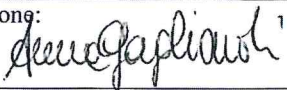
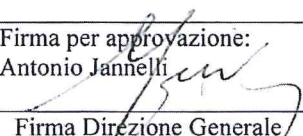
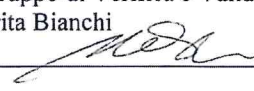
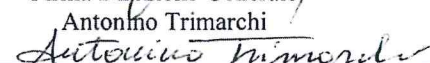




Struttura: SOC Information Communications Technology Palazzo Beltrami Via Mazzini, 117 OMEGNA E-mail: ict@aslvc.it	Tipo di documento: PROCEDURA OPERATIVA	Codice: PO 41-ICT 02
Redatta da: Direttore SOC ICT	Approvata da: Direttore Sanitario Aziendale	Revisione: 00
Titolo documento: Procedura Operativa per la gestione della CCE in caso di indisponibilità del S.I.	Emesso il: 12/11/2015	Pagina 1 di 6
Firma per redazione: Anna Gagliardi 	Firma per approvazione: Antonio Jannelli 	Firma Gruppo di Verifica e Validazione: Margherita Bianchi 
Firma Direzione Generale Antonio Trimarchi 		

Procedura Operativa per la Gestione della Cartella Clinica in caso di Indisponibilità del Sistema Informativo.

INDICE:

GRUPPO DI LAVORO	2
INTRODUZIONE	2
DEFINIZIONI	3
SCOPO ED OBIETTIVI	3
CAMPO DI APPLICAZIONE	3
RESPONSABILITÀ.....	3
DESCRIZIONE PROCEDURA.....	4
MODALITÀ OPERATIVE.....	4
AVVERTENZE.....	5
ALLEGATI	5
NORMATIVA.....	6

Struttura: SOC Information Communications Technology Palazzo Beltrami Via Mazzini, 117 OMEGNA E-mail: ict@aslvc.it	Tipo di documento: PROCEDURA OPERATIVA	Codice: PO 41-ICT 02	
Redatta da: Direttore SOC ICT	Approvata da: Direttore Sanitario Aziendale	Revisione: 00	
Titolo documento: Procedura Operativa per la gestione della CCE in caso di indisponibilità del S.I.	Emesso il: 12/11/2015	Pagina 2 di 6	

GRUPPO DI LAVORO

COGNOME NOME	RUOLO/FUNZIONE	FIRMA
Gagliardi Anna	Direttore SOC ICT	
Garufi Francesco	Direttore Ospedale Unico Plurisede	
Senestraro Marcello	Responsabile SITRPO ASL VCO	
Gramatica Paolo	Direttore SOC MCU	
Bianchi Margherita	Responsabile E.P. Organizzazione Sistema Qualità Accreditamento	
Gesù Silvana	Collaboratore Tecnico Programmatore SOC ICT	

INTRODUZIONE

L'analisi del rischio tecnologico effettuata secondo la tecnica di analisi proattiva FMEA (elaborata nel mese di marzo 2012) ha potuto mettere in evidenza tutte le possibili difficoltà nell'utilizzo della cartella clinica elettronica.

In tale documento sono contenute le istruzioni su quanto mettere in atto in caso di difficoltà tecnologiche nell'utilizzo della cartella clinica elettronica ("CARTELLA CLINICA ELETTRONICA GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO" - vedere link - http://webasl/qualità/PROCEDURE_TRASVERSALI/webFile.php?subdir=CARTELLA%20CLINICA%20ELETTRONICA%20GESTIONE%20DEL%20RISCHIO&sortby=name).

L'estensione all'uso degli strumenti elettronici di gestione della cartella clinica ha reso ~~ora~~ indispensabile l'attivazione di una procedura operativa che consenta la gestione del paziente continuativa anche in caso di indisponibilità del sistema informativo.

