

CONNETTIVITÀ E SERVIZI PIÙ EFFICIENZA PER LA SANITÀ BARESE

Verso la completa digitalizzazione dei processi e il potenziamento della telemedicina. Continua il percorso di innovazione dell'ASL Bari che sceglie Axians e la tecnologia Cisco per dotarsi di una soluzione integrata di Unified Communication & Collaboration, migliorando la qualità dei servizi ai cittadini

di **Stefania Chines**

L'ASL Bari comprende tutta la provincia di Bari per un totale di 41 comuni. Le sedi territoriali sono circa 120 e si occupano di tutto ciò che concerne la salute dei cittadini, dagli ospedali ai distretti socio-sanitari, dalle farmacie ai poliambulatori, dai consultori ai centri di vaccinazione e donazione sangue.

«Già sei anni fa, avevamo avviato una revisione di quella che era la nostra infrastruttura di rete al fine di portare tutti gli applicativi sul data center regionale» – racconta **Mario Cisternino, direttore dei Sistemi Informativi dell'ASL Bari**. «La logica è stata, fin da subito, quella di potenziare le comunicazioni sia a livello audio sia video, e quindi la rete, sperimentando anche il 5G per aumentare la connettività. Oggi, tutte le sedi sono collegate in fibra ed è stata realizzata un'area network metropolitana (MAN) che collega gli ospedali San Paolo e Di Venere alla nostra sede legale e all'infrastruttura cloud gestita da InnovaPuglia. Ma non è tutto. Durante la pandemia abbiamo potenziato anche gli strumenti per la videoconferenza e le riunioni sono diventate molto più frequenti. L'UCC è ormai il cardine delle attività aziendali».

Grazie agli incentivi del PNRR, l'ASL Bari si avvia alla completa digitalizzazione dei processi e al conseguente miglioramento dei servizi al cittadino, potenziando l'assistenza domiciliare e la telemedicina.

UN PROGETTO MOLTO COMPLESSO - «Il progetto di potenziamento della rete di Asl Bari è stato realizzato con la collaborazione di TIM, passando attraverso la cosiddetta convenzione RUPAR-SPC» – spiega **Enrico Calise, Transportation Rail & Road & PA Centro Sud business unit manager, Axians Italia** (www.axians.it), brand ICT del Gruppo VINCI Energies, che affianca le aziende del settore privato, enti pubblici, operatori e fornitori di servizi nel processo di digitalizzazione.

Per CN RUPAR-SPC si intende una rete che, per l'erogazione dei servizi alle PAL, prevede il concorso di più fornitori le cui attività sono coordinate e controllate da un centro tecnico, in questo caso InnovaPuglia, società "in house" della Regione Puglia. I fornitori di servizi RUPAR-SPC sono quindi soggetti a una procedura di gara per l'erogazione di servizi di connettività alle amministrazioni.

«Il progetto, molto complesso, è durato circa 15 mesi ed è stato costruito su quattro pilastri» – continua Calise. «Il primo ha riguardato la realizzazione di una MAN collegata all'infrastruttura cloud del data center InnovaPuglia con connettività 40Gb; il secondo è stato quello di aumentare la connettività tra tutte le sedi tramite router Cisco di nuova generazione che ha consentito di creare un'infrastruttura altamente resiliente; il terzo pilastro è stato quello di adattare i collegamenti su tecnologia IP, creando circa 7.000 utenti telefonici. Alcuni utenti hanno anche la possibilità di poter rispondere al telefono, grazie alla tecnologia *Cisco Jabber*, sia dalla postazione di lavoro sia da un'altra postazione o da casa. Il quarto e ultimo pilastro riguarda la sicurezza. È stato infatti installato il sistema *Cisco Umbrella*, una piattaforma di cloud security che si pone come primo scudo per la difesa dalle minacce informatiche».

