



INDICE

Autori	XI
Presentazione	XIII
Alcune premesse metodologiche	1
<i>Luca Buccoliero, Claudio Caccia, Greta Nasi</i>	
Obiettivi generali	1
Osservazioni metodologiche preliminari	2
1 L'evoluzione in chiave aziendale delle strutture del Servizio Sanitario Nazionale	
<i>I nuovi strumenti di gestione e i nuovi fabbisogni informativi</i>	7
<i>Luca Buccoliero</i>	
Le ragioni dell'intervento pubblico in sanità	7
Il diritto del cittadino alla tutela della salute	8
L'istituzione del Servizio Sanitario Nazionale	9
La necessità di un cambiamento nel funzionamento del sistema	10
La nuova architettura del Servizio Sanitario Nazionale: il modello dei "quasi mercati"	11

VI **Indice**

Il nuovo profilo istituzionale	12
I produttori: le Aziende sanitarie e ospedaliere	13
Gli acquirenti/finanziatori	13
I cittadini	13
Le Aziende sanitarie e ospedaliere pubbliche	14
Gestione	16
Organizzazione	17
Il sistema delle rilevazioni	18
La contabilità generale dell’Azienda sanitaria	20
La contabilità analitica	22
I meccanismi di autoregolazione del sistema: pianificazione strategica, programmazione e controllo	23
I sistemi di budget	24
I nuovi fabbisogni informativi delle Aziende sanitarie e ospedaliere	25
2 Il quadro teorico di riferimento	
<i>I sistemi informativi nell’azienda composta pubblica</i>	29
<i>Luca Buccoliero, Claudio Caccia</i>	
Un approccio aziendale ai sistemi informativi	29
Tecnologie dell’informazione e della comunicazione, sistemi informativi automatizzati e processi aziendali	31
Teorie di management e dei sistemi informativi	32
L’approccio di business administration	33
L’approccio tecnologico	37
L’approccio aziendale	38
Galbraith e la complessità organizzativa	40
L’evoluzione del ruolo del sistema informativo automatizzato: EDP, MIS, DSS	41
La fase dei sistemi di elaborazione dati	42
La fase dei sistemi di reporting direzionale	43
I sistemi di supporto alle decisioni	44
I crescenti fabbisogni di integrazione dei sistemi informativi automatizzati: il percorso evolutivo verso i sistemi ERP	44
3 Il modello dell’hospital resource planning	49
<i>Luca Buccoliero, Claudio Caccia, Greta Nasi</i>	
Il modello di analisi	49

L'area amministrativa del sistema informativo	56
L'area clinica del sistema informativo: il ruolo degli EPR	62
La cartella clinica automatizzata: un approccio definitorio	63
L'evoluzione dei sistemi di gestione dei dati del paziente	65
Le caratteristiche fondamentali di un sistema di gestione elettronica dei dati del paziente	67
La progettazione di un sistema di gestione dei dati del paziente	71
Principali problematiche aperte	76
Prospettive	79
L'area direzionale	81
Lo sviluppo dei sistemi per il reporting contabile	82
Il reporting di origine extracontabile	84
I sistemi di supporto al processo decisionale	84
L'applicazione di nuove tecnologie di intelligenza artificiale	84
Il patrimonio di dati	85
Diverse tipologie di database management system	87
Un database specifico per l'area direzionale	89
Decision support system	92
Area relazioni esterne	94
Patient relationship management	95
<i>E-care</i>	99
<i>E-procurement</i>	102
<i>E-decision/e-government</i>	105
4 Soluzioni di Enterprise Resource Planning in sanità	
<i>L'offerta di architetture e metodologie di implementazione</i>	107
<i>Luca Buccoliero, Claudio Caccia, Greta Nasi</i>	
Il mercato ICT in sanità e le tendenze dell'evoluzione tecnologica	107
Le opzioni strategiche e le metodologie di revisione dei sistemi informativi aziendali	110
Le soluzioni di enterprise resource planning	113
Definizione e caratteristiche dei sistemi di Enterprise Resource Planning	114
Alcune motivazioni che inducono all'acquisto di un sistema di Enterprise Resource Planning	115

VIII **Indice**

Processi e Business Process Reengineering	116
I principali vantaggi di un sistema di Enterprise Resource Planning	119
Gli svantaggi di un sistema di Enterprise Resource Planning	120
L'implementazione di un sistema di Enterprise Resource Planning	121
La scelta del fornitore di un sistema di Enterprise Resource Planning	125
Il ruolo dei partner nell'implementazione	126
Offerta di soluzioni per il datawarehousing	128
L'evoluzione del mondo web	128
Gli application service provider	129
5 Elementi di pianificazione, realizzazione e valutazione del sistema informativo	133
<i>Claudio Caccia</i>	
Studio di fattibilità e realizzazione del sistema informativo aziendale	133
Ciclo di vita del sistema informativo	137
Approccio strutturato allo studio di fattibilità	141
Situazione attuale: analisi di contesto, analisi organizzativa, analisi dei fabbisogni informativi, analisi del sistema informativo esistente	142
Progettazione della soluzione di massima	150
Valutazione dei rischi	153
Segmentazione del piano e selezione dei progetti	157
Analisi di fattibilità economica e dei benefici attesi	159
Raccomandazioni per la fase realizzativa	161
Criteri e procedure per la realizzazione del sistema informativo aziendale	163
Modalità di acquisizione di soluzioni tecnologiche	163
Partner selection: alcuni suggerimenti	168
Principi fondamentali per la redazione del capitolato	170
Esternalizzazione dei sistemi informativi: valutazioni di opportunità	175
Elementi di project management	180
Nuovo ruolo della funzione "sistemi informativi" nelle Aziende sanitarie	190

	Indice	IX
Elementi di valutazione del sistema informativo aziendale		193
Elementi di risk management		193
Elementi di check up del sistema informativo aziendale		204
6 Analisi empiriche		209
<i>Luca Buccoliero, Claudio Caccia</i>		
Indagine campionaria sulle attuali dotazioni informatiche e sulle strategie ICT delle Aziende sanitarie e ospedaliere italiane		209
Obiettivi e metodi		209
Posizionamento organizzativo dell'unità organizzativa "sistemi informativi" e profilo professionale dei responsabili		210
Mappatura del software in uso		211
Dimensione e natura del budget per l'ICT		217
Priorità strategiche percepite dal management aziendale nella realizzazione degli investimenti in ICT		218
Priorità strategiche nell'erogazione di servizi telematici ai pazienti: prospettiva di Patient Relationship Management		221
Conclusioni dell'analisi empirica		224
Analisi di implementazioni di Enterprise Resource Planning in sanità: cambiamento e sviluppo nell'Azienda ospedaliera di Legnano		227
Premesse di contesto		227
La gestione del processo di cambiamento organizzativo: le scelte dell'Azienda ospedaliera di Legnano		236
Conclusioni		253
Bibliografia		257