



Ris. mun. 9588 del 9 aprile 2019

11 aprile 2019

MM N. 95 /2019

Investimento riguardante la parte informatica delle sedi ECAM – Quota parte a carico della Città di Mendrisio

Al Lodevole Consiglio comunale di Mendrisio,
Signori Presidente e Consiglieri,

1. INTRODUZIONE

Premessa

Nella seduta del 5 dicembre 2016 il Lodevole Consiglio comunale della Città di Mendrisio approvò la costituzione dell'Ente autonomo di diritto comunale denominato Ente Case Anziani del Mendrisiotto. Oltre alla Città, all'Ente partecipano le Fondazioni Antonio Torriani fu Leopoldo, Casa Girotondo, Quiete - Fondazione Ida e Dante Ronchetti e l'Associazione del Sacro Cuore di Gesù - Casa di riposo per persone anziane "Santa F. S. Cabrini". Così facendo si posero le basi per una gestione comune e l'apertura verso nuovi sviluppi della politica della Città a favore degli anziani.

Nella primavera 2018, dopo la chiusura di un pubblico concorso il Consiglio di ECAM assunse il Signor Severino Briccola quale direttore dell'Ente. Compito principale del direttore era ed è quello di far confluire in una gestione centralizzata gli aspetti amministrativi e contabili dell'Ente, assicurando al contempo il consolidamento di professionalità di accompagnamento e cura dei residenti delle Case per anziani coinvolte. A tale scopo, nel corso del 2018 si sono pianificati e avviati numerosi processi di sviluppo, fondati sugli intendimenti del Messaggio Municipale N. 7 /2016 citato:

- la costituzione di una Direzione centrale;
- l'organizzazione di gruppi di coordinamento nei settori della cura, dell'alimentazione, della logistica.

Per avere una visione completa della situazione delle Case coinvolte, la Direzione ha avviato pure due processi che hanno richiesto competenze esterne a quelle presenti nelle Case:

- la verifica dei criteri di qualità implementati in tutti i settori delle Case per anziani;
- la verifica della situazione dell'impiantistica di telefonia e dell'informatica;
- la verifica dei programmi informatici (software – sw) in uso nelle Case.

Considerata la necessità di operare con una certa urgenza per la sicurezza di alcune Case per anziani, è stato dato mandato al Centro elaborazione dati della Città (CED) per una valutazione della situazione e per la formulazione di proposte di sviluppo, in sintonia con le necessità delle strutture abitative e delle regolamentazioni cantonali e federali nell'ambito delle leggi vigenti.

Analisi della situazione informatica e della telefonia delle Case per anziani partecipanti a ECAM

Il Centro elaborazione dati ha dunque ricevuto un mandato per eseguire una valutazione inerente le infrastrutture informatiche delle 5 Case per anziani facenti parte dell'ente.

Il Dicastero Amministrazione /Centro elaborazione dati con verbale del 30 maggio 2018, ha informato il Municipio del rilievo della situazione e del progetto di integrazione per la parte informatica e di telefonia effettuato per l'ECAM.

La soluzione proposta dopo aver effettuato la raccolta dei dati è stata focalizzata con i seguenti obiettivi:

- *Unificare e centralizzare i servizi principali (centralino, server, servizi);*
- *Realizzare una rete che possa collegare le diverse strutture;*
- *Razionalizzare i costi ricorrenti (canoni d'abbonamento per servizi);*
- *Garantire servizi e condivisioni tecnologicamente all'avanguardia;*
- *Garantire l'erogazione continua di servizi per gli utilizzatori anche in caso di panne;*
- *Garantire la tracciabilità delle prestazioni erogate;*
- *Assegnare ad ogni dipendente un account che gli possa permettere di utilizzare i sistemi informatici e telefonici indipendentemente dalla sede di lavoro in cui sta svolgendo la propria attività;*
- *Garantire la salvaguardia di tutta l'attività svolta e proteggerla da attacchi esterni;*
- *Permettere e proteggere l'investimento su una scala a lungo termine;*
- *Garantire la predisposizione tecnologica secondo i principi della Legge federale sulla cartella informatizzata del paziente (LCIP).*

Il CED ha quindi formulato la propria proposta di servizio da mettere a disposizione di ECAM (come già in atto dal 1° giugno 2018 per le Aziende Industriali Mendrisio) denominato "Accordo per la fornitura di servizi Help Desk per la gestione sistemistica del sistema informatico".