A questo scopo in tutti i reparti ospedalieri che utilizzano la Cartella Clinica Elettronica PHI-CI e presso l'astanteria del DEA è operativo il salvataggio dei documenti principali dei pazienti ivi ricoverati.

Struttura: SOC Information Communications Technology Palazzo Beltrami Via Mazzini, 117 OMEGNA E-mail: ict@aslvc.it	Tipo di documento: PROCEDURA OPERATIVA	Codice: PO 41-ICT 02	
Redatta da: Direttore SOC ICT	Approvata da: Direttore Sanitario Aziendale	Revisione: 00	
Titolo documento: Procedura Operativa per la gestione della CCE in caso di indisponibilità del S.I.	Emesso il: 12/11/2015	Pagina 3 di 6	

DEFINIZIONI

Cartella Clinica (CC): insieme dei documenti sanitari relativi al ricovero di un paziente.

Cartella Clinica Elettronica (CCE): insieme dei documenti sanitari inerenti il ricovero di un paziente, prodotti, gestiti e archiviati attraverso un sistema informatico.

Cartella Clinica Cartacea (CCC): insieme di documenti vuoti per la gestione su carta della cartella clinica di un paziente in caso di inaccessibilità del sistema informatico.

FMEA (*Failure Mode and Effect Analysis*): metodologia utilizzata per analizzare le modalità di guasto o di difetto di un processo, prodotto o sistema.

Personal computer di salvataggio (PC-BK): è il personal computer (o i personal computer) individuato all'interno del reparto quale apparecchiatura per il salvataggio continuo dei documenti relativi ai pazienti ricoverati nel reparto stesso.

S.I.: Sistema Informativo

SCOPO ED OBIETTIVI

Scopo della seguente Procedura Operativa è descrivere le modalità di gestione dell'attività di cura all'interno dei reparti in caso di indisponibilità del sistema elettronico. L'obiettivo è mantenere la continuità assistenziale consentendo la tracciabilità del percorso sanitario.

CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa procedura si applica in tutti reparti/servizi forniti di Cartella Clinica Elettronica PHI-CI e PSWEB, ivi compresi i processi di gestione del diario clinico e della prescrizione-somministrazione della terapia.

RESPONSABILITÀ

La responsabilità della applicazione della procedura è di tutti gli operatori sanitari che accedono alla CCE e inseriscono, per quanto competenza, dati clinico-assistenziali.

La responsabilità del monitoraggio e della verifica dell'applicazione della procedura è dei Responsabili Qualità e Rischio delle singole SOC/SOS Aziendali così come identificati nell'ambito del Sistema a Rete della Qualità.

Struttura: SOC Information Communications Technology Palazzo Beltrami Via Mazzini, 117 OMEGNA E-mail: ict@aslvc.it	Tipo di documento: PROCEDURA OPERATIVA	Codice: PO 41-ICT 02	
Redatta da: Direttore SOC ICT	Approvata da: Direttore Sanitario Aziendale	Revisione: 00	
Titolo documento: Procedura Operativa per la gestione della CCE in caso di indisponibilità del S.I.	Emesso il: 12/11/2015	Pagina 4 di 6	

La responsabilità della supervisione del sistema è del Direttore di SOC/SOS e della Direzione Sanitaria Medica e Infermieristica Ospedaliera secondo le specifiche competenze.

