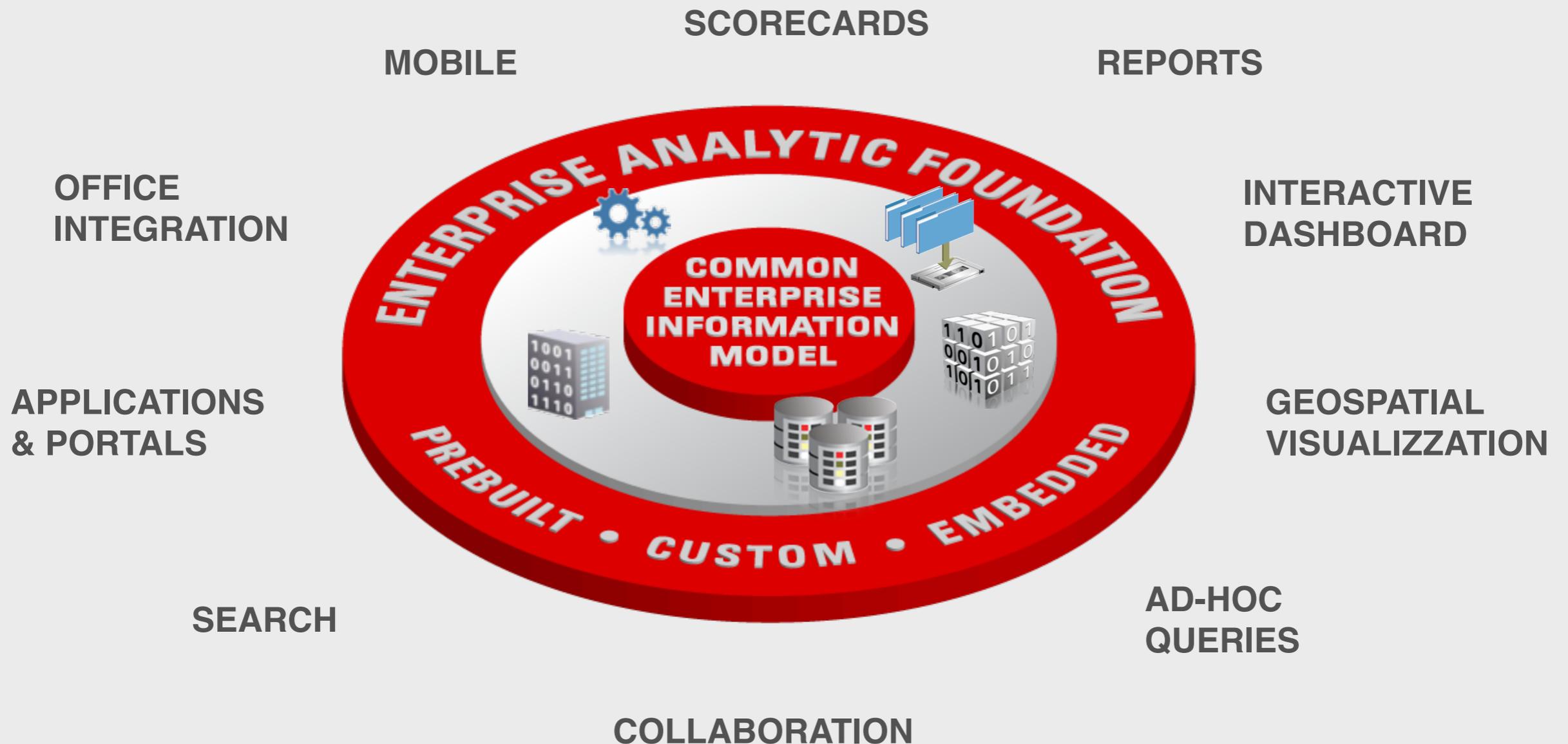
ERP

Legacy Applications

Business Intelligents

Data Sources

Analisi dei dati con Oracle Business Intelligence



DWG online con Oracle Autovue

Servizi di Governo operatore1 | Spazi | Preferiti | Preferenze | ? Logout

[Gestione Richieste](#)
[Gestione Lavori](#)
[Gestione Anagrafiche](#)
[Gestione Lavanolo](#)
[Gestione Pulizie](#)
[Gestione Manutenzione](#)
[Gestione Sterilizzazione](#)
[Gestione Documentale](#)
[Annunci](#)
[Liste](#)
[Discussioni](#)
[Eventi](#)
[Flusso attività](#)

