

DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE

239 / 2022 del 29/06/2022

Oggetto: APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2021

OGGETTO: APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2021

vista la seguente proposta di deliberazione n. 434/2022, avanzata dal Direttore della Struttura Semplice Qualità e risk management

IL DIRETTORE GENERALE

PREMESSO che AREU è un Ente del S.S.R. disciplinato dall'art. 16 della L.R. n. 33/2009 e s.m.i. e attivato dalla D.G.R. n. 2701/2019 e dalla D.G.R. n. 4078/2020;

RILEVATO che l'art. 10, comma 1, del D.Lgs. n. 150/2009 *Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni*, e s.m.i. prevede che le Amministrazioni pubbliche redigano e pubblicino sul sito internet istituzionale:

- entro il 31 gennaio di ogni anno, il Piano della performance, che rappresenta lo strumento attraverso il quale l'Amministrazione individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici e operativi e definisce gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance;
- entro il 30 giugno di ogni anno, la Relazione annuale sulla performance, che rappresenta lo strumento attraverso il quale l'Amministrazione rendiconta i risultati raggiunti in relazione agli obiettivi definiti con riferimento all'anno precedente, evidenziando gli eventuali scostamenti registrati a consuntivo rispetto a quanto programmato;

CONSTATATO che, nelle more dell'elaborazione del PIAO (Piano Integrato di Attività e Organizzazione), con deliberazione AREU n. 30 del 31 gennaio 2022, è stato approvato il documento Piano della performance 2021 – 2023 (aggiornamento: 2022), recante in allegato il Piano triennale di azioni positive 2021 – 2023 (aggiornamento: 2022) e il documento di aggiornamento del POLA, inerente al lavoro agile in AREU e che, nella stessa data, tale documentazione è stata pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Agenzia, nella sezione denominata "Amministrazione trasparente";

VISTE le Linee guida n. 3 del novembre 2018 *Linee guida per la relazione annuale sulla performance* della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica;

RILEVATO che:

- nel corso del mese di giugno 2022, AREU ha completato la redazione della Relazione sulla performance relativa all'anno 2021;
- il Nucleo di Valutazione delle Prestazioni di AREU, riunitosi in data 29 giugno 2022 presso la sede della Direzione AREU, ha validato tale Relazione;

RITENUTO di procedere all'approvazione della Relazione sulla performance (anno di riferimento: 2021);

RITENUTO che dal presente provvedimento non derivano oneri economici a carico del bilancio dell'Agenzia;

PRESO ATTO che il Proponente del procedimento attesta la completezza, la regolarità tecnica e la legittimità del presente provvedimento;

ACQUISITI i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario, resi per quanto di specifica competenza ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. n. 502/1992;

DELIBERA

Per tutti i motivi in premessa indicati e integralmente richiamati:

1. di approvare la Relazione sulla performance (anno di riferimento: 2021);
2. di dare atto che dall'adozione del presente provvedimento non derivano oneri economici a carico del bilancio dell'Agenzia;
3. di procedere alla pubblicazione della Relazione sulla performance (anno di riferimento: 2021) nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito internet AREU;
4. di dare atto che, ai sensi della Legge n. 241/1990, responsabile del presente procedimento è la Dr.ssa Stefania Favetti, Direttore della S.S. Qualità e risk management;
5. di disporre che vengano rispettate tutte le prescrizioni inerenti alla pubblicazione sul portale web AREU di tutte le informazioni e i documenti richiesti e necessari ai sensi del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i., c.d. Amministrazione trasparente;
6. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento all'Albo Pretorio on line dell'Agenzia, dando atto che lo stesso è immediatamente esecutivo (ex art. 32 comma 5, della Legge n. 69/2009 e s.m.i. e art. 17, comma 6, della L.R. n. 33/2009).