La proposta tiene in considerazione:

- *Numero di utenti utilizzatori della rete (ca. 200 utenti);*
- *Complessità della rete ed infrastruttura (ca. 200 macchine);*
- *Genere del servizio (qualità, applicativi, ecc.).*

Collaborazione tra ECAM e Centro Elaborazione dati della Città di Mendrisio

La Direzione dell'Ente Case anziani del Mendrisiotto (ECAM) opera nell'ambito dei mandati di prestazione cantonale per la gestione delle Case per anziani. L'attività della Direzione è volta ad aumentare l'efficacia e la sicurezza dei sistemi di accoglienza e gestione dei residenti delle cinque strutture di cui è composto l'Ente. A tale scopo, già nel 2018, in collaborazione con il Centro elaborazione dati (CED) della Città, ECAM ha dunque elaborato un progetto per il rinnovo e l'adattamento degli impianti di telefonia e di gestione informatica.

La necessità di mettere in sicurezza e di aggiornare gli impianti si combina con le sfide che, nei prossimi anni, attendono anche le strutture di residenza per anziani, in particolare con una nuova gestione contabile, l'introduzione di una nuova cartella clinica informatizzata in rete per ogni residente, l'introduzione di un programma informatizzato per la gestione delle presenze e la pianificazione dei turni di lavoro per i collaboratori impiegati presso le strutture della rete e l'implementazione di un sistema di archiviazione elettronica della documentazione. A tale scopo i responsabili di ECAM hanno incontrato a più riprese i responsabili dell'Ufficio cantonale anziani e cure a domicilio (UACD), per definire le forme di lavoro e, in particolare, chiarire le modalità di copertura finanziaria degli investimenti previsti.

La documentazione è stata elaborata e inviata all'UACD ed ha ottenuto un finanziamento cantonale che già nel 2018 ha permesso di aprire un bando di concorso per attuare le prime risposte concrete, urgenti, volte a mettere in sicurezza alcuni impianti nelle Case per anziani gestite dall'Ente. Occorre qui indicare che l'analisi svolta dal CED ha permesso di evidenziare falle importanti nel sistema di sicurezza informatica di alcune strutture. Inoltre la situazione degli impianti di telefonia in alcuni casi richiedeva interventi importanti considerata la necessità di passare in tempi brevi a sistemi digitali. Giova qui ricordare che gli impianti di telefonia nelle Case per anziani assicurano le comunicazioni di servizio, quelle in entrata e uscita dalle abitazioni dei residenti e la gestione degli impianti di allarme.

La collaborazione del CED ha permesso di evidenziare la necessità di operare alcuni interventi in forma urgente.

Finanziamento del Cantone

L'ECAM, con lettera dell'8 febbraio 2019, ha informato la Città di Mendrisio che l'Ufficio degli anziani e delle cure a domicilio (UACD) ha emanato una decisione favorevole per l'investimento totale di CHF 1'921'803.-- (IVA inclusa) riguardante la parte informatica per tutte le sedi in rete ECAM.

L'UACD parteciperà con una sovvenzione a fondo perso di CHF 500'000.--.

La parte restante di CHF 1'421'803.-- sarà finanziata attraverso l'accensione di un mutuo ipotecario. Tale investimento netto sarà finanziato per CHF 902'004.-- dalle Case per anziani della rete che sono di diritto privato (Torriani, Quiete, S.F.S. Cabrini) e per CHF 519'799.-- dalle Case per anziani di diritto pubblico (Santa Lucia e Girotondo).

