

Il Consiglio di Stato

Signor
Henrik Bang e cofirmatari
Per il Gruppo socialista
Deputati al Gran Consiglio

INTERPELLANZA 8 dicembre 2020 Disfunzioni nel contact tracing

Signore e signori deputati,

ci riferiamo all'interpellanza dell'8 dicembre 2020 per la quale è stato convenuto di dare risposta in forma scritta.

Prima di entrare nel merito delle domande poste nell'interpellanza, è opportuno ricordare che il tracciamento dei contatti stretti dei casi positivi, per determinare la messa in quarantena, è uno dei pilastri su cui è stata improntata la strategia della Confederazione parallelamente alla riapertura graduale delle attività economiche e sociali dalla fine di aprile 2020. Questa pratica è stata prescritta a livello federale a partire dall'11 maggio 2020 e, secondo le indicazioni di quel momento, sarebbe stata attuabile ed efficace fintanto che i nuovi contagi fossero rimasti attorno ad un centinaio al giorno in tutta la Svizzera.

Nelle scorse settimane si sono tuttavia registrati fino ad oltre cento volte più casi positivi giornalieri. Ciononostante le autorità federali hanno confermato la pratica del tracciamento, che continuerà verosimilmente per tutta la durata della pandemia.

Per contro nel corso della prima ondata il servizio di tracciamento, già organizzato dallo SMCC, è stato velocemente abbandonato nel giro di un paio di settimane, anche in questo caso adeguandosi alle direttive federali, perché la strategia è passata dalla fase di contenimento a quella della mitigazione.

Nel corso dei mesi, le risorse a disposizione del servizio di contact tracing sono state adeguate all'evoluzione dei casi positivi. Va tenuto presente che durante tutta l'estate, e fino al mese di settembre compreso, i casi positivi sono stati all'incirca un centinaio al mese, in ottobre sono divenuti in maniera rapida ed improvvisa oltre 4'000 e in novembre 8'000.

Fino in settembre il contact tracing è stato gestito mediamente da tre unità di personale: dapprima 1, poi 3 unità di personale assunte ad hoc che sono state supportate da operatori della Polizia (debriefer del gruppo prevenzione e negoziazione delle polizie cantonale e comunale) e da militi della Protezione civile impiegati nei casi che hanno determinato numerose quarantene, come per alcuni contagi di persone che avevano frequentato locali notturni.

Il repentino aumento dei casi ha poi imposto una professionalizzazione del servizio: nel giro di due settimane è stato possibile costituire una nuova unità amministrativa di una

cinquantina di persone. Oggi il servizio è assicurato 7 giorni su 7 almeno dalle 08:00 alle 17:30. In linea di principio, 20-25 operatori svolgono le telefonate di tracciamento, 2-3 operatori gestiscono la hotline (telefonica e e-mail) e 2-3 capi servizio e capi gruppo assicurano sia la gestione che i controlli di qualità. La Protezione civile resta di picchetto con ulteriori 5 militi per far fronte a necessità puntuali.

Nella fase di adeguamento dell'organico dedicato, si è cercato di far fronte alla crescita esponenziale dei casi con l'impiego temporaneo in particolare degli aspiranti della scuola di Polizia, di militi della Protezione civile e di collaboratori messi a disposizione da vari servizi dell'Amministrazione cantonale.

Dopo queste considerazioni introduttive, rispondiamo come segue alle domande poste.

1. Quale è stata la strategia e la pianificazione del Contact Tracing da parte del CdS, quali sono state le varie tappe?

In caso di malattie infettive, e non solo per il coronavirus, il tracciamento dei contatti è una misura essenziale per contribuire a contenere la diffusione del contagio, in quanto dovrebbe permettere, in situazioni ben circoscritte, di interrompere le catene di trasmissione attraverso la messa in quarantena delle persone che sono state a stretto contatto con un caso positivo, e che sono quindi potenzialmente infette e contagiose.

