



OSPEDALE POLICLINICO SAN MARTINO

Sistema Sanitario Regione Liguria
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

**PROCEDURA DI EMERGENZA IN CASO DI INDISPONIBILITÀ DEI SISTEMI
INFORMATICI E TELEFONICI**

Redazione
U.O. Information & Communication Technologies (ICT)
U.O. Governo Clinico e Organizzazione Ospedaliera
U.O. Rischio Clinico, Qualità, Accreditamento e URP

INDICE	Pag.
1. GENERALITÀ	2
2. RESPONSABILITÀ	2
3. CONTENUTI	3
4. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO/NORMATIVA/BIBLIOGRAFIA	5

Acronimi

U.O.	Unità Operativa
I.O.	Istruzione Operativa
MOD	Modulo
PQAZ	Procedura Aziendale

Modifiche effettuate alla revisione precedente

Num. Rev.	Capitolo/Pag modificate	Descrizione tipo/natura della modifica
Rev. 0	-----	-----
Rev.		

1. GENERALITÀ

Queste indicazioni si applicano nel caso in cui si verificano guasti alla rete e alla fonia e ad apparati hardware, indisponibilità gravi delle procedure informatiche in uso presso il Policlinico San Martino, ovvero aggiornamenti hardware e software che comportino interruzioni prolungate dei servizi.

2. RESPONSABILITÀ

L'aggiornamento di questa procedura è a cura dell'U.O. Information & Communication Technologies (ICT), dell'U.O. Governo Clinico e Organizzazione Ospedaliera e dell'U.O. Gestione del Rischio Clinico, Qualità, Accreditamento e URP.

L'aderenza alle indicazioni contenute nella presente procedura è responsabilità di tutti gli operatori del Policlinico.

3. CONTENUTI

3.1 Indisponibilità dei sistemi informatici

In caso di indisponibilità dei sistemi informatici, si definiscono in questo documento le procedure ed istruzioni da mettere in atto al fine di garantire la continuità operativa dei servizi essenziali di assistenza.

Per far fronte alla situazione di emergenza determinata dall'interruzione prolungata, ogni Unità Operativa deve dotarsi di un "Kit crash informatico" che deve contenere:

- IOAZHQA_0112 "Procedura read-back repeat back" (1 copia)
- MODAZHQA_0009 "Report comunicazione trasmessa con procedura read-back repeat back" (diverse copie)
- MODAZHQA_0117 "Anticipazione telefonica di risultati o valori critici con procedura read-back repeat back" (diverse copie).
- Tutti i moduli cartacei elencati nella presente procedura e ritenuti necessari per il mantenimento delle attività assistenziali di pertinenza della specifica U.O.

La corretta tenuta del Kit suddetto sarà oggetto di verifica periodica da parte delle Unità Operative competenti.

Le aree e sistemi individuati come maggiormente critici sono:

- **Sistema Informativo Radiologico e Cardiologico (RIS/CIS)** per il quale si rimanda ai seguenti moduli:
 - MODAZDRA_0002: Richiesta esami radiologici in caso di indisponibilità procedure informatiche
 - MODAZDRA_0003: Richiesta esami radiologici con mezzo di contrasto in caso di indisponibilità procedure informatiche
 - IOAZHSI_0059: Istruzioni operative in caso di guasti del sistema radiologico informatizzato
- **Sistema Informativo Laboratorio (LIS)** per il quale si rimanda ai seguenti documenti:
 - U.O. Medicina di Laboratorio (H75):
 - IOAZH75_0010: Modalità di richiesta e consegna dei referti degli esami di laboratorio in caso di blocco informatico protratto
 - MODAZH75_0010IOAZ_0010 - Modulo richiesta esami di laboratorio urgenti da UO
 - MODAZH75_0011IOAZ_0010 - Richiesta esami di laboratorio urgenti da PS
 - MODAZH75_0012IOAZ_0010 - Richiesta emocromo in elezione
 - MODAZH75_0013IOAZ_0010 - Richiesta profilo coagulazione in elezione
 - MODAZH75_0014IOAZ_0010 - Richiesta profilo biochimico in elezione
 - MODAZH75_0015IOAZ_0010 - Richiesta profilo sierologico
 - MODAZH75_0016IOAZ_0010 - Richiesta elettroforesi delle proteine in elezione
 - MODAZH75_0017IOAZ_0010 - Richiesta profilo tiroideo
 - MODAZH75_0018IOAZ_0010 - Richiesta procalcitonina
 - MODAZH75_0019IOAZ_0010 - Richiesta profilo ormonale
 - MODAZH75_0020IOAZ_0010 - Richiesta marcatori tumorali
 - MODAZH75_0021IOAZ_0010 - Richiesta Bi-Tri Test

U.O. INFORMATION & COMMUNICATION TECHNOLOGIES(ICT)