2. DESCRIZIONE DELL'OPERA

La rete

Il progetto prevede la creazione di una **rete informatica** - atta a collegare le diverse case anziani facenti parte dell'Ente - e più precisamente:

- Santa Lucia (Arzo)
- Direzione ECAM (Mendrisio)
- La Quiete (Mendrisio)
- Casa Torriani 1+2 (Mendrisio)
- Casa Girotondo (Novazzano)
- Casa Cabrini (Rancate)

Si tratta di una rete che dovrà essere flessibile e attrezzata per accogliere ulteriori nuove strutture, che potrebbero entrare a fare parte di ECAM o anche chiedere collaborazioni in campi specifici (contabilità, gestione informatica, telefonia, area clinica sanitaria, ecc.). Quale punto di riferimento per ospitare le infrastrutture principali dell'ECAM (server, accesso internet, firewall, servizi particolari, ecc.) vengono definite le seguenti strutture:

- Locale tecnico principale presso il Centro di Pronto Intervento;
- Locale tecnico ridondante presso il Centro Culturale LaFilanda (opzionale).

L'obiettivo sarà quello di condividere e rendere uniforme le diverse informazioni oggi gestite in modo individuale, permettere l'unificazione delle procedure e nello stesso tempo poter utilizzare un'unica struttura ottimizzata per i servizi richiesti, tramite la rete capillare della Città di Mendrisio, che veicola servizi verso tutte le sue sedi dislocate. Il concetto prevede l'introduzione di reti che condividono le infrastrutture fisiche dedicate (Virtual Local Area Network – VLAN) che possano veicolare informazioni in modo capillare, sicuro e ottimale secondo degli standard di sicurezza della rete.

Ad oggi viene garantita una velocità pari a 1 Gbit/s, ma con il piano di intervento in atto nella ristrutturazione della rete stessa, è possibile che possa essere garantito nelle posizioni strategiche una velocità pari a 10 Gbit/s.

Il concetto per la creazione di un anello informatico in fibra ottica, che possa collegare le sei diverse strutture ECAM (Case e Direzione centrale) fra di loro, è assolutamente fattibile per gli attuali fornitori di servizi di fibra ottica.

Dal punto di vista pratico è quindi possibile sfruttare delle tratte di cavi già esistenti e di proprietà delle Aziende Industriali di Mendrisio e delle Aziende Industriali di Lugano. Così facendo ECAM e le sue strutture saranno connesse fra di loro utilizzando "l'autostrada informatica" della Città di Mendrisio.

Ogni connessione è da considerare come un "nodo" della rete informatica principale.

Altri aspetti / opportunità

ECAM potrà

- studiare una nuova procedura per l'ottimizzazione degli invii postali per il tramite di consolidate attività svolte oggi dagli enti pubblici e grandi aziende che, con uno sforzo minimo, ottengono risultati più dinamici ed economici a lungo andare;
- usufruire dei servizi di imbustamento e gestione delle commesse per l'invio di massa di fatture / corrispondenza / ecc.;
- avere a disposizione tramite fornitori specializzati il servizio di stampa, imbustamento e invio, in tempi rapidi ottimizzando costi e risorse interne che possono così dedicarsi ad altri aspetti più importanti per i residenti nelle Case;
- usufruire di forniture con prezzi vantaggiosi messe a disposizione, tramite il Centro elaborazioni dati, dai diversi fornitori oggi partner fidati e rodati in seno all'Amministrazione comunale, unitamente ai benefici dati dalla presenza del CED in seno alla Conferenza Svizzera dell'Informatica (SIK);
- rinnovare i principali contratti (o a scadenza) tramite procedure pubbliche che possono garantire la fornitura di materiale tecnologicamente all'avanguardia e, nel medesimo tempo, garantire un prezzo stabile e concorrenziale. Esempi: fornitura di personal computer, fornitura di carta, fornitura di stampanti e strumenti multifunzionali, fornitura di apparecchiature di rete, fornitura licenze, ecc.