DESCRIZIONE PROCEDURA

Si veda allegato “Safeoperability- note operative” – ALL01

MODALITÀ OPERATIVE

In caso di inaccessibilità del sistema informatico di gestione della CCE:

1. Chiamare il numero 8209 o in alternativa il numero verde 800110337 riferimento della Ditta Insiel Mercato che assicura un servizio di reperibilità diurna, festiva e prefestiva (8:00 – 18:00)
2. Se il problema non è centrale e quindi non riguarda l'intero sistema, verificare le motivazioni dell'indisponibilità tecnologica della CCE seguendo le indicazioni del FMEA. Tale verifica è in capo al personale ASL secondo quanto indicato nelle indicazioni FMEA perché se il problema non è centrale ci possono essere problemi locali quali indisponibilità della corrente elettrica, guasto ad una unica postazione di lavoro ecc. Il documento DELLA FMEA è pubblicato sul sito intranet aziendale al seguente link: QUALITA' ACCREDITAMENTO – PROCEDURE TRASVERSALI – CARTELLA CLINICA ELETTRONICA GESTIONE DEL RISCHIO
3. Se il problema è centrale e riguarda l'intero sistema accertarsi sulle tempistiche di risoluzione del guasto e in caso di necessità attivare la procedura operativa di seguito indicata
4. Accedere al PC-BK individuato nel reparto (vedere allegato ALL01)
5. I software:
 - a. PHI – CI
 - Cliccare sull'icona “PHI Emergenza” del desktop per aprire la cartella del proprio reparto che contiene:
 - Un documento denominato Lista Pazienti (SAFE OPERABILITY – ELENCO PAZIENTI IN REPARTO) contenente l'elenco dei pazienti ricoverati nel reparto in quel momento
 - Tanti documenti quanti sono i pazienti ricoverati riguardanti la Grafica relativa a ciascun paziente (SAFE OPERABILITY – GRAFICA PAZIENTE)
 - b. PSWEB
 - Aprire la cartella “backupPDF2” dal “collegamento a backup terapie” sul desktop del PK-BK che contiene per le astanterie di Verbania, Omegna e Domodossola e per ciascun paziente ricoverato:
 - La scheda di triage

Struttura: SOC Information Communications Technology Palazzo Beltrami Via Mazzini, 117 OMEGNA E-mail: ict@aslvco.it	Tipo di documento: PROCEDURA OPERATIVA	Codice: PO 41-ICT 02	
Redatta da: Direttore SOC ICT	Approvata da: Direttore Sanitario Aziendale	Revisione: 00	
Titolo documento: Procedura Operativa per la gestione della CCE in caso di indisponibilità del S.I.	Emesso il: 12/11/2015	Pagina 5 di 6	

- La terapia in corso
 - Il verbale di pronto soccorso
6. Stampare il documento del paziente da trattare e procedere su carta
<http://webasl/manualistica/webFile.php?subdir=PHI%202.0%2FCartella%20Clinica&sortby=name>
 7. Utilizzare la CCC per tutte le attività di accettazione nuovo paziente e dimissione
 8. Al ripristino del sistema deve essere aggiunta una nota di diario che indica che la documentazione clinica relativa al periodo di indisponibilità del sistema informativo (dalle ore ... alle ore) è proseguita in cartaceo e viene allegato alla cartella
 9. In caso di accettazione nuovo paziente utilizzare la CCC e successivamente inserirli nella CCE
-
10. In caso di dimissione paziente utilizzare la CCC e successivamente chiudere con nota di diario specifica la CCE.

AVVERTENZE

1. Esiste un servizio di reperibilità diurna, festiva e prefestiva (8:00 – 18:00)
2. Il PC-BK individuato in ciascun reparto deve sempre rimanere acceso e riavviato una volta alla settimana.
3. Per tutti i reparti ospedalieri si raccomanda di stampare una copia di cartella clinica vuota (CCC) presente sul sito intranet aziendale (Manuali – Regolamenti – Protocolli – Manuali procedure Informatiche – PHI 2.0 – Cartella clinica -) da tenere a disposizione per tutte le situazioni di emergenza.
4. Verificare giornalmente che la procedura di *backup* sia andata a buon fine