PQAZHSI_0004 Procedura di Emergenza in caso di indisponibilità dei sistemi informatici e telefonici

- S.S.D. Lab. Diagnostico di Autoimmunologia (U1R):
 - MODAZU1R_0001 - Richiesta esami di autoimmunologia in caso di blocco informatico protratto
- U.O. Microbiologia (H80):
 - MODAZH80_0001 - Richiesta esami U.O. Microbiologia in caso di blocco informatico
- U.O. Igiene (U76):
 - MODAZU76_0091 - Richiesta esami U.O. Igiene in caso di blocco informatico
- **Sistema Informativo Trasfusionale:**
 - per l'U.O. Medicina Trasfusionale
 - IOH78_0001PQ0027MT - Assegnazione e consegna emocomponenti in caso di blocco del sistema gestionale Emonet;
 - MODH78_0001PQ0027MT - Esiti dei test pretrasfusionali in caso di blocco informatico;
 - per le UU.OO. richiedenti: gestione cartacea come di routine. Si raccomanda la compilazione manuale corretta e completa (comprensiva di firma) delle etichette da applicare sulle provette.
- **Sistema Informativo Ospedaliero (SIO):** si rimanda ai seguenti documenti:
 - Per l'**ambito ambulatoriale** copia del referto fornito al paziente redatto su carta intestata dovrà essere conservata nella UO di erogazione della prestazione sia ai fini medico legali che di rendicontazione.
 - Per l'**ambito ambulatoriale chirurgico** dovrà essere utilizzato il modulo relativo al Sistema Informativo Sale Operatorie (Ormaweb):
 - MODAZHOR_0121 - Verbale operatorio in caso di indisponibilità dei sistemi informatici
 - Per l'**ambito degenza**, i reparti dovranno proseguire nella compilazione della documentazione sanitaria attraverso i seguenti moduli per la continuità operativa:
 - MODULOHSN_1008CST-MONITORAGGI_TERAPIA_72357
 - MODULOHSN_1000CST-CARTELLA_DEGENZA_ORDINARIA_MEDICA_64773
- **Pronto Soccorso:** IO dedicata in corso di redazione. Nelle more della pubblicazione della stessa, si ricordano le modalità operative già attualmente in uso in caso di crash informatico:
 - utilizzare bracciali compilati manualmente
 - triage di 1 e 2 livello tramite blocchi cartacei copiativi
 - visita/verbale di PS: blocco cartaceo copiativo
 - Kit crash informatico: insieme dei moduli cartacei necessari per la gestione del paziente
- **Servizio Trasporto Malati:** si rimanda al seguente documento
 - MODAZHPS_1008 - Richiesta trasporto malati in caso di blocco informatico protratto

- **Sistema Informativo di prescrizione e somministrazione farmaci SOFIA:** si rimanda al seguente documento:
 - IOAZHFA_0112 - Crash informatico Continuità Operativa area Farmacia. Per la richiesta di farmaci le unità operative devono utilizzare l'allegato 1 dell'IOAZHFA_0112.

- **Sistema Informativo Sale Operatorie (Ormaweb):**
 - MODAZHOR_0121 Verbale operatorio in caso di indisponibilità dei sistemi informatici

- **Sistema Informativo di Anatomia Patologica:**
 - MODHUA_0003 Richiesta esami cito-istologici
 - Il referto è redatto su carta intestata.

3.1.1 Recupero del disastro

Al fine di garantire il corretto allineamento e la completezza delle informazioni, alla riattivazione dei Sistemi informatici, i dati compilati sui moduli cartacei sono inseriti all'interno dei rispettivi applicativi in uso oppure allegati alla quota residua cartacea della documentazione dell'episodio soggetta a conservazione, in base alla gravità e durata dell'indisponibilità del sistema informativo. Qualora i dati siano stati ri-trascritti, la modulistica compilata manualmente è comunque allegata alla quota cartacea della documentazione clinica.

Inoltre, data e ora di inizio dell'interruzione e della ripresa della normale funzionalità dei sistemi informatici devono essere registrate su ogni cartella clinica/verbale di PS.

3.2 Indisponibilità del centralino

In caso di indisponibilità del centralino e delle linee telefoniche periferiche, sono attivati i seguenti numeri di emergenza a cui rivolgersi:

- 3357416398 – n. breve 144146
- 3355728397 – n. breve 144145
- Tabella numeri non brevi telefoni di guardia e reperibili

Si rimanda a successivo allegato tecnico i numeri di reparto e delle guardie.

4. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO/NORMATIVA/BIBLIOGRAFIA

- Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) - D. Lgs. N. 82/2005
- Linee Guida AgID per il Disaster Recovery delle Pubbliche Amministrazioni
- Direttiva UE 2016/1148 (NIS)
- Direttiva UE 2022/2555 (NIS2)