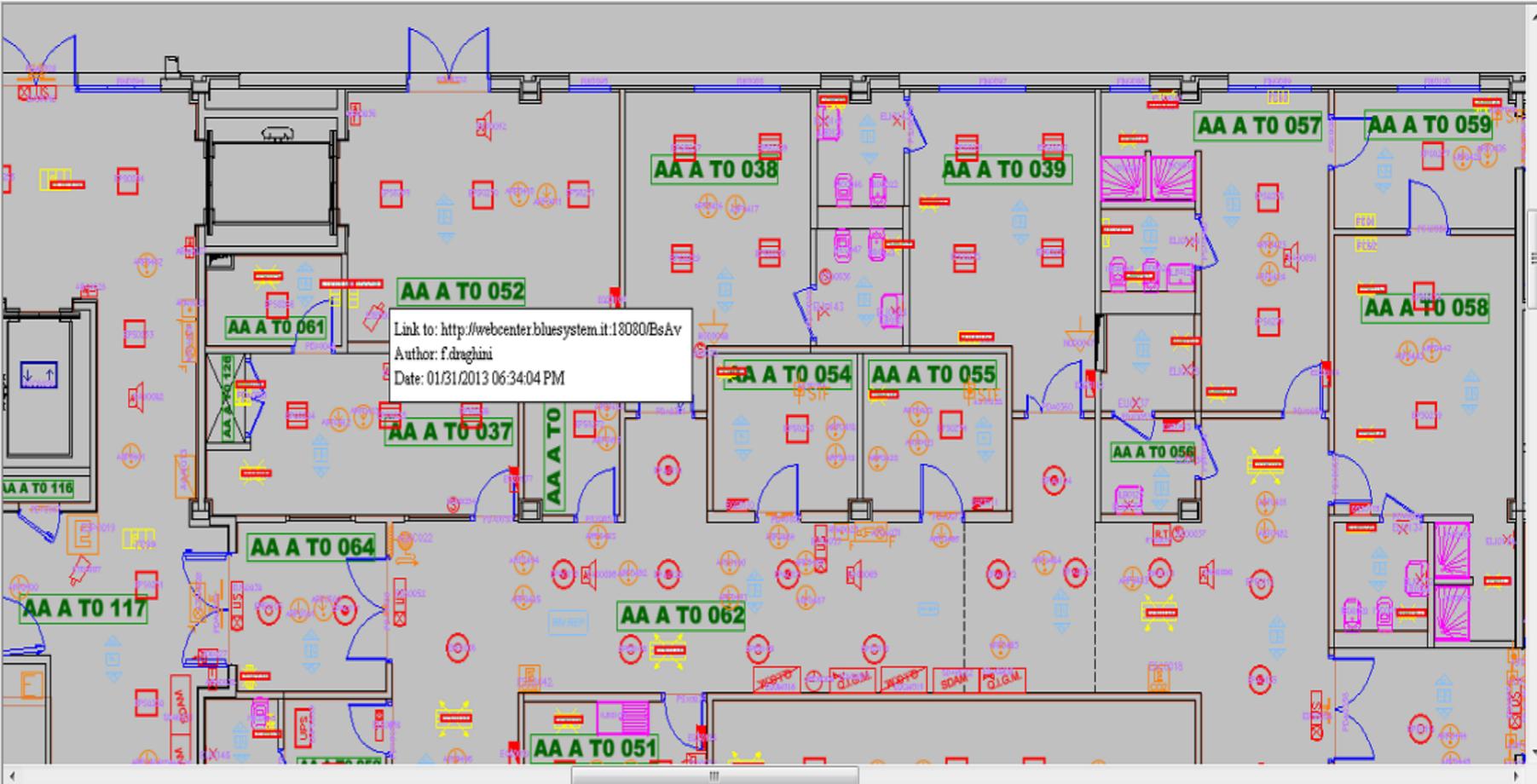
Documenti AutoVUE

Name
...
BLOCCO A LIVELLO 1.dwg (ANTINCENDIO)
BLOCCO A LIVELLO 1.dwg (CLIMATIZZAZIONE)
BLOCCO A LIVELLO 1.dwg (ELETTRICO)
BLOCCO A LIVELLO 1.dwg (ELETTRICO - ILLUMINAZIONE)
BLOCCO A LIVELLO 1.dwg (INFISSI)
BLOCCO A LIVELLO 1.dwg (SANITARI)
BLOCCO A LIVELLO 1.dwg (SPECIALI)

File Edit View Manipulate Analysis Markup Collaborate Options Help

Collegamenti E... **B** **I** **U** SansSerif 13

Bookmarks: Model, Layout1, 3D Model



Markup Entity	Author	Last Modified	Page	Layer
Highlight	f.draghini	01/31/2013 06:34:04 ...	1	Livello dei C...
FC00088	f.draghini	01/31/2013 06:34:04 ...	1	Livello dei C...
Highlight	f.draghini	01/31/2013 06:34:04 ...	1	Livello dei C...
CGR0719	f.draghini	01/31/2013 06:34:04 ...	1	Livello dei C...



Grazie.

Per maggiori informazioni

Marco Lesandrelli

Corporate account manager

mail: marco.lesandrelli@bluesystem.it



Blue System

Information Technologies

www.bluesystem.it