ALLEGATI

1. ALL01 Safeoperability - note operative
2. ALL02 Elenco PC-BK per reparto ospedaliero
3. ALL03 Elenco PC-BK DEA/PS

Struttura: SOC Information Communications Technology Palazzo Beltrami Via Mazzini, 117 OMEGNA E-mail: ict@aslvc0.it	Tipo di documento: PROCEDURA OPERATIVA	Codice: PO 41-ICT 02	
Redatta da: Direttore SOC ICT	Approvata da: Direttore Sanitario Aziendale	Revisione: 00	
Titolo documento: Procedura Operativa per la gestione della CCE in caso di indisponibilità del S.I.	Emesso il: 12/11/2015	Pagina 6 di 6	

NORMATIVA

- Nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale
 - Deliberazione n. 738 del 15.12.2005 "Approvazione del Manuale Aziendale per la Sicurezza del trattamento dei Dati Personali"
 - Deliberazione n. 174 del 31/03/2011 - Documento Programmatico della Sicurezza e s.m.i.
-



FMEA																			
ID	Item	Funzione/Processo	Modalità di guasto	Effetto del guasto (locale e sul sistema)	Note	Gravità	Causa potenziale del guasto	Probabilità	Azione preventiva, difese, protezioni.	Azione per rendere il guasto rilevabile	RPN	Azione raccomandata	Tipo di azione	Responsabile e scadenza	Azione intrapresa / mitigazione	Gravità	Probabilità	RPN	
1	Armadio di distribuzione	Collegamento rete CCE	Mancanza di corrente elettrica	La CCE è indisponibile nella zona dell'armadio di distribuzione		4	Guasto elettrico	7	Collegamento degli armadi alla rete elettrica per il collegamento attivo corrente al quadro di primo collegamento di rete enu ad anello con gli apparati di distribuzione centrale di sede. Gli operatori dovranno gestire le richieste: cartacee (CC, CTU, richieste) come da direttive aziendali		28	Collegare l'armadio alla rete elettrica privilegiata	Ricordare la rete elettrica	Servizio di manutenzione, manutenzione, spostamento dell'altezza sotto alimentazione privilegiata	4	7	1	28	
2	Switch di piano	Collegamento rete CCE	Guasto switch di piano	La CCE è indisponibile ai PC collegati nel ramo che porta allo switch	La rete può risultare indisponibile sia per un'apparecchiatura, sia per mancanza di corrente elettrica nell'armadio di distribuzione	4	Guasto elettrico, mancanza di corrente	4	Controllo periodico apparecchiature, idem come sopra	Controllo degli switch remoti con allarmi	32	Verifica presenza di corrente elettrica. Disponibilità di switch di riserva. Installazione segnali in presenza di un guasto	Ripristino della corrente elettrica. Sostituzione in caso di guasto	Servizio Tecnico/manutenzione, in caso di mancanza di corrente. Immediata. CED. L'apparato di riserva è a disposizione, il necessario per configurare il nuovo apparato, recarsi nella sala dove si è verificato il guasto e sostituirlo	Attivazione procedura privilegiata di acquisto urgente	4	4	2	32
3	Switch di distribuzione centrale in Ospedale	Collegamento rete CCE	Guasto switch di distribuzione centrale in Ospedale	La CCE è indisponibile in tutto l'Ospedale	La rete può risultare indisponibile sia per un guasto allo switch, sia per mancanza di corrente elettrica nell'armadio di distribuzione	5	Guasto elettrico	4	Lo switch è ridondato. Controllo periodico degli apparati, idem come sopra	Controllo degli switch con allarmi	40	Verifica di presenza di corrente elettrica. Disponibilità di switch di riserva. Installazione di un allarme in caso di guasto	Ripristino della corrente elettrica. Sostituzione in caso di guasto	Servizio Tecnico/manutenzione, in caso di mancanza di corrente. Immediata. CED. L'apparato di riserva è a disposizione, il necessario per configurare il nuovo apparato, recarsi nella sala dove si è verificato il guasto e sostituirlo	Attivazione procedura privilegiata di acquisto urgente	5	4	7	40

