

DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE**30 / 2022 del 31/01/2022****Oggetto: APPROVAZIONE DEL PIANO DELLA PERFORMANCE 2021 - 2023 (ANNO DI RIFERIMENTO: 2022)**

OGGETTO: APPROVAZIONE DEL PIANO DELLA PERFORMANCE 2021 - 2023
(AGGIORNAMENTO: 2022)

vista la seguente proposta di deliberazione n. 41/2022, avanzata dal dirigente della S.S. Qualità e risk management

IL DIRETTORE GENERALE

RICHIAMATI:

- a) l'art. 11 del L.R. n. 22 del 10 dicembre 2019 "*Seconda legge di revisione della normativa ordinamentale 2019*" che modifica l'art. 16 della L.R. n. 33 del 30 dicembre 2009 *Testo unico delle legge regionali in materia di sanità*";
- b) la D.G.R. n. XI/2701 del 23 dicembre 2019 *Costituzione Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU)*;
- c) la D.G.R. n. XI/4078 del 21 dicembre 2020 *Determinazioni in ordine all'attuazione dell'art. 11 della L.R. n. 22/2019 – Costituzione dell'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza*;

RILEVATO che l'art. 10, comma 1, 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*", così come aggiornato dal D.Lgs. n. 74 del 25 maggio 2017 "*Modifica al decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, in attuazione dell'articolo 17 comma 1, lettera r) della legge 7 agosto 2015, n. 124*" prevede che le Amministrazioni pubbliche redigano annualmente un documento programmatico triennale, denominato "Piano della performance", volto a individuare gli indirizzi e gli obiettivi strategici e operativi e a definire gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance;

CONSIDERATO che la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 2 del 26 giugno 2019 "*Misure per promuovere le pari opportunità e rafforzare il ruolo dei Comitati Unici di Garanzia nelle Amministrazioni pubbliche*" dispone che, al Piano della performance, venga allegato il Piano triennale di azioni positive, in ragione del collegamento dei contenuti dello stesso con il ciclo della performance;

CONSIDERATO:

- il D.M. del 9 dicembre 2020 e le linee guida sul Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA) e indicatori di performance della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica che prevedono che le Amministrazioni Pubbliche redigano il Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA), quale specifica sezione del Piano della performance;
- quanto previsto dal D.L. n. 80 del 9 giugno 2021 "*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", convertito in Legge n. 113 del 6 agosto 2021, che stabilisce che le Pubbliche Amministrazioni devono predisporre annualmente, entro il 31 gennaio di ogni anno, il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) che accorperà i piani della performance, il POLA e il Piano per la prevenzione della corruzione, adottando una logica integrata;

- che è stato avviato l'iter di approvazione del D.P.R. che dovrà abrogare le disposizioni sull'adozione, da parte delle Amministrazioni, dei piani e degli adempimenti destinati a essere assorbiti dal PIAO;
- quanto previsto dal D.L. n. 228 del 30 dicembre 2021 "Disposizioni urgenti in materia di termini legislativi" (c.d. Decreto Milleproroghe), che stabilisce che "in sede di prima applicazione il piano è adottato entro il 30 aprile 2022";

RITENUTO di procedere comunque alla redazione del Piano della Performance, con riferimento all'anno 2022, allegando allo stesso il Piano triennale dei azioni positive aggiornato all'anno 2022 e un documento di aggiornamento del POLA, inerente l'organizzazione del lavoro agile in AREU;

DATO ATTO che il Nucleo di Valutazione delle Prestazioni di AREU, riunitosi in data 27 gennaio 2022 presso la sede della Direzione AREU, ha espresso parere favorevole in merito all'impostazione e ai contenuti dei seguenti documenti:

- Piano della performance 2021 – 2023 (aggiornamento: 2022);
- Piano triennale di azioni positive 2021 – 2023 (aggiornamento: 2022);
- documento di aggiornamento del POLA, inerente al lavoro agile in AREU;

RICHIAMATO l'art. 10, comma 8, del D.Lgs. n. 33 del 14 marzo 2013, così come modificato dal D.Lgs. n. 97 del 25 maggio 2016, prevede che il Piano della performance debba essere pubblicato dall'Amministrazione sul sito istituzionale, nella sezione denominata "Amministrazione trasparente";

RITENUTO di proporre l'adozione del Piano della performance 2021 – 2023 (aggiornamento: 2022), cui sono allegati il Piano triennale di azioni positive 2021 – 2023 (aggiornamento: 2022) e il documento di aggiornamento del POLA, ponendo in evidenza che, a seguito dell'approvazione del D.P.R. sopra citato, AREU procederà alla redazione del PIAO entro le tempistiche stabilite;

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

PRESO ATTO dell'istruttoria compiuta dal Responsabile del procedimento (dirigente della S.S. Qualità e risk management) che ne attesta la completezza e della dichiarazione di regolarità tecnica e legittimità espressa dallo stesso, proponente il presente provvedimento, di seguito allegata quale parte integrante e sostanziale della deliberazione;

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 del 30 dicembre 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 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;
2. di dare atto che dal presente provvedimento non derivano oneri economici a carico del bilancio aziendale;
3. di procedere alla pubblicazione del Piano della performance 2021 – 2023 (aggiornamento: 2022), comprensivo di allegati, nella sezione “Amministrazione trasparente” del sito internet AREU;
4. di rendere disponibile il Piano della performance 2021 – 2023 (aggiornamento: 2022), comprensivo di allegati, alle Strutture/articolazioni di AREU per dovuta informazione e seguito;
5. di dare atto che, ai sensi della Legge n. 241 del 7 agosto 1990, responsabile del presente provvedimento è la Dr.ssa Stefania Favetti, dirigente della S.S. Qualità e risk management;
6. di disporre che vengano rispettate tutte le prescrizioni inerenti alla pubblicazione sul portale web aziendale di tutte le informazioni e i documenti richiesti e necessari ai sensi del D.Lgs. n. 33 del 14 marzo 2013 e s.m.i.;
7. 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 del 18 giugno 2009 e s.m.i. e art. 17, comma 6, della L.R. n. 33 del 30 dicembre 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

**PIANO DELLA PERFORMANCE
2021 – 2023
(Aggiornamento: 2022)**

**AGENZIA REGIONALE
EMERGENZA URGENZA
(AREU)**

Indice

PARTE 1

L'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza

- L'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU)
 - I valori
 - La sede e il logo
 - La formazione del personale
 - I comportamenti organizzativi
 - La tecnologia
 - Le attività di controllo
 - La comunicazione
 - Le relazioni istituzionali
 - L'AREU Agenzia e le nuove attribuzioni
- Il soccorso sanitario extraospedaliero di emergenza urgenza
- Il coordinamento delle attività trasfusionali
- Il Numero Europeo 116117 e i trasporti sanitari
- Il trasporto di organi, tessuti ed équipe sanitarie
- Il NUE 112
- Il contesto regionale e i numeri di AREU