La presente delibera è sottoscritta digitalmente, ai sensi dell'art. 21 D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i., da:

Il Direttore Amministrativo Luca Filippo Maria Stucchi

Il Direttore Sanitario Giuseppe Maria Sechi

Il Direttore Generale Alberto Zoli

AGENZIA REGIONALE EMERGENZA URGENZA (AREU)

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE Anno di riferimento: 2021

Il Piano della performance

Ai sensi del D.Lgs. n. 150 del 27 ottobre 2009 *Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni* e s.m.i., AREU elabora annualmente il Piano della performance. Tale documento, validato dal Nucleo di valutazione e approvato dalla Direzione Strategica entro il 31 gennaio di ogni anno, individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici e operativi di AREU e definisce, con riferimento agli stessi e alle risorse, gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'Agenzia.

Il Piano della performance AREU è strutturato come un documento attraverso cui la Direzione Strategica si propone di portare a conoscenza degli stakeholder:

- la mission e la vision dell'Agenzia;
- il contesto di riferimento, la struttura organizzativa e, in sintesi, le modalità di funzionamento dell'Agenzia;
- le attività effettuate a fronte degli obiettivi individuati per l'anno solare precedente;
- gli obiettivi strategici individuati per l'anno in corso;
- gli obiettivi specifici per l'anno in corso, definiti con riferimento agli obiettivi strategici individuati e sulla base delle indicazioni regionali;
- gli indicatori associati a ogni obiettivo, finalizzati a valutare il livello di performance raggiunto al termine di ogni anno, che consentono agli stakeholder di acquisire elementi utili alla valutazione dei risultati raggiunti dall'Agenzia, nell'ottica della massima trasparenza.

Esso rappresenta, pertanto, uno strumento per:

- esplicitare le attività svolte a fronte delle aree strategiche individuate, esprimendo i risultati di tali attività anche in termini quantitativi;
- migliorare il coordinamento tra le diverse Strutture e articolazioni dell'Agenzia, ponendo in evidenza i collegamenti e l'integrazione tra le diverse attività svolte attraverso la visione di insieme delle stesse;
- rendere più efficaci i meccanismi di comunicazione interna ed esterna;
- esplicitare le attività effettuate in considerazione delle attese degli stakeholder;
- favorire una effettiva accountability e trasparenza.

Il Piano della performance viene pubblicato annualmente sul sito internet istituzionale www.areu.lombardia.it.

La relazione sulla performance

Il D.Lgs. n. 150 del 27 ottobre 2009 e s.m.i., nel delineare la disciplina del ciclo della performance, ha disposto la redazione, da parte delle Amministrazioni pubbliche, di una Relazione sulla performance entro il 30 giugno di ogni anno. Tale documento rappresenta lo strumento attraverso il quale l'Amministrazione rendiconta i risultati raggiunti in relazione

agli obiettivi definiti con riferimento all'anno precedente, evidenziando gli eventuali scostamenti registrati a consuntivo rispetto a quanto programmato.

La relazione sulla performance viene validata dal Nucleo di valutazione e approvata dalla Direzione Strategica e quindi pubblicata sul sito internet istituzionale.

La Relazione annuale sulla performance costituisce uno strumento di miglioramento gestionale grazie al quale l'Agenzia ha la possibilità di ridefinire/rimodulare gli obiettivi annuali, tenendo conto dei risultati ottenuti nell'anno precedente; inoltre, la Relazione, costruita in un'ottica di accountability, è finalizzata a rendicontare a tutti gli stakeholder, interni ed esterni, i risultati ottenuti nel periodo considerato e a evidenziare eventuali scostamenti – e le relative cause – rispetto agli obiettivi programmati. In questa prospettiva, nella predisposizione della Relazione, è stata privilegiata la sinteticità, la chiarezza espositiva, la comprensibilità, anche facendo ricorso a rappresentazioni tabellari dei risultati e indicando link ai siti internet di riferimento, al fine di favorire la miglior comprensione delle informazioni.

Di seguito si riporta il prospetto recante, per ognuna delle aree strategiche individuate nel Piano della performance 2021:

- gli obiettivi operativi relativi all'anno 2021;
- gli indicatori associati ad ogni obiettivo;
- i risultati raggiunti al 31 dicembre 2021.

