

**DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE****180 / 2023 del 28/06/2023****Oggetto: APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2022**

---

**OGGETTO:** APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2022

---

vista la seguente proposta di deliberazione n. 322/2023, avanzata dal Direttore della Struttura Semplice Qualità, risk management e internal auditing

**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;

**CONSIDERATO** che il D.L. n. 80/2021 convertito in Legge n. 113/2021 *Conversione in legge, con modificazioni, del D.L. 9 giugno 2021, n. 80, recante misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionali all'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per l'efficienza della giustizia*, all'art 6, stabilisce che le Pubbliche Amministrazioni devono adottare, entro il 31 gennaio di ogni anno, il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), documento di programmazione unico, che accorpa, tra gli altri, i Piani della performance, del lavoro agile (POLA), delle azioni positive, della prevenzione della corruzione e della trasparenza;

**CONSTATATO** che con deliberazione AREU n. 24 del 31 gennaio 2023 è stato approvato il PIAO (Piano Integrato di Attività e Organizzazione) 2023 – 2025;

**CONSIDERATO** che il Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica n. 132/2022 *Regolamento recante definizione del contenuto del Piano integrato di attività e organizzazione* prevede che il monitoraggio delle sottosezioni “Valore pubblico” e “Performance” deve avvenire secondo le modalità stabilite dagli articoli 6 e 10, comma 1, lett. b) del D.Lgs. n. 150/2009;

**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 2023, AREU ha completato la redazione della Relazione sulla performance relativa all'anno 2022;
- il Nucleo di Valutazione delle Prestazioni di AREU, riunitosi in data 28 giugno 2023 presso la sede della Direzione AREU, ha validato tale Relazione;

**RITENUTO** di procedere all'approvazione della Relazione sulla performance (anno di riferimento: 2022);

**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 f.f. e del Direttore Sanitario, resi per quanto di specifica competenza ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. n. 502/1992 *Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421 e s.m.i.*;

**DELIBERA**

Per tutti i motivi in premessa indicati e integralmente richiamati:

1. di approvare la Relazione sulla performance (anno di riferimento: 2022);
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: 2022) 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, risk management e internal auditing;
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 Andrea Albonico

Il Direttore Sanitario Giuseppe Maria Sechi

Il Direttore Generale Alberto Zoli

# **AGENZIA REGIONALE EMERGENZA URGENZA (AREU)**

## **RELAZIONE SULLA PERFORMANCE Anno di riferimento: 2022**

## Il Piano Integrato di Attività e Organizzazione

Ai sensi del D.L. n. 80/2021, convertito in Legge n. 113/2021 recante misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionali all'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per l'efficienza della giustizia, AREU ha adottato, con deliberazione n. 24 del 31 gennaio 2023, il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2023 – 2025 e ha pubblicato lo stesso sul sito internet dell'Agazia [www.areu.lombardia.it](http://www.areu.lombardia.it).

Nell'ambito del PIAO 2023 – 2025, AREU ha integrato i seguenti documenti:

- Piano della Performance;
- Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione;
- Piano Organizzativo del Lavoro Agile;
- Piano delle Azioni Positive;

in un unico strumento che si prefigge i seguenti gli obiettivi:

- assicurare la qualità e la trasparenza dell'azione amministrativa;
- migliorare la qualità dei servizi ai cittadini e alle imprese;
- procedere alla costante e progressiva semplificazione e reingegnerizzazione dei processi;

escludendo temporaneamente i Piani di origine regionale (Piano dei fabbisogni e Piano della Formazione), per i quali è ancora in atto il processo di raccordo con la normativa nazionale.

La sezione “Obiettivi strategici 2022 – Esito monitoraggio” del PIAO 2023 – 2025 riporta l'esito dell'attività di monitoraggio degli obiettivi individuati per l'esercizio 2022 nell'ambito del PIAO 2022 – 2024. Tali obiettivi sono stati definiti dall'Agazia sulla base delle indicazioni e degli obiettivi assegnati da Regione Lombardia con D.G.R. n. 5832 del 29 dicembre 2021 *Determinazioni in ordine agli obiettivi (...) dell'AREU – Anno 2022* e D.G.R. n. 6387 del 16 maggio 2022 *Determinazioni in ordine agli indirizzi di programmazione per l'anno 2022*.