PARTE 2

Il Piano della performance

- Presentazione del Piano della performance
- Processo di realizzazione del Piano della performance
- Attività effettuate a fronte delle dimensioni/aree strategiche individuate per l'anno 2021
- 2022: le dimensioni/aree strategiche, gli obiettivi, gli indicatori

PARTE 3

Sigle e acronimi

PARTE 1

L'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza

L'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza

L'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU)

Con L.R. n. 32 del 12 dicembre 2007 *Istituzione dell'Azienda Regionale dell'Emergenza Urgenza, modifiche e integrazioni alla L.R. n. 31 del 11 luglio 1997 (Norme per il riordino del Servizio Sanitario Regionale e sua integrazione con le attività dei servizi sociali)* - successivamente abrogata e sostituita dalla L.R. n. 33 del 30 dicembre 2009 *Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità e s.m.i.* - Regione Lombardia ha istituito l'Azienda Regionale Emergenza Urgenza (AREU), azienda sanitaria regionale dotata di personalità giuridica di diritto pubblico, avente autonomia patrimoniale, organizzativa gestionale e contabile; l'Azienda è stata successivamente attivata con D.G.R. n. 6994 del 2 aprile 2008 *Attivazione dell'Azienda Regionale Emergenza Urgenza (AREU)*.

L'AREU rappresenta, nella realtà sanitaria, un'organizzazione strutturata con un modello innovativo - per alcuni aspetti molto simile a una holding - con una popolazione di riferimento di circa 10 milioni di abitanti. Il contesto operativo nel quale l'AREU ha operato nel corso degli anni, è stato caratterizzato da un rilevante incremento delle attività gestite e coordinate. Infatti, nella prima fase di vita dell'AREU le principali attività erano rappresentate dal coordinamento dell'attività di emergenza urgenza extraospedaliera e dell'attività di trasporto di organi, tessuti ed équipe e, progressivamente, dal coordinamento dell'attività trasfusionale.

Nel tempo, il mandato regionale in relazione a tali attività ha arricchito le stesse di nuovi obiettivi e relazioni e ne ha incrementato significativamente la complessità (si pensi, ad esempio, alla riorganizzazione del servizio di emergenza urgenza extraospedaliera, di cui alla D.G.R. n. 1964 del 6 luglio 2011 e alla riorganizzazione delle attività trasfusionali regionali, di cui alla D.G.R. n. 1632 del 4 aprile 2014). Contestualmente, sono state affidate ad AREU altre funzioni, non previste dall'atto istitutivo aziendale (quali, l'attivazione, in via sperimentale, del NUE 112 sul territorio della provincia di Varese e la successiva estensione al territorio di Regione Lombardia) che hanno ulteriormente incrementato la complessità organizzativa e gestionale dell'Azienda, fino ad arrivare al mandato assegnato da Regione Lombardia, a partire dall'anno 2016, in attuazione del quale è prevista l'attivazione operativa di funzioni precedentemente assegnate (il coordinamento dei trasporti) e lo sviluppo di nuove funzioni (l'attivazione e l'operatività del Numero Europeo 116117).

Con L.R. n. 22 del 10 dicembre 2019 *Seconda legge di revisione normativa ordinamentale 2019* Regione Lombardia ha istituito l'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza, enfatizzando, nell'ambito delle funzioni assegnate, le attività di attuazione della programmazione regionale e di controllo.

L'art. 11 della L.R. sopra citata prevede, infatti, quanto segue.

1. È istituita l'Agenzia regionale emergenza urgenza (AREU), dotata di personalità giuridica di diritto pubblico e di autonomia organizzativa, amministrativa, patrimoniale, contabile, gestionale e tecnica. L'AREU, sulla base degli indirizzi regionali, attua la programmazione e il controllo, assicurando i LEA in materia di emergenza urgenza extraospedaliera, di attività trasfusionali, di trasporti sanitari e sanitari semplici inclusi gli organi e i tessuti destinati ai trapianti. All'AREU sono assegnati la programmazione e il controllo del Servizio NUE 112. L'AREU garantisce il coordinamento intraregionale e interregionale, l'indirizzo, la gestione, lo svolgimento, il monitoraggio della rete dell'emergenza urgenza extra ospedaliera e del Servizio NUE 112. Assicura inoltre il coordinamento delle attività trasfusionali dei flussi di scambio e compensazione di sangue, emocomponenti ed

emoderivati, il coordinamento logistico delle attività di prelievo e di trapianto di organi e tessuti, il coordinamento dei trasporti sanitari e sanitari semplici disciplinati dalla Regione, il coordinamento delle centrali operative integrate per la continuità assistenziale. L'AREU opera inoltre in raccordo con il sistema di protezione civile per far fronte alle grandi emergenze, promuove attività scientifiche e di ricerca in collaborazione con altre strutture sanitarie ed esercita ulteriori funzioni assegnate dalla Giunta regionale.»;

2. Per le funzioni delegate di cui al comma 1 l'Agenzia:

- a) svolge un supporto tecnico-specialistico nei confronti della Giunta regionale, per il tramite dell'assessorato al Welfare;
- b) svolge, su indicazione della direzione generale Welfare, le funzioni di referente tecnico regionale nei confronti dei referenti tecnici delle altre Regioni, pubbliche amministrazioni e del Ministero della Salute;
- c) dirige l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera in collaborazione con gli altri enti del sistema sociosanitario, come definito nei rapporti convenzionali, esercitando una funzione di indirizzo e monitoraggio;
- d) promuove il coinvolgimento dei soggetti del terzo settore in attuazione del principio di sussidiarietà orizzontale;
- e) gestisce il convenzionamento per l'attività di soccorso sanitario extra ospedaliero di base con le organizzazioni di volontariato nel rispetto della specifica normativa di riferimento;
- f) assicura il coordinamento logistico del rientro nel territorio regionale per il completamento delle cure;
- g) garantisce, in collaborazione con le ATS, l'attuazione dei principi di cui all'articolo 2, comma 1, lettere h) e i), l'erogazione dei LEA di competenza e dei relativi controlli nell'ambito dell'attuazione della programmazione regionale;
- h) assicura attività scientifiche e di ricerca valorizzando l'esperienza dell'emergenza urgenza con particolare riferimento allo sviluppo dell'attività formativa.»;

La trasformazione di AREU da Azienda ad Agenzia è stata disciplinata dalla D.G.R. n. 2701 del 23 dicembre 2019 Costituzione Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU) e perfezionata dalla D.G.R. n. 4078 del 21 dicembre 2020 Determinazioni in ordine all'attuazione dell'art. 11 della Legge Regionale n. 22/2019 – Costituzione dell'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza che ha dato attuazione alla L.R. n. 22/2019, prevedendo il subentro a pieno titolo dell'Agenzia in tutti i rapporti giuridici attivi e passivi, ivi inclusi i rapporti di lavoro e nella titolarità dei beni patrimoniali già in capo all'Azienda.

