

**INTERROGAZIONE n. 468**  
ai sensi dell'articolo 18, comma 4, dello Statuto e  
dell'articolo 99 del Regolamento interno

**OGGETTO: Cambio software e gravi disservizi ospedale Maggiore di Novara**

**Premesso che**

- L'Ospedale "Maggiore della Carità" di Novara è il secondo polo ospedaliero del Piemonte e un'Azienda Ospedaliera di alta specializzazione a rilievo nazionale, sede di insegnamento della facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università del Piemonte Orientale "Amedeo Avogadro" e ha funzioni di assistenza, insegnamento e ricerca;
- L'azienda svolge attività assistenziale in ricovero ordinario, di day hospital medico-chirurgico, riabilitativa, in urgenza e ambulatoriale. L'Azienda offre una completa assistenza sanitaria in tutte le specialità mediche e chirurgiche e, oltre a rappresentare l'ospedale di riferimento del quadrante nord-orientale della regione Piemonte, ha per alcune specialità un bacino di utenza di livello regionale e nazionale, rientrando tra i centri di eccellenza del panorama sanitario italiano. È, inoltre, sede capofila del Polo oncologico delle province di Novara, Vercelli, Verbano-Cusio-Ossola.
- Il Maggiore impiega 2.778 persone di cui 536 medici, circa 1.180 infermieri, 246 tecnici sanitari e 340 amministrativi configurandosi come una delle realtà più significative anche dal punto di vista economico nel quadrante di riferimento;

**Appreso che**

- Negli anni scorsi l'azienda ospedaliera, all'interno dei progetti relativi al PNRR ha deciso di sostituire i software necessari alla gestione degli esami di laboratorio in un progetto che riunirebbe le aziende sanitarie del quadrante nord-est del Piemonte;
- l'esito delle gare ha previsto l'aggiudicazione per un costo complessivo per un arco temporale di mesi 60 di € 7.618.649,90 iva inclusa (di cui 1.866.569,23 per l'AOU di Novara) alla RTI Leonardo Spa, Dedalus Spa, Deloitte Consulting Srl SB, NTTData Spa per quanto riguarda il software per il laboratorio analisi, che fornisce un programma denominato P4N;
- Analogamente l'AOU Maggiore della Sanità di Novara ha deciso di sostituire il programma di gestione delle cartelle cliniche con un nuovo software denominato Ellipse;
- In data 9 giugno 2025 la strutture del Maggiore di Novara ha introdotto operativamente il nuovo software, denominato P4C;
- Il nuovo sistema informatico di laboratorio ha generato una serie di disagi e nella gestione degli esami sia in fase di accettazione che di refertazione che hanno fortemente inficiato sull'attività dei reparti e dei professionisti che vi operano con particolare riferimento alle attività del Pronto

Soccorso;

### **Appreso altresì che**

- Contestualmente l'azienda ospedaliera ha introdotto anche il nuovo software Ellipse necessario alla gestione della cartella clinica;
- Tale programma era già stato testato nel pronto soccorso dell'Ospedale Maggiore di Novara nel 2023 per poi essere accantonato;
- Anche il nuovo programma per la gestione della cartella clinica ha creato problemi operativi che hanno generato disservizi nell'attività clinica in diversi reparti;

### **Sottolineato che**

- Alcuni reparti hanno particolarmente sofferto la situazione, per la natura delle cure e degli esami a cui sono sottoposti i loro pazienti, sia nel giorno di adozione del sistema informatico ma anche nei giorni successivi:
  - Polo oncologico
  - Pronto Soccorso
  - Day Hospital Ematologico
  - SCDU Biochimica Clinica
  - Laboratorio di Genetica
- Risulta che per alcuni giorni è stato interrotto il servizio prelievi sito al San Giuliano di Novara;
- Se da un lato nei laboratori il problema è stato quello dell'omologazione con lo strumento sul fronte degli studi medici e degli ambulatori si è verificata l'impossibilità o il forte ritardo nell'accessibilità delle anagrafiche dei pazienti;
- Particolarmente grave risulterebbe l'impossibilità di consultare lo storico delle cartelle cliniche e degli esami di laboratorio provocando una mancanza di dati relativa a qualsivoglia paziente preso in carico dall'ospedale in condizioni tali che non possa interagire con il personale sanitario;

### **Constatato che**

- Sarebbe stato messo a disposizione un numero telefonico di assistenza tecnica dell'azienda fornitrice del software per la risoluzione di eventuali bug al momento dell'attivazione del nuovo sistema informatico, che, secondo quanto ci è stato riferito, non ha fornito le risposte richieste;
- Durante le ultime settimane ci sono state interruzioni o rallentamenti di servizi nei confronti dei cittadini presso l'Ospedale Maggiore di Novara ma anche nelle altre strutture interessate dal cambio di software per la gestione degli esami di laboratorio;

### **Constatato altresì che**

- La direzione dell'AOU ha comunicato agli operatori sanitari interessati e ai cittadini afferenti ai centri prelievi del Maggiore (Novara San Giuliano e Galliate) che da lunedì 23 giugno si sarebbero incrementate le prestazioni - sia su prenotazione che ad accesso libero - con l'obiettivo di ritornare nel corso di una settimana a pieno regime dopo il disservizio dovuto all'implementazione del sistema informativo dei laboratori;

- Per riportare la situazione ad una situazione di stabilità e i tempi sotto controllo l'AOU avrebbe coinvolto anche il Centro Prelievi dell'ASL di Novara in viale Roma e quelli delle Aziende Sanitarie limitrofe;

#### **Considerato che**

- La situazione i disservizi sopra descritti hanno avuto effetti negativi sia sui cittadini sia sugli operatori che già operano in condizioni di forte stress;
- Una corretta programmazione degli interventi e una tempestiva operazione di debugging avrebbe consentito un passaggio meno traumatico per il sistema;

#### **interroga la Giunta per sapere**

- Quali azioni intende mettere in campo, e con quali tempistiche, per risolvere i problemi generati dalla sostituzione dei software e riportare l'azienda ospedaliera maggiore e le altre Aziende coinvolte a pieno regime;
- Per quale motivo se i fornitori sono stati individuati negli anni 2021 e 2022 la messa in opera dei nuovi sistemi è avvenuta a ridosso della scadenza della rendicontazione del PNRR;
- Per quale motivo i due nuovi sistemi di gestione sono stati implementati contemporaneamente e senza un preventivo periodo di test.