La rendicontazione e la valutazione degli obiettivi 2022 sono state effettuate nel corso del mese di gennaio 2023, quali attività propedeutiche all'attivazione del ciclo della performance dell'Agazia per l'esercizio 2023, sulla base dei dati e delle informazioni resi disponibili dalle Strutture/funzioni dell'Agazia che hanno coordinato e collaborato alla realizzazione dei singoli obiettivi.

## La relazione sulla performance

Il 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.*, 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, al fine di favorire la miglior comprensione delle informazioni.

Di seguito si riporta il prospetto recante, per ognuna delle aree strategiche considerate nel PIAO 2022 – 2024:

- gli obiettivi operativi relativi all'anno 2022 (colonna "Obiettivo");
- la valutazione dei risultati raggiunti al 31 dicembre 2022 (colonna "Esito"), secondo una logica semaforica (legenda in calce);
- una sintesi dei risultati raggiunti (colonna "Descrizione sintetica").

PERFORMANCE	Obiettivo	Esito	Descrizione sintetica
EFFICACIA ED EFFICIENZA INTERNE E DEL SISTEMA	Definizione dell'assetto organizzativo e delle modalità di funzionamento dell'Agenzia in attuazione delle indicazioni regionali.	●	Approvazione del POAS con deliberazione AREU n. 123 del 21 aprile 2022; approvazione regionale con D.G.R. n. 6794 del 2 agosto 2022.
	Revisione dei criteri di centralizzazione del trauma maggiore (formazione > 75% del personale sanitario di AAT e SOREU, aggiornamento della procedura e monitoraggio dell'applicazione).	●	Formazione effettuata, con il coinvolgimento del 85% del personale delle AAT e del 100% del personale delle SOREU. Redazione della bozza di procedura "Gestione del paziente con trauma", applicata, in via sperimentale, dalle SOREU a partire dal 1 luglio 2022, in attesa delle indicazioni regionali (nota: in data 3 maggio 2023, con D.G.R. n. 211, Regione Lombardia ha approvato il documento tecnico "Riorganizzazione rete regionale del trauma"). Monitoraggio dell'applicazione della procedura effettuato a cura della S.C. SOREU.
	Incremento dell'utilizzo della videochiamata da parte del personale sanitario di SOREU e delle équipe di soccorso (formazione >70% del personale di AAT e SOREU, aggiornamento dell'istruzione operativa, rilevazione di eventuali problematiche segnalate dalle équipe di soccorso).	●	Dal 1 gennaio 2022 al 31 dicembre 2022 sono state effettuate 1.253 videochiamate. Tale dato, seppur significativo in valore assoluto, potrebbe essere ulteriormente incrementato. La formazione del personale di AAT e SOREU, così come il supporto offerto dalle AAT alla risoluzione delle problematiche segnalate dalle équipe di soccorso (59 segnalazioni di malfunzionamento dell'applicativo, pari al 4,7% delle chiamate effettuate) risulta sostanzialmente in linea con il target fissato (raggiungimento al 95%); l'istruzione operativa non è stata aggiornata, ritenendo non significative le modifiche da apportare.
	Risposta al bisogno di cura non urgente degli utenti che si rivolgono al sistema di emergenza urgenza extraospedaliera	●	Nel corso del 2022 è stata attivata la CMI (Centrale Medica Integrata), finalizzata a intercettare il bisogno di cura non urgente degli utenti che si rivolgono al sistema di emergenza urgenza extraospedaliera e indirizzarli alle cure territoriali. L'attività della CMI è descritta in una specifica procedura (PRO 50 Attività della CMI).