Con riferimento alla data di revisione del presente documento, l'assetto organizzativo AREU prevede:

- un "nucleo" centrale di coordinamento (Direzione AREU);
- 3 CUR NUE 112 (CUR NUE Brescia, CUR NUE Milano e CUR NUE Varese);
- 4 SOREU (SOREU Alpina, SOREU dei Laghi, SOREU Metropolitana, SOREU della Pianura); nell'ambito delle stesse sono state attivate specifiche consolle regionali incaricate di coordinare le attività di trasporto organi, tessuti ed équipe di prelievo, trasporto di équipe ECMO, trasporto STAM e STEN, coordinamento delle missioni degli elisoccorsi regionali;
- 12 articolazioni territoriali (AAT), distribuite sul territorio regionale con un'area di competenza approssimativamente provinciale, che comprendono il sistema delle postazioni dei mezzi di soccorso sul territorio;

- la Centrale NEA (Numero Europeo Armonizzato per l'assistenza sanitaria non urgente) 116117;
- ulteriori funzioni/articolazioni attivate in via transitoria nell'ambito dell'emergenza COVID-19, in accordo con la Direzione Generale Welfare di Regione Lombardia (es. Centrale del Numero Verde regionale nell'ambito della pandemia COVID-19);
- la collaborazione con 9 Dipartimenti di Medicina Trasfusionale ed Ematologia, inseriti nelle ASST e negli IRCCS regionali.

I valori

I valori ai quali si orienta l'intera organizzazione dell'Agenzia sono i seguenti.

Centralità del cittadino

L'AREU ritiene fondamentale sviluppare e gestire le attività ponendo al centro le esigenze e i bisogni del cittadino

Flessibilità e dinamicità

L'AREU ritiene fondamentale promuovere uno stile di lavoro flessibile, dinamico e orientato al raggiungimento degli obiettivi, al fine di favorire e supportare l'evoluzione organizzativa del sistema.

Efficienza organizzativa

L'AREU si impegna a ricercare il miglior assetto organizzativo e gestionale al fine di ottimizzare l'utilizzo delle risorse umane, economiche e tecnologiche e per sfruttare le sinergie tra le diverse attività dell'Agenzia.

Trasparenza

L'AREU si impegna a gestire in modo trasparente le scelte strategiche e i progetti di sviluppo relativi all'attività svolta.

Miglioramento della qualità

L'AREU si impegna a gestire le attività utilizzando strumenti di miglioramento continuo della qualità.

Qualificazione professionale

L'AREU si impegna a promuovere, ad ogni livello, le opportunità di qualificazione e sviluppo professionale degli operatori, attraverso la realizzazione di programmi di formazione e aggiornamento finalizzati alla valorizzazione e responsabilizzazione degli stessi, con l'obiettivo di ottenere una costante evoluzione della loro professionalità a beneficio del sistema.

Collaborazione

L'AREU ritiene fondamentale ricercare forme di collaborazione con i soggetti che operano nel sistema e partecipare alle iniziative promosse a livello locale, regionale e nazionale in attuazione di specifici progetti e di programmi di coordinamento delle attività di competenza.

In particolare, in ossequio al principio di sussidiarietà orizzontale sancito dalla Costituzione e recepito dalla normativa vigente, l'AREU riconosce il ruolo strategico del Terzo settore che costituisce, da sempre, componente fondamentale della realtà lombarda.

Pari opportunità

L'AREU si impegna a garantire la partecipazione di donne e uomini a tutti i livelli e settori dell'attività aziendale; promuove la cultura delle pari opportunità e il rispetto della dignità della persona nel contesto lavorativo.

La sede e il logo

La sede legale di AREU è sita in Milano, viale Monza 223 mentre la sede amministrativa/operativa, ove svolgono le attività istituzionali la Direzione Strategica e le Strutture/funzioni afferenti alla Direzione, è sita in Milano, via Alfredo Campanini 6.

Il territorio di competenza di AREU coincide con l'intero territorio regionale e le attività vengono gestite attraverso una fitta rete di coordinamento costituita dalle diverse articolazioni operanti sul territorio regionale.

Il logo dell'Agenzia è il seguente:



La formazione del personale

L'AREU considera la formazione e l'aggiornamento scientifico leve strategiche fondamentali per lo sviluppo professionale degli operatori del sistema emergenza urgenza e garanzia di qualità delle prestazioni rese ai cittadini, oltre che importante elemento motivazionale e di miglioramento. Per questo motivo, all'interno dell'AREU, la formazione riveste un'importanza fondamentale e ad essa vengono destinate importanti risorse umane, economiche e in termini di tempo dedicato.

I comportamenti organizzativi

L'attività di AREU, attraverso le sue articolazioni, si sviluppa su tutto il territorio regionale e coinvolge un significativo numero di operatori, con diverse professionalità, che devono interagire tra loro con l'obiettivo di erogare un servizio rispondente agli standard prefissati.

In questo scenario di complessità, di forte interdipendenza dei processi e di discrezionalità decisionale decentrata, l'attuazione di comportamenti organizzativi omogenei rappresenta il presupposto per consentire un razionale ed efficace funzionamento del sistema.

AREU, pertanto, al fine di governare le attività affidate, opera per standardizzazione al livello qualitativo più elevato, in relazione alle risorse disponibili, i comportamenti organizzativi, gestionali e operativi attraverso l'elaborazione di documentazione prescrittiva (regolamenti, procedure, istruzioni operative ...), la formazione e l'aggiornamento del personale, i processi comunicativi interni, l'utilizzo della tecnologia e la definizione degli strumenti e dei materiali utilizzati dagli operatori.

La tecnologia

L'attività di AREU, nei diversi ambiti, si caratterizza per un elevato livello di informatizzazione al fine di agevolare quanto più possibile la raccolta e la gestione di tutti i dati e le informazioni necessari per la gestione dei processi connessi alle funzioni assegnate.