La rendicontazione degli obiettivi riferiti all'anno 2021 è stata effettuata nel corso del mese di gennaio 2022, quale attività propedeutica all'attivazione del ciclo della performance 2022 dell'Agenzia.

AREA STRATEGICA	OBIETTIVI	INDICATORI	RISULTATI RAGGIUNTI	STATO RAGGIUNGIMENTO
Efficacia ed efficienza interne e del sistema	1) Assegnazione alle articolazioni dell'Agenzia (AAT, SOREU, CUR NUE 112, NEA116117) di obiettivi annuali, finalizzati al perseguimento delle strategie dell'organizzazione.	1) Gli indicatori relativi all'obiettivo 1 si declinano nei diversi sotto-indicatori specifici, riportati alla pagina seguente*.	1) In relazione al primo semestre 2021 la valutazione complessiva media degli obiettivi delle AAT/SOREU è risultata essere la seguente: AAT: 99,7%, SOREU: 100%. In relazione al secondo semestre 2021 la valutazione complessiva media degli obiettivi delle AAT/SOREU è risultata essere la seguente: AAT: 98%, SOREU: 98,5%. In relazione all'anno 2021 la valutazione complessiva media degli obiettivi del Servizio NUE 112 è risultata pari al 97,9%. In relazione all'anno 2021 la valutazione complessiva media degli obiettivi assegnati al personale della Centrale NEA 116117 è risultata pari al 100%.	1) Obiettivo raggiunto 
	2) Certificazione ISO 9001: a) mantenimento della certificazione dei processi certificati (attività formativa, gestione delle chiamate di emergenza da parte delle CUR NUE 112, processo di acquisto dei beni e servizi, processo di coordinamento dell'attività di soccorso extraospedaliero di emergenza urgenza da parte delle SOREU); b) attivazione del percorso di certificazione ISO 9001 della Centrale 116117.	2) a) Esecuzione, con esito positivo, degli audit di terza parte (audit dell'Organismo di certificazione) finalizzati al mantenimento della certificazione UNI EN ISO 9001:2015 in relazione ai seguenti processi: attività formativa, gestione delle chiamate di emergenza da parte delle CUR NUE 112, processo di acquisto dei beni e servizi, processo di coordinamento dell'attività di soccorso extraospedaliero di emergenza urgenza da parte delle SOREU. b) Attivazione delle attività propedeutiche alla certificazione ISO 9001 della Centrale NEA 116117.	2) a) Esecuzione con esito positivo degli audit di terza parte finalizzati al mantenimento della certificazione UNI EN ISO 9001:2015 in relazione ai seguenti processi: attività formativa, acquisto dei beni e servizi, gestione delle chiamate di emergenza da parte delle CUR NUE 112, coordinamento dell'attività di soccorso extraospedaliero di emergenza urgenza da parte delle SOREU. Nel corso del 2021 sono stati effettuati i 2 audit di competenza dell'anno 2020 non eseguiti a causa dell'emergenza COVID-19. b) Attivazione delle attività propedeutiche alla certificazione ISO 9001 della Centrale NEA 116117: elaborazione/aggiornamento della documentazione prescrittiva, coinvolgimento del personale della S.C. NEA116117 nell'ambito di incontri/eventi formativi specifici.	2) Obiettivo raggiunto 