Nel caso specifico, il servizio di contact tracing si prefigge inoltre di assicurare il sostegno alle persone in isolamento o quarantena in caso di richieste di informazione o documentazione e di monitorare i dati per aiutare i processi decisionali.

Nel corso dei mesi l'evoluzione del servizio può sostanzialmente essere suddivisa in quattro tappe.

La prima tappa, fino all'inizio di ottobre, è stata dedicata alla gestione dei pochi casi giornalieri e delle relative quarantene, che però in alcune situazioni sono state una o più centinaia e che (come detto in entrata) sono state gestite con il supporto momentaneo di risorse della Polizia e della Protezione civile.

La seconda tappa, durante il mese di ottobre, è stata caratterizzata dall'aumento esponenziale dei casi, che ha spinto il Consiglio di Stato a rinforzare il dispositivo sia in termini di personale che di infrastruttura e supporto informatico.

La terza tappa, nel corso del mese di novembre, ha portato al consolidamento del dispositivo per il tracciamento dei contatti, che ha raggiunto un effettivo complessivo di 50 unità. Inoltre l'infrastruttura è stata ottimizzata occupando nuovi spazi presso il centro cantonale di istruzione della protezione civile, sviluppando mezzi informatici più performanti e introducendo delle figure di capi servizio, sia per la gestione operativa sia per gli aspetti legati alle risorse umane.

La quarta tappa, tuttora in corso, ha visto l'introduzione della nuova piattaforma informatica, mentre in parallelo si stanno creando le condizioni per assorbire puntualmente i nuovi casi dei prossimi mesi, su cui è comunque ben difficile fare previsioni.

2. Da quando è operativa la nuova piattaforma informatica e quali sono stati i problemi della sua implementazione?

La nuova piattaforma informatica è stata introdotta il 1° dicembre 2020 dopo circa un mese di sviluppo informatico, quando per software di questa portata normalmente si pianificano almeno sei mesi di tempo.

La prima importazione automatica dei casi è avvenuta con successo. Dalla stessa sono stati esclusi taluni dossier per l'esecuzione di un controllo di qualità da parte del servizio di contact tracing. L'assenza di questi dossier al momento dell'entrata in produzione dell'applicativo può

aver comportato su singoli casi un maggior onere di gestione dovendo accedere a due sistemi distinti. Per il resto, non ci sono stati problemi particolari nell'implementazione del nuovo strumento. Considerata la rapidità con la quale la piattaforma informatica è stata creata, i risultati sono incoraggianti. Grazie ad un decreto esecutivo adottato settimana scorsa, è inoltre stata creata un'adeguata base legale per effettuare ricerche coordinate con la banca dati MovPop. L'attivazione di questo modulo, che velocizzerà ulteriormente l'attività operativa del CT, sarà oggetto di una convenzione con la Sezione della popolazione.

I principali vantaggi generati dalla piattaforma informatica sono:

- la velocità di trattamento dei casi (variabile, ma fino al 30% in più di casi trattati rispetto alla situazione precedente all'introduzione della piattaforma informatica);
- l'affidabilità dei dati statistici;
- l'efficacia del controllo di qualità;
- la rapidità nell'identificazione e nella correzione di errori.

3. Quale istruzione specifica e di quale durata è stata fatta agli operatori neoassunti?

Con il metodo precedente alla nuova piattaforma informatica, gli operatori neoassunti sono stati introdotti al sistema di lavoro con una parte teorica e con lo svolgimento del primo giorno di lavoro seguendo operatori già operativi ed esperti, per essere poi impiegati in modo indipendente a partire dal secondo giorno, sotto supervisione di un responsabile.

Al fine di permettere il passaggio alla piattaforma informatica ogni operatore ha seguito una formazione teorica di mezza giornata, per poi esercitarsi per mezza giornata su una piattaforma d'esercizio e infine operare per un giorno intero in scala reale sotto supervisione. Indipendentemente dalla durata della formazione, come per ogni nuovo programma informatico, va messo in conto un certo tempo di apprendimento prima di acquisire la necessaria dimestichezza. Ciononostante, dai rilevamenti effettuati, già dal secondo giorno di utilizzo la piattaforma ha mostrato la sua efficacia migliorando la velocità di trattamento dei casi.