Per questo motivo, AREU dispone di un'importante infrastruttura tecnologica che supporta la gestione dell'informazione in tutte le sue declinazioni, a partire dall'aspetto organizzativo (acquisizione delle richieste dei cittadini, gestione dei soggetti e delle risorse coinvolte) fino all'erogazione del servizio e al monitoraggio dell'attività svolta. L'infrastruttura tecnologica di AREU è disegnata considerando le peculiarità dell'attività svolta ed è in grado di garantire il cambiamento del processo, permettendo di rispondere in modo flessibile e tempestivo alla mutabilità delle esigenze.

Le attività di controllo

Le attività di controllo poste in essere dall'Agenzia rappresentano uno strumento strategico finalizzato al perseguimento della mission e degli obiettivi della stessa.

La comunicazione

Nell'ambito dell'AREU, l'attività di comunicazione si basa sulla convinzione che il processo di comunicazione non è rappresentato dalla sola esigenza di "dare notizie" ma è parte integrante dei processi decisionali della Direzione e può coinvolgere e orientare i cittadini e le Istituzioni verso l'appropriata fruizione dei servizi erogati dall'Agenzia.

L'attivazione di percorsi di comunicazione rivolti agli operatori del sistema, alle Istituzioni, ai cittadini e ai media gioca un ruolo strategico nell'ambito dei cambiamenti organizzativi e alla luce dei progetti innovativi su cui l'Agenzia è impegnata.

Tali percorsi, che tengono conto sia dello scenario regionale sia delle specifiche realtà locali, utilizzano tutti gli strumenti comunicativi disponibili con particolare attenzione all'introduzione e all'utilizzo dei social a livello di comunicazione istituzionale (account twitter dedicato).

Il sito internet istituzionale è visibile al seguente link: <http://www.areu.lombardia.it>

Le relazioni istituzionali

Per lo svolgimento, lo sviluppo e il miglioramento delle attività assegnate, l'AREU intrattiene relazioni con:

- Regione Lombardia, in particolare la Direzione Generale Welfare;
- le ATS, le ASST e gli IRCCS pubblici;
- le Strutture sanitarie lombarde, pubbliche e private, sede di Pronto Soccorso;
- i Soggetti assegnatari di postazioni di soccorso;
- le Organizzazioni di volontariato del soccorso e altri soggetti del Terzo Settore;
- le Organizzazioni di volontariato che operano nel settore della donazione, della raccolta del sangue e nel settore assistenziale nei confronti dei pazienti;
- il CNSAS;
- la Protezione Civile nazionale, regionale, comunale;
- il Corpo Nazionale dei Vigili del fuoco;
- Centro Nazionale Trapianti, attivato presso l'Istituto Superiore di Sanità e il NITp (Nord Italia Transplant program);
- Centro Nazionale Sangue, attivato presso l'Istituto Superiore di Sanità;
- Il Ministero della Salute;

- il Ministero dell'Interno e la Commissione consultiva "75 bis" costituita in seno allo stesso;
- il Ministero della Difesa;
- il Ministero dello Sviluppo Economico;
- le Prefetture provinciali di Regione Lombardia;
- le Forze di Pubblica Sicurezza;
- la Polizia Locale;
- i Comuni di Regione Lombardia;
- le Regioni e le Province autonome italiane;
- Polis Lombardia;
- le Università;
- i fornitori di beni e servizi acquisiti direttamente o attraverso le ASST e gli IRCCS pubblici;
- i media regionali e nazionali;
- le altre Regioni italiane e le Province autonome.

AREU sviluppa e intrattiene rapporti e relazioni di collaborazione con le Istituzioni e le organizzazioni sopra specificate utilizzando diverse modalità, quali:

- la stipula di convenzioni;
- la partecipazione a gruppi di lavoro, tavoli tecnici e commissioni;
- l'attivazione di accordi e protocolli di intesa.

L'AREU Agenzia e le nuove attribuzioni

A distanza di oltre 10 anni dall'avvio e della successiva realizzazione delle attività previste, l'istituzione dell'Agenzia in applicazione della Legge n. 22 del 10 dicembre 2019 e la successiva attivazione con D.G.R. n. 2701 del 23 dicembre 2019 e D.G.R. n. 4078 del 21 dicembre 2020 richiede lo sviluppo e la ridefinizione del modello organizzativo di AREU che si avvicina sempre di più alle caratteristiche proprie delle ATS con compiti di attuazione della programmazione regionale e di controllo.

La Legge n. 22 prevede che l'Agenzia assicuri, in collaborazione con le ATS, nell'ambito della programmazione regionale, l'attuazione dei principi fondamentali del Servizio sociosanitario lombardo quali il principio di sussidiarietà orizzontale per garantire pari accessibilità dei cittadini a tutti i soggetti erogatori di diritto pubblico e di diritto privato, nonché la promozione e sperimentazione di forme di partecipazione e valorizzazione del volontariato.

Le disposizioni dettate dalla legge rispondono all'esigenza di riconoscere un nuovo ruolo ad AREU attribuendole, mediante la sua riconfigurazione in Agenzia, un ruolo primario di programmazione e controllo nella garanzia dell'erogazione dei LEA e dell'equità dell'accesso alle cure in materia di emergenza urgenza extraospedaliera, di attività trasfusionali e di trasporti sanitari e sanitari semplici inclusi gli organi e i tessuti destinati ai trapianti.

Sempre in questa linea, è evidente il mandato di rafforzare il raccordo con il Dipartimento di Protezione Civile in un sistema sempre più integrato di intervento in relazione a grandi emergenze che possano intervenire sul territorio regionale e extra-regionale in correlazione col sistema nazionale di protezione civile.

La Legge dispone, altresì, il rafforzamento della mission di AREU in relazione allo svolgimento di attività di promozione di attività scientifica e di ricerca, in una logica di costante interazione con altre strutture sanitarie e con altri soggetti istituzionali, promuovendo inoltre attività formative dirette allo sviluppo delle competenze professionali e organizzative.

Tra le funzioni tipiche di AREU che più si orientano alla configurazione di Agenzia vi sono ad esempio:

- lo svolgimento di attività a supporto tecnico-specialistico delle funzioni istituzionali della Giunta, collaborando con altri soggetti in ambito intraregionale e interregionale e affrontando, compiti che richiedono alta specializzazione tecnica;
- il rilascio del parere sul fabbisogno necessario al regolare svolgimento delle funzioni, sia in termini di risorse umane sia in termini di risorse finanziarie correnti e di investimento, anche al fine di favorire e garantire la partecipazione ai soggetti del terzo settore.