Omegnia, 13 marzo 2012

4	Switch di distribuzione centrale di CED	Collegamento rete CCE	Guasto switch di distribuzione centrale di CED	La CCE è indisponibile	La rete può risultare indisponibile sia per un guasto allo switch, alla corrente elettrica nell'armadio di distribuzione	Guasto elettrico	La switch è ridonata. Controllo periodico di tutti i link come sopra	Controllo degli switch da remoto con allarmi	2	48	Verifica di presenza di corrente elettrica. Disponibilità di switch di riserva. Installazione di un allarme in caso di guasto	Ripetitiva della corrente elettrica. Sostituzione in caso di guasto	Scambio tecnico/riparazione, in caso di mancanza di corrente. Immediata (se necessaria) in caso di riserva e a tempo necessario per configurare il nuovo switch e sostituirlo	6	4	2	48	Attivazione procedura privilegiata di acquisto urgente
5	Collegamento di rete fra le sedi	Collegamento rete CCE	Interruzione delle linee	La CCE è indisponibile solo nel momento di passaggio dal principale a quello di backup.	Sifralta di un guasto "esterno"	Interruzione fisica di una linea o guasto in una centrale di sistema (TELECOM)	I collegamenti in fibra ottica sono backuppati mediante collegamenti MPLS che, in caso di guasto, automaticamente in pochi secondi riallacciano le linee nella CCE	L'entrata in servizio di un collegamento MPLS provoca evidenti rallentamenti nell'utilizzo della CCE	2	48	In caso di rallentamenti su tutte le PDL avvertire immediatamente il CED	Telefonare al CED	TELECOM. Il ripristino della linea dipende dal tipo di guasto (si è rotta un'apparecchiatura, è stata sostituita, è stata riparata, è stata sostituita con fibra ottica...)	E' attivo un collegamento di emergenza, a velocità inferiore, entra in funzione automaticamente in caso di guasto	6	4	2	48
6	PC locale	Utilizzo della CCE	Il PC non funziona	La CCE è indisponibile solo sul singolo PC	Il PC può non funzionare per un problema hardware o software	Guasto elettrico, malfunzionamento del PC dovuto a un virus o utilizzo improprio di software o modalità diverse da quelle previste dalla normativa interna	Nei reparti ci sono più postazioni di lavoro collegate alla CCE. Utilizzare un'altra postazione.	Il guasto è rilevabile direttamente dal personale	1	7	Utilizzare il PC secondo le procedure previste nel documento programmatico di sicurezza	Ripetitiva della riparazione o sostituzione in caso di guasto	CED (in caso di guasto) o il CED (se il guasto è di natura elettrica). Dalla preparazione alla manutenzione (in caso di guasto) il CED (se necessario) e l'Ufficio acquisti (in caso di guasto non riparabile)	L'accesso alla CCE avviene tramite il proprio materiale di consumo, in modo da non essere penalizzati da disposizioni. Nel caso, attivazione procedura privilegiata di acquisto urgente.	1	7	1	7
7	PC locale	Utilizzo della CCE	Il PC funziona, ma non si collega alla rete dati	La CCE è indisponibile solo sul singolo PC	Guasto sugli apparati di distribuzione elettrica, sulla rete o sul PC, cavo di rete scollegato	Guasto sui apparecchi di distribuzione elettrica, sulla rete o sul PC, cavo di rete scollegato	Nei reparti ci sono più postazioni di lavoro collegate alla CCE. Utilizzare un'altra postazione.	Il guasto è rilevabile direttamente dal personale	1	7	Verificare che il cavo di rete sia correttamente collegato	Collegare il cavo di rete; chiamare il CED	CED. Ditta preparata alla manutenzione (in caso di guasto riparabile). Ufficio acquisti (in caso di guasto non riparabile)	L'accesso alla CCE avviene tramite il proprio materiale di consumo, in modo da non essere penalizzati da disposizioni. Nel caso, attivazione procedura privilegiata di acquisto urgente.	1	7	1	7
8	Stampante locale	Stampa dei documenti della CCE	La stampante non funziona	La stampa dei documenti della CCE è indisponibile sul singolo PDL	Guasto, cavo di collegamento staccato o mancanza di materiali di consumo (toner ecc.)	Guasto, cavo di collegamento staccato o mancanza di materiali di consumo (toner ecc.)	Nei reparti ci sono più postazioni di lavoro collegate alla CCE. Utilizzare un'altra postazione.	Il guasto è rilevabile direttamente dal personale	1	7	Verificare il cavo di collegamento e la presenza di materiale di consumo	Riconnettere il cavo di collegamento, sostituire il materiale di consumo, verificare necessità di riparazione o sostituzione in caso di guasto	Ditta preparata alla manutenzione (in caso di guasto riparabile). Ufficio acquisti (in caso di guasto non riparabile). Magazzini	Ogni struttura deve tenere sotto controllo il proprio materiale di consumo, in modo da non essere penalizzati da disposizioni. Nel caso, attivazione procedura privilegiata di acquisto urgente.	1	7	1	7