PERFORMANCE	Obiettivo	Esito	Descrizione sintetica
RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDER	Collaborazione con gli stakeholder: organizzazione di almeno 4 momenti di confronto/iniziativa nel corso del 2022.	●	Organizzati 5 momenti di confronto con gli stakeholder nel corso del 2022.
	Progetti PAD: verifica da parte delle AAT, tramite la piattaforma informatica PADDLES, dei progetti PAD, anche con riferimento a quanto previsto dalla Legge n. 116/2021 (aggiornamento di almeno il 50% dei progetti PAD attivati al 31 dicembre 2021) e trasmissione trimestrale alla S.S. Ingegneria clinica di un prospetto riepilogativo recante l'elenco dei progetti aggiornati.	●	Verifica effettuata da parte delle AAT, con raggiungimento dell'obiettivo (aggiornamento del 54,17% dei progetti PAD). Trasmissione trimestrale alla S.S. Ingegneria clinica dei prospetti riepilogativi effettuata con modalità sostanzialmente in linea con il target fissato (95%).
	Formalizzazione del percorso di accettazione delle donazioni.	●	Con delibera 176 del 24 maggio 2022 è stato approvato il regolamento inerente le donazioni (REG 38 Donazioni). Tale regolamento è pubblicato sul sito internet dell'Agenzia alla pagina <a href="https://www.areu.lombardia.it/web/home/donazioni">https://www.areu.lombardia.it/web/home/donazioni</a>
QUALITÀ E RISK MANAGEMENT	Certificazione ISO 9001 della Centrale NEA (per quanto concerne l'attività di gestione delle richieste di Continuità Assistenziale).	●	In data 19 novembre 2022, è stato effettuato l'audit di terza parte, con esito positivo.

LAVORO AGILE E AZIONI POSITIVE	Obiettivo	Esito	Descrizione sintetica
	Miglioramento del benessere organizzativo dell'Ente tramite il lavoro agile: approvazione del regolamento entro il 31 dicembre 2022.	●	Nel corso del 2022 è stata predisposta una bozza di regolamento inerente il lavoro agile. Tale bozza non è stata condivisa con le Organizzazioni sindacali e, quindi, adottata dall'Agenzia in quanto, in data 2 novembre 2022, è stato approvato il nuovo CCNL del Comparto Sanità; ciò non ha reso possibile effettuare, entro il 31 dicembre 2022, l'adeguamento del regolamento ai contenuti dello stesso.

FABBISOGNO DEL PERSONALE	Obiettivo	Esito	Descrizione sintetica
	<p>Definire la strategia triennale riguardante l'assunzione del personale (predisposizione del PTFP e invio dello stesso all'Unità Organizzativa Personale, Professioni del S.S.R. e Sistema universitario di Regione Lombardia).</p>		<p>Nel corso del mese di marzo 2022, AREU ha trasmesso alla Direzione Generale Welfare di Regione Lombardia, il Piano Triennale dei Fabbisogni di Personale (PTFP) per l'anno 2022 recante i costi e la dotazione organica finalizzati alla programmazione dell'attività connessa alle funzioni della nuova Agenzia nonché a quella connessa all'emergenza COVID-19 di cui alla art. 2 comma 5 del D.L. n. 34/2020.</p>
	<p>Assicurare il reclutamento delle risorse umane necessarie per il funzionamento dei servizi dell'Ente, compatibilmente con le disponibilità finanziarie e con i vincoli normativi alle assunzioni di personale e di finanza pubblica (assunzione del 100% del personale previsto, consistente in 217 unità del Comparto sanitario).</p>		<p>AREU ha provveduto al reclutamento delle risorse umane necessarie per il funzionamento dei servizi dell'Ente, nel rispetto delle risorse economiche per l'attività ordinaria previsti Decreto della Presidenza n. 1492/2022 e al finanziamento assegnato da Regione Lombardia per il reclutamento del personale per le attività connesse all'emergenza COVID-19 di cui all'art. 2 comma 5 del D.L. n. 34/2020 Al 31 dicembre 2022, risultano assunte le 217 risorse fino a capienza delle risorse di cui all'art. 2 comma 5 del D.L. n. 34/2020.</p>
	<p>Assicurare il reclutamento delle risorse umane necessarie per migliorare funzionamento dei servizi dell'Ente, compatibilmente con le disponibilità finanziarie e con i vincoli normativi alle assunzioni di personale e di finanza pubblica (assunzione del 50% del personale previsto, consistente in 30 unità riconducibili a profili del Comparto e della Dirigenza).</p>		<p>AREU ha provveduto al reclutamento delle risorse umane fino al raggiungimento, al 31 dicembre 2022, del 50% del personale previsto dal PTFP, nel limite del budget assegnato annualmente da Regione Lombardia.</p>