Inoltre, per le funzioni delegate, l'Agenzia è chiamata a:

- svolgere le funzioni di referente tecnico regionale nei confronti delle altre Regioni, pubbliche amministrazioni e nei confronti del Ministero della Salute;
- esercitare le attività di coordinamento definite nei rapporti convenzionali con gli altri enti del servizio sanitario regionale, esercitando una funzione di indirizzo e monitoraggio;
- promuovere il coinvolgimento dei soggetti del Terzo Settore, in attuazione del principio di sussidiarietà orizzontale.

La Legge, dunque, rafforza la funzione di AREU di coordinamento nei confronti degli altri Enti del Servizio Sanitario Regionale, da esercitarsi attraverso una funzione di indirizzo e monitoraggio. Inoltre, potenzia i rapporti funzionali con la Regione, per l'esercizio delle funzioni delegate dalla stessa, riconoscendo ad AREU il ruolo tipicamente attribuito agli enti intermedi di ridurre lo spazio tra la Regione e le organizzazioni sanitarie territoriali e, quindi, di facilitare e monitorare l'applicazione delle direttive e degli indirizzi regionali.

Rafforza, ancora, il ruolo di riferimento interregionale per alcuni programmi di valenza strategica per la Regione e per i Ministeri competenti.

Il soccorso sanitario extraospedaliero di emergenza urgenza

Il D.P.R. 27 marzo 1992 *Atto di indirizzo e coordinamento alle Regioni per la determinazione dei livelli di assistenza sanitaria di emergenza* istituisce il sistema di emergenza sanitaria, affidando alle Regioni e alle province autonome di Trento e di Bolzano l'organizzazione delle attività.

Il sistema è finalizzato a garantire 365 giorni l'anno, 24 ore al giorno, una risposta alle situazioni di urgenza o emergenza sanitaria e alle maxiemergenze.

L'obiettivo condiviso cui tendere è rappresentato dalla realizzazione di un sistema di soccorso sanitario di emergenza urgenza efficace, organizzato secondo logiche mirate alla omogeneizzazione della risposta e delle prestazioni e strettamente integrato con le realtà ospedaliere del territorio, al fine di garantire al cittadino la continuità dell'assistenza.

In questo quadro si colloca, in Lombardia, l'attivazione dell'AREU tra i cui compiti, definiti nella D.G.R. n. 6994 del 2 aprile 2008, compaiono:

- la definizione dei percorsi organizzativi interni, delle procedure e dei protocolli del sistema regionale;
- la definizione dei percorsi organizzativi di interfaccia con le Strutture sanitarie sede di AAT, SOREU e/o mezzi di soccorso;
- la definizione dei criteri di ottimizzazione per l'impiego delle risorse umane e materiali;
- l'elaborazione e l'applicazione di protocolli di intervento e di accesso al sistema ospedaliero, uniformi su tutto il territorio regionale;
- l'analisi dei volumi di attività e della qualità delle prestazioni erogate;
- l'applicazione delle procedure per raggiungere gli standard fissati;

garantendo così, la standardizzazione dell'attività di soccorso extraospedaliero di emergenza urgenza sul territorio regionale.

AREU, per realizzare il servizio di soccorso extraospedaliero di emergenza urgenza nell'intera Regione, ha stipulato accordi convenzionali con gli Enti pubblici del Servizio Sanitario Regionale impegnati nell'attività di emergenza urgenza extraospedaliera e con i Soggetti assegnatari delle postazioni di soccorso, anche secondo il principio di sussidiarietà orizzontale.

Ha quindi sviluppato un'organizzazione peculiare, in quanto si avvale, per l'erogazione delle attività, dei propri dipendenti nonché della collaborazione di:

- personale medico, infermieristico e tecnico giuridicamente dipendente dalle ASST e dagli IRCCS convenzionati con AREU per l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera che, nell'ambito dell'attività svolta per AREU, dipende funzionalmente dall'Agenzia;
- volontari e dipendenti dei Soggetti assegnatari delle postazioni di soccorso che svolgono l'attività di soccorritore e autista soccorritore.

Le AAT e le SOREU costituiscono il fulcro dell'organizzazione territoriale e del coordinamento tra assistenza extra e intraospedaliera.

Le Articolazione territoriali (AAT)

Le AAT hanno l'obiettivo di assicurare l'organizzazione dell'emergenza extraospedaliera nell'area di competenza. Le AAT garantiscono l'organizzazione e l'erogazione del soccorso extraospedaliero e interagiscono con gli Enti pubblici del Servizio Sanitario Regionale impegnati nell'attività di

emergenza urgenza extraospedaliera, i Soggetti assegnatari delle postazioni di soccorso e le Istituzioni di riferimento nell'ambito del territorio di competenza.

Le funzioni principali delle AAT sono:

- l'organizzazione dell'attività di soccorso extraospedaliero, sia nelle situazioni ordinarie che negli eventi maggiori;
- il rapporto con il territorio e con le Istituzioni territoriali, per tutto ciò che concerne l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera (es. Prefettura, Forze di Polizia);
- le relazioni con le ASST e gli IRCCS convenzionati con AREU che mettono a disposizione personale per l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera, con i Soggetti assegnatari delle postazioni di soccorso e con tutti i soggetti che partecipano al soccorso territoriale;
- il coordinamento dei veicoli utilizzati;
- la verifica e il monitoraggio dell'attività dei Mezzi di Soccorso Avanzato (MSA 1° e 2° livello) e dei Mezzi di Soccorso di Base (MSB) e delle prestazioni erogate, nonché la gestione delle postazioni di soccorso;
- la verifica del corretto utilizzo, da parte del personale di apparecchiature, attrezzature, vestiario (compresi i DPI), presidi;
- il rispetto delle indicazioni previste nella documentazione prescrittiva AREU relativa ai prodotti farmaceutici, allo stoccaggio e allo scarico di prodotti farmaceutici;
- la gestione delle attività e del materiale relativo alla organizzazione del soccorso sanitario in eventi programmati e nelle maxi-emergenze (PMA, automezzi, lotti scorte ...);
- la stesura dei piani di emergenza, per la specifica parte di competenza, in collaborazione con le Prefetture e le Provincie, sulla base dell'analisi del rischio del territorio;
- la promozione di progetti di integrazione del personale sanitario nell'attività di emergenza intra-extra ospedaliera;
- la gestione della documentazione sanitaria relativa agli interventi di soccorso effettuati, la verifica dei contenuti e delle modalità di compilazione della stessa; la gestione dell'istruttoria e del riscontro alle richieste di documentazione/informazioni nonché ai reclami/segnalazioni;
- la gestione dei rapporti con i media in relazione ad interventi di soccorso effettuati nell'ambito del proprio territorio, in collaborazione delle SOREU;
- la collaborazione con gli uffici competenti delle ASST/IRCCS in merito alla rendicontazione amministrativa delle prestazioni eseguite secondo le modalità definite da AREU.