AREA STRATEGICA	OBIETTIVI	INDICATORI	RISULTATI RAGGIUNTI	STATO RAGGIUNGIMENTO
Efficacia ed efficienza interne e del sistema (segue)	3) Conclusione dell'attività di mappatura dei processi dell'Agenzia, nell'ambito della redazione del POAS dell'Agenzia.	3) Predisposizione di un documento di sintesi recante la mappatura dei processi, elaborato sulla base delle schede predisposte dalle Strutture recanti la descrizione delle attività svolte nell'ambito delle stesse.	3) L'attività di mappatura dei processi è stata effettuata attraverso la revisione delle attività svolte delle singole Strutture/articolazioni dell'Agenzia nell'ambito del processo di aggiornamento del POAS (rif. Delibera AREU n. 377/2021).	3) Obiettivo raggiunto 
	4) Implementazione delle attività di controllo previste nell'ambito delle attività assegnate all'Agenzia.	4) Formalizzazione delle attività di controllo nei confronti dei soggetti convenzionati e non nell'ambito del sistema regionale di soccorso sanitario extraospedaliero, trasporto sanitario e sanitario semplice.	4) Formalizzazione delle attività di controllo nei confronti dei soggetti convenzionati e non nell'ambito del sistema regionale di soccorso sanitario extraospedaliero, trasporto sanitario e sanitario semplice attraverso l'elaborazione di uno specifico regolamento (rif. Delibera AREU n. 240/2021) e di ulteriore documentazione prescrittiva.	4) Obiettivo raggiunto 

* Si riportano di seguito le tematiche oggetto degli obiettivi assegnati dalla Direzione AREU alle articolazioni aziendali.

AAT

- Riqualificazione del personale autista soccorritore dei mezzi di soccorso (primo e secondo semestre)
- Attività connesse all'emergenza COVID-19 (primo e secondo semestre)
- Revisione dei criteri di centralizzazione del trauma maggiore (primo e secondo semestre)
- Documentazione sanitaria e risk management (primo e secondo semestre)

SOREU

- Standardizzazione delle modalità di gestione della "Rivalutazione sanitaria"
- Standardizzazione delle modalità di gestione del "Riscontro sanitario"
- Revisione dei criteri di centralizzazione del trauma maggiore
- Ridistribuzione dei carichi di attività delle SOREU
- Certificazione ISO 9000 e risk management (primo e secondo semestre)

CUR NUE 112

- Miglioramento delle performance del Servizio NUE rispetto all'ultimo quadrimestre 2020, con riferimento all'introduzione della nuova revisione della IOP 01;
- Miglioramento delle performance del Servizio NUE rispetto all'ultimo quadrimestre 2020: riduzione del tempo medio di processazione delle chiamate non inoltrate al PSAP 2

Centrale NEA 116117

- Risposta adeguata alle chiamate pervenute: gestione della conversazione telefonica, dell'emotività e della criticità
- Gestione trasporti sanitari semplici pazienti COVID-19 positivi, al fine di evitare l'utilizzo improprio dei mezzi di soccorso.

AREA STRATEGICA	OBIETTIVI	INDICATORI	RISULTATI RAGGIUNTI	STATO RAGGIUNGIMENTO
Rapporti con gli stakeholder	1) Collaborazione con gli stakeholders, effettuazione di periodici momenti di confronto e partecipazione alle iniziative promosse in attuazione di specifici progetti e nell'ambito delle attività di competenza.	1) a) Esecuzione di periodici momenti di confronto con gli stakeholder; promozione di progetti e iniziative condivise. b) Esecuzione di iniziative di comunicazione rivolte ai cittadini sui temi dell'emergenza urgenza.	1) a) Effettuazione di periodici momenti di confronto con gli stakeholder: - redazione di materiale illustrativo inerente le attività di AREU, anche in relazione alla gestione dell'emergenza COVID-19; - incontri della Direzione con Istituzione/cittadini/giornalisti, anche in relazione alla gestione dell'emergenza COVID-19; - attivazione di iniziative rivolte ai soccorritori (esecuzione di tampone rinofaringeo per Sars-CoV-2 e esecuzione test sierologico), nell'ambito della gestione dell'emergenza COVID-19; - distribuzione di DPI alle Organizzazioni di volontariato del soccorso convenzionate; - realizzazione di materiale (es. documenti, cartellonistica, video/tutorial) specificamente rivolti al personale operante nell'ambito dell'attività di emergenza urgenza https://www.areu.lombardia.it - aggiornamento di specifiche pagine del sito internet AREU recanti la documentazione inerente la gestione dell'emergenza COVID-19 (https://www.areu.lombardia.it/web/home/coronavirus-per-operatori-118) - attivazione, in accordo con Regione Lombardia, di un canale finalizzato alla raccolta di donazioni https://www.areu.lombardia.it/web/home/come-donare ; - predisposizione di repliche e integrazioni rispetto a lettere, interpellanze, articoli di stampa. Nota: in AREU è attiva la Consulta del Soccorso, quale organismo consultivo della Direzione Strategica https://www.areu.lombardia.it/web/home/areu-e-volontariato - implementazione del sistema di invio delle note relative agli interventi di soccorso effettuati sul territorio al fine di adeguarsi alle tempistiche della comunicazione digitale; - collaborazione con la Società Italiana d Emergenza Sanitaria in merito all'organizzazione di iniziative di divulgazione scientifica. b) Si riportano di seguito le principali iniziative di comunicazione rivolte ai cittadini: - operatività della Centrale del Numero Verde regionale, nell'ambito dell'emergenza COVID-19; - aggiornamento del sito internet AREU; - pubblicazione di informazioni, fotografie e contenuti sul profilo twitter istituzionale; - predisposizione di un archivio istituzionale video fotografico, finalizzato alla raccolta dei materiali prodotti durante le attività operative e istituzionali di AREU.	1) Obiettivo raggiunto 