4. Quali strumenti di lavoro vengono forniti agli operatori (vademecum, linee guide, supporto giuridico, ecc.)?

Il servizio di contact tracing opera formalmente su mandato del Medico cantonale, nel contesto dei compiti affidatigli dalla Legge epidemie e dalla Legge sanitaria. Quindi le indicazioni e le linee guida, regolarmente emesse a livello federale e cantonale, discendono dalle indicazioni delle autorità sanitarie e dalle citate basi legali.

Gli operatori dispongono della necessaria documentazione per gestire i casi e vengono aggiornati giornalmente su cambiamenti di procedure o nuove direttive. Per il trattamento di casi particolari hanno inoltre sempre la possibilità di confrontarsi con i supervisori e, per il tramite di quest'ultimi, di sottoporre eventuali situazioni specifiche all'Ufficio del medico cantonale.

5. Per i mesi di settembre, ottobre e novembre quanti casi sono stati tracciati giornalmente e da quanti operatori?

Come già esposto, in settembre erano attivi tre operatori fissi, che si occupavano di trattare mediamente 4-6 casi al giorno. In ottobre le risorse sono passate rapidamente ad una decina e poi fino a una ventina di unità giornaliere, compresi i rinforzi dell'Amministrazione cantonale, della scuola di Polizia e dei militi della Protezione civile, per gestire una media settimanale di

casi indice passata da una trentina a circa 270 casi al giorno. In novembre gli operatori giornalieri sono stati consolidati attorno alle 22 unità per poco meno di 300 casi al giorno.

Ogni caso indice ha generato mediamente 4 o 5 casi di quarantena, dato che è in diminuzione da metà novembre a circa 2 casi per ogni persona positiva. Il servizio di hotline e gestione e-mail risponde di regola entro le 24 ore dal ricevimento delle richieste.

6. Vengono tenute delle statistiche sulla tempistica dei tracciamenti (quanti casi raggiunti al primo giorno, quanti al secondo e così di seguito). Se sì è possibile visionare tale statistica

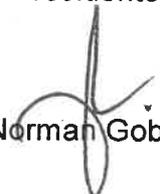
Con l'introduzione della piattaforma informatica è possibile generare delle statistiche sulla tempistica dei tracciamenti, seppure non in modo automatico. In situazione normale i casi vengono trattati nelle 12-24 ore successive al loro annuncio al contact tracing, a seconda di quando vengono annunciati sull'arco della giornata.

È necessario ricordare che il contatto avviene a partire dal momento in cui il caso indice riceve il risultato positivo al test molecolare e che il servizio di tracciamento effettua l'analisi ambientale sui contatti stretti e non protetti avuti nelle 48h antecedenti la comparsa del primo sintomo. Di conseguenza, se la persona sintomatica non si sottopone immediatamente ad un'analisi medica e quindi al test diagnostico, v'è il rischio che si generino ritardi nel tracciamento delle persone che si sono trovate a stretto contatto con il caso positivo. Va pure tenuto presente che le quarantene vengono imposte dopo aver seguito un protocollo informativo che permette un'analisi ambientale approfondita, ma che si fonda inevitabilmente sulla buona fede e la veridicità delle affermazioni della persona intervistata.

Vogliate gradire, signore e signori deputati, l'espressione della nostra stima.

PER IL CONSIGLIO DI STATO

Il Presidente:


Norman Gobbi

Il Cancelliere:


Arnoldo Coduri

Copia:

- Dipartimento della sanità e della socialità (dss-dir@ti.ch)
- Divisione della salute pubblica (dss-dsp@ti.ch)
- Ufficio del medico cantonale (dss-umc@ti.ch)
- Centro dei sistemi informativi (dfe-csi@ti.ch).