Il personale della AAT, avvalendosi anche del personale di SOREU, svolge attività di docenza, certificazione dell'attività formativa, attività ispettiva dei mezzi, partecipazione alle attività di maxiemergenza.

Ai fini della gestione complessiva del soccorso extraospedaliero, l'organismo denominato Coordinamento Locale per l'Emergenza Urgenza (CLEU), ove presente, si occupa, in collaborazione con il Responsabile e con il Coordinatore Infermieristico di AAT, del coordinamento delle postazioni di soccorso territoriale delle AAT.

Per ogni AAT vengono individuati un Responsabile medico e un Coordinatore infermieristico.

Le Sale Operative Regionali di Emergenza Urgenza (SOREU)

Le SOREU costituiscono le articolazioni organizzative di AREU incaricate di coordinare e gestire:

- la ricezione e la gestione delle richieste di soccorso degli utenti, al fine di garantire una risposta adeguata alle situazioni di urgenza o emergenza sanitaria, mediante l'attivazione del/i mezzo/i più appropriati, compresi quelli su ala rotante;
- il supporto logistico e sanitario alle équipes di soccorso sul territorio;
- la destinazione dei mezzi di soccorso sanitario extra-ospedalieri in relazione alle condizioni dei pazienti, nel rispetto delle indicazioni regionali
- il contatto con i servizi di emergenza intraospedalieri per comunicare l'arrivo di pazienti con patologie che richiedono l'attivazione di team specialistici;
- il coordinamento dei trasferimenti interospedalieri dei pazienti, quando previsto dalle procedure e dalle convezioni stipulate tra le ASST/IRCCS e AREU;
- le attività connesse al trasporto di organi, tessuti ed équipes di trapianto, ECMO ed eventuali altre équipes specialistiche;
- la collaborazione nel trasferimento, anche extra-regionale, di pazienti per particolari situazioni cliniche o organizzative;
- la gestione della documentazione sanitaria prodotta dalle SOREU relativa agli eventi gestiti;
- la trasmissione alle AAT delle informazioni necessarie alla gestione dei rapporti con i media;
- le rilevazioni, in sinergia con la AAT, di eventuali situazioni di inadempienza o di atteggiamenti non conformi alla documentazione prescrittiva AREU o a quanto stabilito nei rapporti convenzionali rispetto all'attività svolta dai mezzi di soccorso avanzato (MSA1 e MSA2).

Le SOREU, inoltre, assicurano:

- il monitoraggio delle risorse ospedaliere disponibili, anche utilizzando EUOL (Emergenza Urgenza On Line), ove disponibile;
- monitoraggio degli accessi nei Pronto Soccorso al fine di far fronte a eventuali difficoltà di ricezione dei pazienti, per esempio in caso di attivazione dei PEIMAF.

In Regione Lombardia sono attive le seguenti 4 SOREU, come previsto dalla D.G.R. n. 1964 del 6 luglio 2011:

- SOREU Alpina, con sede presso l'ASST Papa Giovanni XXIII^o (piazza OMS 1 Bergamo), competente per le province di Bergamo, Brescia e Sondrio;
- SOREU dei Laghi, con sede a Villa Guardia (via Firenze, Villa Guardia, CO), competente per le province di Como, Varese, Lecco e per l'area di Legnano;
- SOREU Metropolitana, con sede presso l'ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda (piazza Ospedale Maggiore 3, Milano), competente per le province di Milano (ad esclusione dei territori di competenza della SOREU Alpina e della SOREU della Pianura) Alpina e Monza Brianza;
- SOREU della Pianura, con sede presso l'IRCCS Policlinico San Matteo (viale Golgi 19, Pavia), competente per le province di Pavia, Cremona, Mantova e Lodi e per le aree di Abbiategrasso e dell'est Ticino.

AREU ha individuato, per ogni SOREU, un Responsabile operativo e, in accordo con l'ASST/IRCCS che mette a disposizione il personale sanitario per l'attività di SOREU, un Referente clinico.

Al 1 gennaio 2021 AREU ha acquisito la titolarità giuridica del personale tecnico afferente alle SOREU.

I mezzi di soccorso operativi sul territorio della Lombardia

Per garantire una adeguata copertura di tutto il territorio regionale, nelle diverse fasce orarie e per tutti i giorni dell'anno, AREU mette in campo le seguenti tipologie di mezzi di soccorso:

- Mezzo di Soccorso di Base (MSB), il cui equipaggio è costituito da un autista/soccorritore e da uno/due soccorritori; tali mezzi (ambulanze) stazionano presso le sedi delle Associazioni di soccorso o in punti strategici del territorio ("colonnine");
- Mezzo di Soccorso Avanzato con infermiere (MSA1), che prevede la presenza di un infermiere abilitato all'impiego di algoritmi clinico assistenziali, in ottemperanza alle indicazioni fornite dal medico della SOREU. I MSA1 possono configurarsi in due diverse tipologie: su veicolo leggero veloce, con equipaggio costituito da un infermiere e un autista soccorritore o su ambulanza, con equipaggio costituito da un infermiere, un autista/soccorritore e un soccorritore;
- Mezzo di Soccorso Avanzato con medico e infermiere (MSA2), che prevede la presenza di medico e infermiere. I MSA2 possono configurarsi in due diverse tipologie: su veicolo leggero veloce (automedica), con equipaggio costituito da un medico, un infermiere e un autista soccorritore o su ambulanza, con equipaggio costituito da un medico, un infermiere e un autista/soccorritore (tale tipologia è diffusa soprattutto in specifici contesti geografici);
- elicottero, che prevede la presenza di un equipaggio costituito da equipe di condotta (piloti e tecnici del verricello), personale tecnico del Corpo Nazionale Soccorso Alpino e Speleologico (CNSAS) e dall'équipe sanitaria (medico rianimatore e infermiere).

Al 1 gennaio 2022 sono operativi:

- 396 MSB in convenzione continuativa e 67 MSB "a gettone";
- 61 ulteriori MSB attivati a fronte dell'emergenza COVID-19;
- 46 MSA1;
- 47 MSA2 (42 MSA2 su gomma e 5 elicotteri).