9	SERVER	Gestione della CCE e archiviazione dati	Il Server non funziona	La CCE è indisponibile					Verifica sistemica di funzionamento	2	72	Verifica costante del funzionamento, aggiornamento software di base e di ambiente, aggiornamento quotidiano delle protezioni antivirus.	Riparazione o sostituzione in caso di guasto	TBS (Assistenza H24). Intervento immediato per la riattivazione del funzionamento mediante azioni mirate a ripristinare la nuova struttura aziendale di disaster recovery.	6	6	2	72	Tutte le componenti hardware sono duplicate ed il servizio è eseguito in modo da supportare eventuali guasti di ogni sua parte. Sono in corso le procedure per l'installazione di una nuova struttura aziendale di disaster recovery.
10	SERVER	Gestione della CCE e archiviazione dati	Il Server non funziona	La CCE è indisponibile				Verifica di sistema di funzionamento	2	72	Verifica di presenza di corrente elettrica, installazione di allarmi che segnalino anomalie dei parametri di funzionamento del sistema (temperatura elettrica, temperatura, ecc.)	Ripristino della corrente elettrica, del funzionamento dell'impianto di backup (server, ta, ecc.)	Service Tecnico, manutenzione	E' in corso una valutazione degli impatti economici per eventuali adeguamenti (es. aumento delle caratteristiche del gruppo di continuità)	6	6	7	72	
11	SERVER	Gestione della CCE e archiviazione dati	La procedura CCE non funziona	La CCE è indisponibile				Allarmi automatici	1	86	Sono predisposti allarmi per la verifica del corretto funzionamento della base dati e del monitoraggio dello stato del server	Verifica immediata dello stato del server	TBS (Assistenza H24). Intervento immediato per la riattivazione del servizio mirate a ripristinare il software e di base, di ambiente e applicativo	6	6	1	36	Sono in corso le procedure per l'installazione di una nuova struttura aziendale di disaster recovery.	
12	CCE	Gestione della CCE: Prescrizione-Sommministrazione della Terapia	La procedura Terapia-CCE non è accessibile o non funziona	La Terapia è indisponibile				Il guasto è rilevabile direttamente dal personale sanitario	1	88	Periodicamente il personale IP dovrà attivare la procedura di backup della base dati e della copia aggiornata della terapia ad uso IP.	Verifica immediata dello stato del server, della connettività, degli applicativi	TBS (Assistenza H24). Intervento immediato per la riattivazione del funzionamento mediante azioni mirate a ripristinare il software di ambiente e applicativo, CED per la parte infrastruttura.	6	6	1	30	Sono in corso le procedure per l'analisi / realizzazione della procedura di salvataggio delle terapie fornite TBS	