In alcuni casi, è stato possibile sfruttare telefoni tradizionali analogici collegandoli alla rete IP tramite gli adattatori *Cisco ATA 187*, mantenendo l'investimento effettuato in precedenza. Con questa nuova infrastruttura IP, gli impiegati dell'ASL Bari hanno quindi una facilità di accesso alle risorse che prima non avevano. Possono accedere alle risorse di rete, utilizzare e-mail, voice-mail e fax da qualunque postazione, oltre a fare e ricevere telefonate su una



Mario Cisternino



Enrico Calise



Paolo Capomasi

rete sicura indipendentemente dalla sede in cui si trovano.

I dispositivi telefonici sono considerati parte della rete dati e gestibili alla stregua degli altri componenti connessi. È possibile configurare il centralino stesso a seconda dei carichi di lavoro. La chiamata viene indirizzata agli operatori liberi e chi telefona dall'esterno non deve attendere a lungo in linea. Una flessibilità tale da consentire all'ASL di utilizzare dipendenti in telelavoro per svolgere questa funzione. Inoltre, il sistema è facilmente gestibile tramite un web browser corredato da funzionalità di analisi, tanto che ora per l'ASL è molto più semplice tenere sotto controllo il traffico telefonico.

TECNOLOGIA CISCO A TUTTO TONDO - «Al progetto, Cisco ha contribuito con la sua storia di affidabilità, fornendo soluzioni che funzionano con continuità e offrendo una grande capacità di supporto. In questo caso, abbiamo fornito un'infrastruttura "a tutto tondo", a partire dal telefono fino ad arrivare al sistema di sicurezza» – spiega **Paolo Capomasi, sales director Public Sector di Cisco Italia** (www.cisco.com/it).

I router Cisco includono molte funzionalità tra cui analisi avanzata, ottimizzazione delle applicazioni, provisioning automatico e sicurezza integrata per offrire una soluzione completa.

La piattaforma di Unified Communication & Collaboration realizzata da Cisco è adatta a sviluppi tecnologici futuri, dal wireless alla telepresenza. Per quanto riguarda, in particolare, le videoconferenze, l'ASL Bari si è dotata anche di alcune *Cisco Webex Room* con schermi da 55 pollici, che permettono di contare i partecipanti alle riunioni e forniscono analisi dei dati per pianificare l'uso tra le diverse sedi e le risorse impiegate. Integrazione automatica dello schermo e controllo in sala sono solo alcune delle funzionalità di questi dispositivi. «Queste nuove funzionalità hanno consentito di alleggerire il CUP, il sistema centralizzato di prenotazione in quanto ci ha consentito di attivare facilmente, durante la pandemia, altri numeri interni, dimostrando una grande flessibilità» – mette in evidenza Cisternino dell'ASL Bari. «Inoltre, per quanto riguarda le videoconferenze, su Webex è possibile attivare la trascrizione in tempo reale delle conversazioni, quasi come fosse un verbale». Con *Webex Meetings* e *Webex Events* è possibile infatti trascrivere automaticamente l'audio delle riunioni e degli eventi registrati in formato MP4. La trascrizione viene visualizzata quando si riproduce la registrazione ed è possibile ricercare la trascrizione per verificare quando si sono verificate le conversazioni.

La tecnologia AI gioca così un ruolo fondamentale nell'abilitare una collaborazione senza ostacoli, creando ambienti di lavoro ibridi e intelligenti. «Si tratta di una funzionalità molto utile per innovare dei processi ormai consolidati come, per esempio, riportare delle immagini con dei commenti tecnici al fine di realizzare un documento per terze parti a garanzia di qualità. Consente infatti di scrivere un report in modo facile e veloce, che può costituire un documento ufficiale» – sottolinea Capomasi di Cisco.

CONTINUARE A FAR CRESCERE LA RETE - «Adesso che abbiamo stabilizzato la rete, possiamo puntare a farla crescere, rendendola ancora più affidabile non solo a livello territoriale ma anche a livello di singolo ospedale. Ma non è tutto. Attualmente, stiamo pensando di attivare un numero unico aziendale per l'intera provincia, riunendo in un unico contatto i vecchi centralini delle quattro sedi in cui era suddivisa l'ASL Bari. Un'altra sfida per migliorare i servizi al cittadino» – conclude Cisternino.