Va osservato che dall'analisi iniziale operata dal CED rimanevano ancora esclusi alcuni aspetti delicati da affrontare in un prossimo futuro da ECAM:

Allarmistica interna, chiamata pazienti, controllo fuga pazienti, domotica varia, programmi di gestione per una casa anziani, videosorveglianza.

Il Centro elaborazione dati dispone di strumenti validi in grado di effettuare il monitoraggio attivo di tutte le infrastrutture server e di rete al fine di poter rilevare guasti e ricevere le specifiche notifiche di allerta potendo intervenire con tempi efficaci laddove si presenta un guasto. È stato avviato lo studio di apposite direttive da applicare nelle relazioni con futuri fornitori e rispettivamente ai collaboratori che gestiscono e regolano le attrezzature tecniche (postazione di lavoro, telefonica, interne, posta elettronica, sistemi di controllo dei residenti ecc.).

Per le aree di servizio più sensibili viene così richiesto ai prestatori di servizi di sottoscrivere una dichiarazione di impegno per la protezione dei dati. Per il tramite del Servizio giuridico cittadino e degli audit assicurati dal CED è risultata essere una buona soluzione a tutela di tutte le informazioni che possono essere veicolate nei sistemi.

Costi

ECAM a partire dal 2019 opera in base ad un unico Mandato di prestazione dato dall'Ufficio cantonale anziani e cure a domicilio (UACD) per la gestione delle attività correnti. Per gli investimenti invece UACD mantiene una differenziazione di trattamento per le strutture a carattere "privato" rispetto alle strutture a carattere "pubblico". ECAM è composto di strutture facenti capo alle due forme di finanziamento degli investimenti e nel dettaglio:

Le case delle Fondazioni Torriani, Quiete e dell'Associazione Cabrini sono considerate "private" mentre le case Girotondo e Santa Lucia sono considerate "pubbliche". Di fatto l'attuale Legge concernente il promovimento, il coordinamento e il finanziamento delle attività a favore delle persone anziane (Lanz, 30.11.2010) agli articoli 7 e 11 statuiscono una differenza chiara tra le strutture private o di proprietà comunale. Nel giugno 2018 una mozione inviata al Consiglio di Stato chiede di armonizzare il riconoscimento degli investimenti. La mozione "La regolamentazione del finanziamento pubblico da parte del Cantone delle case anziani non deve penalizzare gli enti di diritto pubblico (Comuni e Consorzi) rispetto a quelli di diritto privato (Fondazioni e Associazioni)" tutt'ora inesa, se accolta, favorirà un'unicità di trattamento tra tutte le strutture di accoglienza per persone anziane.

Qui di seguito i costi preventivati per l'insieme delle opere, suddivise nelle categorie di case "private" con riferimento alla Lanz, art. 11.2 e "pubbliche" con riferimento alla Lanz, art. 8.

Investimento complessivo riconosciuto da UACD	Sussidio a fondo perso (26% della spesa)	Rimanenza da coprire tramite ECAM	Totale letti ECAM	Investimento per letto		
CHF	CHF	CHF		CHF		
			279			
1'921'803	500'000	1'421'803		5'096		

Riferimento Lanz, art. 11.2	Riferimento Lanz, art. 11.2	Riferimento Lanz, art. 11.2	Riferimento Lanz, art. 8	Riferimento Lanz, art. 8	Riassunto posti letto Lanz, art. 11.2	Riassunto posti letto Lanz, art. 8
Cabrini	Quiete	Torriani	Girotondo	Santa Lucia		
32	52	93	54	48	177	102
163'074.2411	264'995.6419	473'934.5133	275'187.7819	244'611.3617		519'799.1436

Quota parte Città Mendrisio alla Casa Girotondo - 48% dei letti in CHF	Quota parte Città Mendrisio alla Casa Santa Lucia - 100% dei letti in CHF	Totale investimento per la Città di Mendrisio in CHF
25.92	48	
132'090.1353	244'611.3617	376'701.497