Al fine di realizzare una sempre migliore organizzazione dell'attività di soccorso, la Direzione AREU analizza, a cadenze prefissate, i volumi di attività delle SOREU e delle AAT, i tempi di intervento, i motivi che generano gli eventi di soccorso (es. incidenti stradali, eventi violenti ...), i codici di gravità associati, le Strutture di destinazione dei pazienti trasportati. Queste analisi consentono di effettuare un monitoraggio dell'attività dei mezzi di soccorso, con l'obiettivo di disegnare da un lato una distribuzione sempre più funzionale degli stessi (sia dal punto di vista del numero sia della tipologia), e dall'altro un'operatività sempre più flessibile dei mezzi di soccorso su gomma, basata non più esclusivamente su postazioni fisse ma su posizioni una gestione dinamica del servizio, che consenta di garantire interventi più tempestivi e omogenei sul territorio.

Gli sviluppi futuri dell'attività di emergenza urgenza extraospedaliera (coinvolgente le AAT e le SOREU) in Regione Lombardia prevedono:

- l'ulteriore spinta all'omogeneizzazione delle modalità di gestione degli interventi di soccorso e delle ulteriori funzioni;
- l'attivazione di un'unica linea di risposta regionale degli operatori tecnici receiver delle SOREU, al fine di ottimizzare la risposta telefonica;
- la revisione dei territori di competenza delle SOREU, al fine di effettuare la redistribuzione dei carichi di lavoro;

- lo sviluppo e l'implementazione di soluzioni tecnico – operative e organizzative finalizzate al miglioramento continuo della qualità e della sicurezza delle prestazioni erogate;
- la valorizzazione del personale operante nell'ambito del sistema regionale e il mantenimento motivazionale, attraverso il rafforzamento e il perfezionamento dei percorsi di inserimento e formazione continua, l'operatività di gruppi di lavoro trasversali e l'attivazione di specifici progetti a valenza regionale ed extraregionale;
- una maggiore integrazione e sinergia:
 - con il NUE 112, per una più efficace gestione delle richieste di soccorso degli utenti;
 - con la Centrale NEA 116117 per la presa in carico di richieste che non hanno carattere di urgenza/emergenza sanitaria;
 - con le Strutture ospedaliere sede di PS/DEA/EAS per migliorare le modalità di presa in carico dei pazienti soccorsi;
 - con il Corpo nazionale del Soccorso Alpino e Speleologico (CNSAS) che, nelle more dell'atto convenzionale con AREU, ha attivato, all'interno della SOREU Alpina, una consolle regionale finalizzata alla gestione integrata dei soccorsi in ambiente impervio/montano e ostile.

Le maxiemergenze

Al fine di garantire una pronta risposta a fronte di incidenti maggiori, AREU si è dotata di un'organizzazione, coordinata dalla S.S.D. Maxiemergenze, finalizzata a governare la “catena dei soccorsi” attraverso procedure e dispositivi funzionali e/o strutturali che consentono la gestione del complesso delle vittime di una catastrofe ad effetto più o meno limitato.

Nell'ambito di tale organizzazione, AREU:

- predispone piani operativi e organizzativi finalizzati a fronteggiare le diverse tipologie di eventi;
- si è dotata di procedure e attrezzature per la gestione delle situazioni di maxiemergenza e ha attivato specifici percorsi formativi rivolti al personale operante nelle SOREU e a bordo dei mezzi di soccorso regionali;
- ha costituito équipe multidisciplinari, specificamente formate e addestrate e in possesso di dotazioni tecniche avanzate:
 - per la gestione di eventi biologici, chimici e radiologici (équipe BCR);
 - per l'attività di ricerca e il soccorso in maceria (équipe USAR - Urban Source and Rescue).

Tali équipe, la cui attivazione avviene in tempi estremamente contenuti, sono in grado di operare nell'ambito di situazioni emergenziali che richiedono un intervento specialistico.

- ha collaborato, in sinergia con Trenitalia – Gruppo ferrovie dello Stato e Dipartimento Protezione Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri, alla realizzazione del treno sanitario, risorsa utilizzabile per il soccorso sanitario nell'ambito dei contesti emergenziali indicati dall'art. 7, comma 1, lettera c del D.Lgs. n. 1/2018. In tale contesto, AREU garantisce l'operatività del treno sanitario, per quanto concerne l'organizzazione del personale tecnico e sanitario, la dotazione di materiali e attrezzature e i percorsi operativi, in ottemperanza degli accordi con Trenitalia e il Dipartimento di Protezione Civile.

In stretta collaborazione con la Protezione Civile e la Direzione Generale Welfare, AREU garantisce il mantenimento della pronta operatività delle strutture campali di primo e secondo livello e il DIM (Dispositivo di Incidente Maggiore).

Assistenza sanitaria nell'ambito di eventi/manifestazioni programmati

Al fine di uniformare la gestione degli eventi/manifestazioni sull'intero territorio regionale e di consentire una corretta integrazione tra i mezzi di soccorso sanitario e la SOREU di riferimento, AREU ha ritenuto necessario definire, sulla base di quanto previsto dall'Accordo tra Ministero della Salute, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano per l'organizzazione e l'assistenza sanitaria negli eventi e nelle manifestazioni programmate, sancito in data 5 agosto 2014 dalla Conferenza Unificata e dalla D.G.R n. 2453 del 7 ottobre 2014, indicazioni operative per l'organizzazione e la gestione di tali eventi. Nell'ambito di tale attività, AREU ha definito gli indicatori per la valutazione del rischio e per la valutazione e predisposizione della pianificazione sanitaria nonché le modalità di gestione dell'assistenza sanitaria da parte dei soggetti individuati dagli Organizzatori degli eventi/manifestazioni, anche attraverso l'utilizzo di uno specifico portale informatico (GAMES).

I rapporti con gli Enti del Servizio Sanitario Regionale convenzionati per l'attività di soccorso extraospedaliero di emergenza urgenza

Sin dalla nascita di AREU il rapporto con le allora Aziende Ospedaliere e ASL (oggi ASST e ATS) e con gli IRCCS impegnati nel sistema di emergenza urgenza extraospedaliero, è stato l'aspetto caratteristico dell'Agenzia.

Nel corso degli anni, attraverso gli accordi convenzionali, sono stati sviluppati i rapporti finalizzati alla definizione delle risorse umane e strumentali da mettere a disposizione di AREU per lo svolgimento della specifica attività di soccorso extraospedaliero nonché alla definizione degli spazi e della tecnologia.

