

I DATI DI MALFUNZIONAMENTO DEL SISS: IN DUE ANNI 382 INCIDENTI, PROBLEMI IN CORSO IN SEI GIORNI LAVORATIVI SU DIECI

In due anni accumulate disfunzioni per oltre cinquemila ore

Il Sistema informatico regionale, è esperienza comune, ha gravi problemi di funzionamento. Oggi, grazie ai dati forniti dall'assessorato e all'analisi effettuata dal Pd, è possibile dare una misura a questi problemi, ed è una misura impressionante.

Spesso capita di andare dal medico, in farmacia o allo sportello in ospedale e sentirsi dire che il Sistema informatico regionale non sta funzionando e che non è possibile accedere alle ricette o prenotazioni, o farne di nuove. Il problema, molto sentito soprattutto dai medici di medicina generale e, di riflesso, dagli utenti, è stato ammesso anche dall'assessore al welfare Guido Bertolaso, che rispondendo in Aula a una interrogazione in merito, lo scorso 5 maggio, ha dichiarato la situazione addirittura inaccettabile, invitando la giunta regionale ad affidare l'infrastruttura informatica della sanità regionale a un gestore diverso dalla propria partecipata, Aria Spa. Al momento non è accaduto nulla.

Grazie a un accesso agli atti, il gruppo regionale del Partito Democratico ha ottenuto l'elenco di tutti gli eventi di malfunzionamento del Siss nel corso del 2024 e 2025, categorizzati per tipo di impatto e gravità, per utenza interessata e per tempo di durata. L'analisi dei dati conferma la percezione.

Nel corso dei due anni 2024 e 2025 il Siss ha avuto malfunzionamenti, totali o parziali, per 5.051 ore. Gli incidenti in totale sono stati **382** e nel 2025 sono stati di più che nel 2024 (212 contro 170).

Numero incidenti registrati

| Anno | Fermo totale | Fermo parziale | Rallentamento | Fermo singola funzione | Totale |
|---------------|--------------|----------------|---------------|------------------------|------------|
| 2024 | 74 | 50 | 46 | 0 | 170 |
| 2025 | 63 | 74 | 61 | 14 | 212 |
| Totale | 137 | 124 | 107 | 14 | 382 |

I cittadini, i medici, le farmacie, le Asst e Ats e le imprese hanno subito malfunzionamenti un giorno su due, ma se consideriamo solo i giorni lavorativi, la percentuale sale al 59%.

Giorni con problemi in corso

| | n | % |
|---------------|------------|------------|
| totale | 359 | 49% |
| 2024 | 198 | 54% |
| 2025 | 161 | 44% |

Giorni lavorativi con problemi in corso (lu-ven)

| | n | % |
|---------------|------------|------------|
| totale | 307 | 59% |
| 2024 | 163 | 62% |
| 2025 | 144 | 55% |

Gli incidenti sono stati di diversa gravità e impatto: i casi di fermo totale di almeno uno dei servizi del Siss sono stati 137, per un totale di 2.842 ore. Quelle che sono state considerate ad alto impatto sono 274, cioè il 72% del totale.

Durata totale degli incidenti registrati (in ore, minuti, secondi)

| | Fermo totale | Fermo parziale | Rallentamento | Fermo singola funzione |
|---------------|-------------------|------------------|------------------|------------------------|
| 2024 | 2365:40:44 | 540:28:26 | 528:53:18 | 0:00:00 |
| 2025 | 476:50:02 | 382:46:43 | 331:15:13 | 386:15:00 |
| totale | 2842:30:46 | 923:15:09 | 860:08:31 | 386:15:00 |

Durata media degli incidenti registrati (in ore, minuti, secondi)

| | Fermo totale | Fermo parziale | Rallentamento | Fermo singola funzione |
|------|--------------|----------------|---------------|------------------------|
| 2024 | 32:12:56 | 10:57:10 | 11:28:38 | |
| 2025 | 7:35:33 | 5:18:57 | 5:28:52 | 27:35:21 |

Tipo di impatto

| | n | % |
|---------------------------|------------|----------------|
| 1 - High | 274 | 71,73% |
| 2 - Medium | 40 | 10,47% |
| 3 - Low | 4 | 1,05% |
| 4 - Poor | 13 | 3,40% |
| Non rilevato | 51 | 13,35% |
| Totale complessivo | 382 | 100,00% |

La soluzione degli incidenti non è stata sempre immediata, anzi: un po' più di un terzo (35,6%) è stato risolto entro un'ora, ma per un caso su cinque (19,6%) non sono bastate otto ore dall'esordio alla soluzione.

Il caso più grave per difficoltà di soluzione si è verificato il 15 ottobre del 2024 e ha riguardato la piattaforma SMAF, strumento per la raccolta e gestione dei dati sanitari necessari per la programmazione e il controllo della spesa sanitaria a livello regionale. Il problema è stato risolto solo il 23 dicembre successivo, l'antivigilia di Natale: il disservizio è durato 69 giorni. Per fortuna il guasto non ha riguardato direttamente gli utenti o l'operatività dei medici di medicina generale.

Non è stato così per **il secondo caso più grave**: la mattina di mercoledì 20 novembre 2024 il centralino di prenotazione della Regione ha smesso di funzionare, creando gravi problemi innanzitutto agli utenti. Il problema è stato risolto solo dieci giorni dopo, a fine giornata del 29 novembre.

Incidenti che sono stati classificati per avere riguardato*

| | |
|---------------------------------|-----|
| <i>Cittadini</i> | 88 |
| <i>Utenti RL</i> | 67 |
| <i>Medici / MMG</i> | 118 |
| <i>Farmacie</i> | 74 |
| <i>Contact center regionale</i> | 80 |
| <i>ASST</i> | 177 |

*- *gli eventi possono avere riguardato più utenze*

Il periodo peggiore del Siss è stato nei mesi di marzo e aprile del 2025, rispettivamente con 39 e 35 casi di malfunzionamento. I giorni con più nuovi casi di malfunzionamento sono stati il lunedì e il martedì (vi sono accaduti 177 incidenti su 382, il 46%) – “evidentemente significa che durante il weekend qualcuno invece di fare manutenzione va al mare” aveva accusato l’assessore Bertolaso nella dichiarazione già citata - ma nessun giorno è esente da casi. Come già detto, considerando gli incidenti nuovi e quelli già in corso dai giorni precedenti, un giorno su due è stato interessato da disservizi, sei su dieci se consideriamo solo i giorni lavorativi, da lunedì a venerdì.

Milano, 3 luglio 2026