3. INVESTIMENTO COMPLESSIVO E QUOTA PARTE PER LE CASE PER ANZIANI SANTA LUCIA DI ARZO E GIROTONDO DI NOVAZZANO

ECAM ha nel frattempo avviato le fasi a carattere urgente per l'adattamento e la correzione dei principali problemi riscontrati dai tecnici informatici e della telefonia. La necessità di acquisire i supporti fisici (hardware) e i programmi gestionali di base (software), necessari per il funzionamento di tutte le strutture coinvolte, ha portato la Direzione e il Consiglio di ECAM a deliberare opere per CHF 1'701'477.--, opere che in parte servono pure per il buon funzionamento delle case Girotondo e Santa Lucia.

Urgenza degli interventi

I rapporti redatti e sottoposti al Consiglio ECAM con l'indicazione dei rischi in cui erano coinvolte alcune strutture, combinati con i tempi necessari alle Autorità cantonali per la definizione dei sussidi hanno, di fatto, allungato i tempi di elaborazione di questo messaggio.

Il consiglio ECAM attendeva pure una decisione in merito alla mozione citata. Insieme ai responsabili UACD si auspicava, infatti, che le decisioni del Dipartimento della sanità e della socialità (DSS) e del Gran Consiglio avrebbero portato a una maggior equità di partecipazione agli investimenti di tutti gli istituti per anziani, facilitando i calcoli da effettuare in una rete come ECAM, dove sono presenti istituti e servizi appartenenti a categorie differenti. A tutt'oggi non vi è ancora risposta alla mozione.

Opzioni copertura investimento

La suddivisione dell'investimento sulle singole case porta a una quota parte a carico della Città, calcolata a partire dal numero di letti dedicati a cittadini domiciliati, di circa CHF 376'701.50.

Il Municipio di Mendrisio, a fronte delle informazioni ricevute dalla Direzione di ECAM aveva valutato due scenari possibili.

- a) Preparare un messaggio all'indirizzo del Lodevole Consiglio per chiedere un credito di circa CHF 376'701.50;
- b) Finanziare l'investimento con CHF 0.84 al giorno per posti letto, occupati dai domiciliati della Città di Mendrisio e istituzionalizzati nelle strutture delle Case per anziani Girotondo e Santa Lucia fino all'estinzione del debito, calcolato sui prossimi 15 anni. ECAM valuta indicativamente il costo annuale in CHF 14'717.-- per la CpA Santa Lucia e CHF 7'947.-- (48% di CHF 16'556.--) per la CpA Girotondo¹.

Il Municipio ha ritenuto opportuno redigere il presente messaggio.

¹ La Casa per Anziani Girotondo, edificata nel 1991 dai Comuni di Genestrerio, Ligornetto e Novazzano è gestita dal 2014 dall'ente di diritto pubblico "Fondazione Casa Girotondo", nella quale siedono i rappresentanti di Novazzano con una quota di proprietà del 52% e di Mendrisio con una quota di proprietà del 48%.

Fatte le premesse di cui sopra, si confida nell'approvazione di questo On.do Consiglio comunale.

Il Municipio e il Dicastero Politiche Sociali si tengono comunque a disposizione per ogni complemento d'informazione che potrà occorrere in sede di esame e discussione, mentre ci permettiamo proporvi, Signori Presidente e Consiglieri di

risolvere

- 1. Al Municipio è concesso un credito di CHF 380'000.--, per la realizzazione delle opere inerenti il settore informatico e telefonia della Casa per anziani Girotondo, Novazzano - per la quota parte di proprietà - e della Casa per anziani Santa Lucia, Arzo.**
- 2. La spesa è registrata nel Conto investimenti n. 563 "Istituti propri".**
- 3. Il credito dovrà essere utilizzato entro il 31 dicembre 2020.**

Il Messaggio è demandato all'esame della Commissione della Gestione.

Con osservanza.

Per il Municipio

Samuele Cavadini
Economista aziendale SUP
Sindaco

Massimo Demenga
Lic. rer. pol.
Segretario