FORMAZIONE	Obiettivo	Esito	Descrizione sintetica
	Accrescere le competenze professionali degli operatori di AREU al fine di garantire il funzionamento dell'Ente e la fornitura dei servizi (realizzazione di eventi formativi al ruolo rivolti al personale di tutte le articolazioni organizzative dell'Agenzia).	●	Realizzazione di eventi formativi al ruolo rivolti al personale di tutte le articolazioni organizzative dell'Agenzia (coinvolgimento di 3.101 operatori tecnici di SOREU/autisti di AAT, 273 operatori tecnici NEA, 609 operatori tecnici NUE).
	Garantire l'aggiornamento professionale obbligatorio degli operatori di AREU al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati (realizzazione eventi di formazione continua di cui all'art. 16 bis e seguenti del D. Lgs. n. 502/1992).	●	Realizzazione di eventi di aggiornamento professionale, in particolare finalizzati al riaddestramento del personale su argomenti tecnico-pratici (technical skill) e argomenti sull'area relazionale (non technical skill); 91% dei test di apprendimento svolti con esito positivo.
	Divenire Centro formativo di riferimento per la formazione di emergenza urgenza intra ed extraospedaliera in simulazione avanzata (realizzazione di iniziative formative in simulazione ad alta fedeltà, dirette al personale delle articolazioni organizzative dell'Agenzia - AAT, SOREU, NUE e NEA - agli studenti universitari di Medicina e Chirurgia, delle Scuole di Specialità e di Infermieristica, nonché ai soccorritori Istruttori dei CeFRA).	●	Nel corso del 2022, AREU ha organizzato corsi in simulazione avanzata rivolti sia al personale operante presso le AAT e le SOREU sia agli studenti delle Università con cui AREU ha stipulato specifiche convenzioni. Nel corso del 2022 sono state erogate 8 tipologie di corso (per un totale di 86 edizioni), con il coinvolgimento di 1.266 discenti.
	Rafforzare il ruolo dell'Ente nella formazione dei neo-laureati delle facoltà di Medicina, Chirurgia e Professioni Sanitarie e degli specializzandi in area medica e chirurgica.	●	Realizzazione del 100% richieste formative pervenute da parte delle facoltà e delle Scuole di specialità delle Università con cui AREU ha stipulato specifiche convenzioni. Formazione di 12 corsi (per un totale di 83 edizioni) con il coinvolgimento di 1.210 discenti.
	Incrementare la conoscenza dei cittadini e del personale laico delle tecniche di base di rianimazione, così da garantire la "catena della sopravvivenza".	●	Realizzazione di 10 eventi formativi; 73.194 soggetti hanno superato con esito positivo la prova di apprendimento e hanno così ottenuto la certificazione regionale BLS.

ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA	Obiettivo	Esito	Descrizione sintetica
	Garantire una continua e progressiva mappatura di tutti i processi ritenuti sensibili.	●	Effettuata la mappatura di 21 processi ritenuti sensibili nell'ottica della prevenzione della corruzione, con l'individuazione dei possibili eventi corruttivi e dei fattori abilitanti. Per ciascuno dei rischi corruttivi individuati sono state attuate idonee misure di protezione, dettagliate nelle mappature. Inoltre sono state individuate 51 nuove misure, nell'ambito dei processi analizzati, da adottare entro la fine del 2023.
	Garantire la trasparenza e l'accessibilità dei dati e delle informazioni relative all'attività dell'Agenzia.	●	Pubblicazione dei dati nella sezione Amministrazione trasparente dell'Agenzia in formato leggibile, apribile e lavorabile. 100% dei dati pubblicati in formato apribile leggibile e lavorabile nelle sottosezioni della sezione Amministrazione trasparente indicate dall'ANAC per l'attestazione sugli obblighi di trasparenza nel 2022.

Dall'esito del monitoraggio dei 19 obiettivi individuati con il PIAO 2022 - 2024 emerge quanto segue:

- 18 obiettivi sono stati completamente raggiunti;
- un solo obiettivo è stato raggiunto parzialmente.

Con riferimento agli obiettivi inerenti il fabbisogno di personale, il cui raggiungimento era fissato per la fine del 2023, emerge che gli stessi sono stati raggiunti già a fine 2022, contribuendo così in maniera incisiva a rendere l'Agenzia più efficace ed efficiente nel realizzare la sua *mission*.

Con riferimento all'obiettivo inerente il regolamento per il lavoro agile, parzialmente raggiunto, si evidenzia che in data 2 novembre 2022 è stato approvato il nuovo CCNL del Comparto sanità; pertanto, non è stato possibile, entro il 31 dicembre 2022, adeguare ai contenuti dello stesso la bozza di regolamento precedentemente predisposta né effettuare un confronto con i Sindacati, necessario per l'approvazione dello stesso. Tale attività è stata quindi riprogrammata per l'anno 2023.

## Legenda

 = Obiettivo raggiunto

 = Obiettivo parzialmente raggiunto

 = Obiettivo non raggiunto

## Sigle e acronimi utilizzati nella Relazione

AAT	=	Articolazione Territoriale dell'Agenzia
AREU	=	Agenzia Regionale Emergenza Urgenza
BLS	=	Basic Life Support Defibrillation
CCNL	=	Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro
CeFRA	=	Centri di Formazione Riconosciuti e Accreditati
CMI	=	Centrale Medica Integrata
CUR	=	Centrale Unica di Risposta
D.Lgs.	=	Decreto Legislativo
NEA	=	Numero Europeo Armonizzato 116117
NUE	=	Numero Unico Europeo dell'Emergenza 112
PAD	=	Public Access Defibrillator
PIAO	=	Piano Integrato di Attività e Organizzazione
PTFP	=	Piano Triennale dei Fabbisogni di Personale
SOREU	=	Sala Operativa Regionale Emergenza Urgenza
S.S.R.	=	Servizio Sanitario Regionale

## DOCUMENTO

### DI VALIDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ANNO 2022

In data 28 giugno 2023, si è riunito il Nucleo di Valutazione delle Prestazioni, costituito con determinazione n. 278 del 05 agosto 2021, composto come segue:

Dott. Mario Faini (Presidente)

Avv. Daniela Di Carlo (Componente effettivo)

Dott. Mirco De Privitellio (Componente effettivo)

Il Nucleo ai sensi dell'art.14 comma 4, lett. c) del D.lgs. n.150/2009 così modificato dal D.lgs. n. 74/2017, ha preso in esame la Relazione sulla Performance anno 2022 dell'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza.

Il Nucleo di Valutazione delle Prestazioni ha svolto il proprio lavoro di validazione sulla base degli accertamenti che ha ritenuto opportuno effettuare, in considerazione altresì dei risultati e degli elementi emersi dalla relazione esaminata.

Tutto ciò premesso, il Nucleo di Valutazione delle Prestazioni valida la Relazione sulla Performance anno 2022 predisposta da AREU.

Milano, 28 giugno 2023

Dott. Mario Faini (Presidente)

Avv. Daniela Di Carlo (Componente effettivo)

Dott. Mirco De Privitellio (Componente effettivo)

*Originale conservato agli atti della Struttura competente.*