AREA STRATEGICA	OBIETTIVI	INDICATORI	RISULTATI RAGGIUNTI	STATO RAGGIUNGIMENTO
Rapporti con gli stakeholder (segue)	2) Miglioramento nella gestione delle segnalazioni degli utenti.	2) Completamento dell'attività di reingegnerizzazione del processo di gestione delle segnalazioni degli utenti e predisposizione della relativa documentazione prescrittiva.	2) Completamento dell'attività di reingegnerizzazione del processo di gestione delle segnalazioni degli utenti e predisposizione della relativa documentazione prescrittiva: consolidamento del flusso informativo dalle articolazioni territoriali alla Direzione AREU, definizione delle modalità di gestione di particolari tipologie di segnalazioni, monitoraggio delle segnalazioni degli utenti nell'ambito dell'attività di risk management, attivazione di percorsi di ascolto e mediazione.	2) Obiettivo raggiunto 
	3) Aggiornamento del regolamento relativo all'accesso agli atti e all'accesso civico e pubblicazione sul sito internet dell'Agenzia.	3) Approvazione del regolamento relativo all'accesso agli atti e all'accesso civico e pubblicazione sul sito internet dell'Agenzia.	3) Approvazione del regolamento relativo all'accesso agli atti e all'accesso civico e pubblicazione sul sito internet dell'Agenzia (rif. Delibera AREU n. 488/2021)	3) Obiettivo raggiunto 
	4) Gestione diretta delle richieste di risarcimento RCT/O pervenute all'Agenzia.	4) Definizione di almeno il 70% delle richieste di risarcimento RCT/O pervenute all'Agenzia entro 60 giorni dal completamento dell'istruttoria documentale.	4) Nel corso del 2021 sono pervenute ad AREU 3 richieste di risarcimento RCT/O (2 delle quali nel corso del mese di novembre). In relazione alla stesse il CVS ha preso in carico le istanze per la gestione del contenzioso giudiziario ed extragiudiziario.	4) Obiettivo raggiunto 

AREA STRATEGICA	OBIETTIVI	INDICATORI	RISULTATI RAGGIUNTI	STATO RAGGIUNGIMENTO
Qualità e risk management	Sviluppo ulteriore e consolidamento del sistema integrato di gestione della qualità e del rischio, nell'ambito delle Strutture/funzioni della Direzione e delle articolazioni dell'Agenzia, al fine di favorire, anche attraverso l'utilizzo di un metodo di lavoro comune, la collaborazione e l'integrazione tra le Strutture/articolazioni in una logica per processi.	1) Effettuazione di tutte le attività indicate nelle Linee operative Risk management 2021 secondo le tempistiche definite https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioServizi/servizi-e-informazioni/Enti-e-Operatori/sistema-welfare/Qualita-e-appropriatezza/ser-clinical-risk-management-SAL/clinical-risk-management	1) Effettuazione di tutte le attività indicate nelle Linee operative regionali Risk Management 2021 secondo le tempistiche definite. Le informazioni di cui all'art 4 comma 3 e all'art. 2 comma 5 della Legge n. 24 del 8 marzo 2017 sono riportate nel sito internet AREU alla pagina Amministrazione trasparente/Altri contenuti/dati risarcimenti ed eventi avversi. https://www.areu.lombardia.it/web/home/dati-risarcimenti	1) Obiettivo raggiunto 

