



Venezia, 16-04-2013

Prot. nr. 175359

Al Consigliere comunale Luca Rizzi

e per conoscenza

Al Presidente del Consiglio comunale

Ai Capigruppo

Al Capo di Gabinetto del Sindaco

Al Vicesegretario Vicario

Oggetto: risposta all'interrogazione nr. d'ordine 1744 (Nr. di protocollo 45) inviata il 26-03-2013 con oggetto:
Situazione di black out tecnologico all'Angelo.

In riferimento all'interrogazione n. ordine 1744, si informa che in data 28.03.2013 si è provveduto a richiedere alla Direzione dell'Azienda ULSS 12 delucidazioni rispetto al black out verificatosi il 25.03.2013.

L'Azienda sanitaria con nota Prot.2013/23015 (PG 170020 del 12.04.2013) ha specificato che si avvale per le funzioni di gestione dei sistemi informatici, di rete dati e di telefonia dell'Ospedale dell'Angelo, nell'ambito del contratto di project financing in essere, del provider "Gemmo Servizi", che agisce in qualità di esecutore attraverso la società Concessionaria "Veneta Sanitaria Finanza di Progetto".

La rete locale dell'Ospedale di Mestre, pur interconnessa con tutte le altre reti aziendali gestite direttamente dall'Azienda Ulss, è pertanto seguita, per le funzioni di esercizio e manutenzione, dal provider, che è tenuto ad assicurare l'attività conformemente ai livelli di servizio stabiliti dai capitolati prestazionali del contratto di project financing, con piena responsabilità tecnico-contrattuale.

Rispetto al fatto specifico del disservizio oggetto dell'interpellanza, l'Azienda ULSS 12 ha precisato che alle ore 17:05 del 25/03/2013 si è verificato un primo blocco della rete dati e telefonia dell'Ospedale, ripristinato alle 17:09; questo primo malfunzionamento ha interessato alcune aree dell'impianto ed ha determinato l'attivazione dell'allarme al call center tecnologico della società che assicura al provider l'assistenza specialistica h. 24 ed il monitoraggio della rete.

Alle 17:59 si è verificato un secondo disservizio, che è stato risolto alle 18:10 in seguito all'intervento in loco di un tecnico della competente società di assistenza specialistica.

Infine, alle 20:07 si è verificato un guasto generale che ha interessato l'intera struttura e che, secondo quanto riferito dal provider, ha comportato tempi di ripristino più lunghi, anche per consentire l'acquisizione di tutti gli elementi utili ad un'analisi specialistica che potesse evidenziare le cause del malfunzionamento al fine di porre in essere le misure preventive necessarie ad evitare il ripetersi di situazioni analoghe. Il servizio è stato ripristinato alle 21:03.

L'Azienda ha precisato che il guasto verificatosi non ha comportato alcuna perdita di dati clinici, pur avendo determinato alcuni disservizi soprattutto al Pronto Soccorso e al Servizio di Radiologia: medici ed infermieri non hanno potuto accedere con le consuete modalità ai dati dei pazienti rilevati dai sistemi informatizzati, né gestire con le procedure esistenti le richieste di esami e le altre operazioni di routine, dovendo invece registrare manualmente tutte le informazioni relative ai casi trattati, che sono state inserite solo in seguito negli archivi informatici.

Oltre ai problemi riscontrati per i sistemi informatici, il malfunzionamento ha comportato anche disservizi della rete di fonia, basata anch'essa sulla stessa infrastruttura della rete dati (telefonia Voice Over IP), cui si è fatto fronte da parte del personale sanitario con l'utilizzo dei telefoni analogici di emergenza.

L'Azienda ha comunque sottolineato che la situazione determinatasi non ha mai rappresentato un fattore di rischio specifico per la sicurezza dei pazienti. E' sempre stato possibile, in ogni momento, eseguire gli accertamenti diagnostici necessari (esami di radiologia e laboratorio), con la sola necessità di dover recuperare manualmente, da parte degli operatori, i relativi esiti (referti) presso i servizi, non essendo attive le procedure informatiche per la trasmissione via rete dei dati clinici. Analogamente, non vi è mai stato un rischio concreto di non corretta identificazione dei pazienti, che sono stati rassicurati e seguiti dal personale in tutte le fasi della loro presenza al Pronto Soccorso.

Per l'impatto prodottosi sulle attività sanitarie, i guasti occorsi sono stati oggetto di una specifica e tempestiva contestazione da parte dell'Azienda Ulss 12 nei confronti del Concessionario, per violazione degli obblighi contrattuali, con successiva applicazione della penale prevista dal vigente contratto.

Parallelamente, al fine di ridurre al minimo la probabilità del ripetersi di eventi analoghi, l'Azienda ha richiesto al gestore di approntare immediatamente ogni misura tecnica utile ad incrementare l'affidabilità dell'impianto, attraverso l'attivazione di sistemi di monitoraggio proattivo, capaci di segnalare in anticipo le situazioni di progressiva degenerazione delle performance della rete, nonché mediante l'installazione di apparati di ridondanza, a presidio della continuità di servizio della struttura, soprattutto nelle aree più critiche.

La Direzione Generale dell'Azienda Ulss ha inoltre deciso di rafforzare il proprio presidio tecnologico di controllo, disponendo la presenza in Ospedale di un proprio operatore informatico esperto, incaricato di indirizzare e monitorare le attività spettanti al Concessionario sul tema in questione.

Distinti saluti.

Sindaco Giorgio Orsoni