AREA STRATEGICA	OBIETTIVI	INDICATORI	RISULTATI RAGGIUNTI	STATO RAGGIUNGIMENTO
Prevenzione dei fenomeni di corruzione e trasparenza	1) Predisposizione del Piano di prevenzione della corruzione AREU, integrato con il Programma per la trasparenza e l'integrità,	1) Predisposizione del Piano di prevenzione della corruzione, integrato con il Programma per la trasparenza e l'integrità e adozione formale del documento, entro il 31 marzo 2021.	1) Predisposizione del Piano di prevenzione della corruzione, integrato con il Programma per la trasparenza e l'integrità e adozione formale del documento secondo le tempistiche definite. (Rif. Delibera AREU n. 104/2021).	1) Obiettivo raggiunto 
	2) Adozione formale del Piano, pubblicazione sul sito internet AREU.	2) Pubblicazione del Piano sul sito internet AREU alla pagina Amministrazione trasparente/Altri contenuti/Prevenzione della corruzione.	2) Pubblicazione del Piano sul sito internet AREU alla pagina Amministrazione trasparente/Altri contenuti/Prevenzione della corruzione. https://www.areu.lombardia.it/web/home/prevenzione-della-corruzione	2) Obiettivo raggiunto 
	3) Sviluppo della formazione come misura strategica per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza.	3) Svolgimento di un evento formativo inerente la prevenzione della corruzione da parte di un numero di dipendenti > 80%.	3) Nel corso del 2021 è stato erogato un evento formativo (2 edizioni, da 4 ore ciascuna) rivolto al personale della Direzione AREU.	3) Obiettivo raggiunto 
	4) Implementazione della trasparenza come misura di prevenzione dell'illegalità e quale strumento di comunicazione e garanzia per i cittadini: monitoraggio degli obblighi di pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito internet aziendale.	4) Pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito internet AREU di tutta la documentazione richiesta dalla normativa.	4) Pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito internet AREU di tutta la documentazione richiesta dalla normativa (attività verificata dal Nucleo di valutazione).	4) Obiettivo raggiunto 
	5) Formalizzazione del percorso di accettazione delle donazioni.	5) Predisposizione, entro il 30 giugno 2021, di un regolamento recante il percorso di accettazione delle donazioni.	5) Il regolamento recante il percorso di accettazione delle donazioni risulta essere, al 31 dicembre 2021, pressoché concluso. Nel corso dei primi mesi 2022 il testo del regolamento è stato rifinito e concluso ed è stato quindi approvato con provvedimento deliberativo n. 176/2022.	5) Obiettivo parzialmente raggiunto 

Legenda

-  = Obiettivo raggiunto
-  = Obiettivo parzialmente raggiunto, in ragione dell'emergenza COVID-19
-  = Obiettivo parzialmente raggiunto (per motivazioni non inerenti l'emergenza COVID-19)
-  = Obiettivo non raggiunto

Sigle e acronimi utilizzati nella Relazione

AAT	=	Articolazione Territoriale dell'Agenzia
AREU	=	Agenzia Regionale Emergenza Urgenza
CUR	=	Centrale Unica di Risposta
D.Lgs.	=	Decreto Legislativo
DPI	=	Dispositivi di Protezione Individuale
NEA	=	Numero Europeo Armonizzato 116117
NUE	=	Numero Unico Europeo dell'Emergenza 112
SOREU	=	Sala Operativa Regionale Emergenza Urgenza