Anche a seguito dei processi di riorganizzazione del sistema sono stati ulteriormente sviluppati alcuni ambiti specifici di collaborazione:

- integrazione del personale dedicato all'attività extraospedaliera, mediante opportuna rotazione su più funzioni, discipline e ambiti specialistici nell'attività intraospedaliera di area critica, al fine di mantenere elevate le professionalità degli operatori sanitari stessi;
- monitoraggio e consolidamento dei flussi dati dall'integrazione tra sistemi informativi al fine di migliorare l'efficienza del sistema e di introdurre nuove misure di valutazione della qualità degli interventi sul territorio (integrazione tra applicativo informatico di SOREU e applicativo gestionale di Pronto Soccorso, integrazione tra sistema centrale EUOL e applicativo gestionale dei Pronto Soccorso);
- monitoraggio del rispetto degli accordi convenzionali, in particolare delle rendicontazioni presentate dalle ASST e IRCCS, al fine di coprire tutte le necessità del servizio regionale.

Il coordinamento delle attività trasfusionali

L'AREU svolge funzione di coordinamento intra-regionale e interregionale delle attività trasfusionali, di scambio e compensazione di sangue, emocomponenti ed emoderivati, nel rispetto degli indirizzi di programmazione strategica assegnati dalla Direzione Generale Welfare di Regione Lombardia e in sinergia con il Centro Nazionale Sangue (CNS). In relazione alle attività sopra descritte, l'obiettivo principale è quello di perseguire l'autosufficienza all'interno della Regione, di contribuire all'autosufficienza nazionale e alla cooperazione internazionale.

Negli ultimi anni, le attività trasfusionali sono state oggetto di un'ampia produzione normativa, comunitaria e nazionale, cui è seguita un'attenta programmazione regionale finalizzata a realizzare il "sistema sangue" regionale e il mantenimento dell'autosufficienza, anche attraverso il lavoro sinergico di tutti gli attori coinvolti nel processo donazione - trasfusione, ovvero le Istituzioni, gli operatori sanitari e le Associazioni di volontariato.

Obiettivo di Regione Lombardia è mantenere costantemente monitorati gli standard di produzione e i livelli di sicurezza, attraverso:

- la previsione di modelli organizzativi in grado di garantire elevata capacità in termini di esperienza professionale e di innovazione tecnologica;
- il miglioramento della qualità e della sicurezza delle attività trasfusionali tramite la valutazione dell'efficienza e dell'efficacia delle organizzazioni coinvolte.

A tali fini, con D.G.R. n. 3825 del 25 luglio 2012, è stata istituita la Struttura Regionale di Coordinamento (SRC) che ha integralmente sostituito il precedente CRCC (Centro Regionale di Coordinamento e Compensazione). Tale Struttura, inserita, quale funzione, nell'assetto organizzativo della Direzione AREU, costituisce il riferimento regionale per il Centro Nazionale Sangue, per la Consulta nazionale e per i tavoli tecnici interregionali incaricati di approfondire tematiche in materia di attività trasfusionali. La SRC svolge le proprie funzioni nel pieno rispetto degli indirizzi e degli obiettivi assegnati dalla Direzione Generale Welfare e dalla Direzione AREU; supporta l'attività specifica di Associazioni e Federazioni dei donatori di sangue, plasma e di cordone ombelicale, che svolgono funzioni di promozione dello sviluppo della donazione volontaria, anonima, non remunerata e organizzata di sangue, emocomponenti, midollo osseo e cellule staminali emopoietiche, nonché della promozione della salute dei donatori; ad esse la Regione riconosce un ruolo fondamentale e insostituibile. Alla SRC affersce la gestione del sistema informativo regionale delle attività trasfusionali e dei relativi flussi intra-regionali e da e verso il CNS e il NSIS.

Il Numero Europeo 116117 e i trasporti sanitari

La Commissione Europea, con le decisioni 2007/116/CE del 29 ottobre 2007 e 2009/884/CE del 30 novembre 2009, ha riservato la numerazione nazionale che inizia con "116" a 5 numeri armonizzati destinati a servizi di valenza sociale; tra questi, il 116117 è destinato al Servizio di Guardia Medica non urgente. In attuazione di tale decisione, gli Stati membri sono stati invitati ad adottare i provvedimenti necessari a garantire che l'Autorità nazionale possa assegnare tali numeri.

Regione Lombardia, attraverso la D.G.R. n. 6994 del 2 aprile 2008, ha attribuito ad AREU tra i diversi compiti anche quelli di una *"progressiva estensione delle attività di coordinamento del servizio/gestione del contatto telefonico per i trasporti interospedalieri, delle attività di integrazione con la Continuità Assistenziale, in accordo con le determinazioni della Direzione Generale Sanità"*. Successivamente, con L.R. n. 23 del 11 agosto 2015 (art.16, comma 3), AREU è stata individuata quale responsabile dell'attivazione, secondo le indicazioni regionali e in collaborazione con le ATS competenti, del Numero Europeo 116117. Inoltre, con L.R. n. 22 del 10 dicembre 2019, è stata affidata ad AREU l'attività di programmazione, controllo e coordinamento dei trasporti sanitari e sanitari semplici nonché il coordinamento delle Centrali Operative per la Continuità Assistenziale.

La completa attivazione del Numero Europeo 116117 ha consentito di:

- sostituire i molteplici numeri che i cittadini lombardi utilizzavano per contattare il servizio di Continuità Assistenziale;
- adottare in tutta la Regione un unico modello di gestione della Continuità Assistenziale mediante la Centrale Operativa Integrata (COI) "laica", strettamente integrata con il sistema di emergenza urgenza, al fine favorire ogni utile scambio di informazioni e trasferimento di richieste da un Servizio all'altro;
- offrire una risposta gestita da un operatore e non da risponditori automatici.

A regime, ad avvenuta piena realizzazione della nuova rete organizzativa dell'assistenza primaria, nelle ore diurne, notturne, prefestive e festive, la Centrale Operativa 116117 è configurato quale servizio sanitario non urgente, disponibile nell'arco delle 24 ore; il servizio erogato, attraverso la ricezione e lo smistamento delle chiamate, collegandosi con altre Centrali e con altri Servizi sanitari, favorisce una più efficace e integrata risposta alle diverse esigenze di salute espresse dall'utenza.

Tramite una forte sinergia tra AREU e ATS/ASST, nel rispetto di quanto previsto dalla Direzione Generale Welfare, potranno essere offerte dalla Centrale, servizi disponibili all'utenza sulle 24 ore per quanto attiene i servizi obbligatori previsti dal citato accordo:

- prestazioni e/o consigli medici non urgenti nelle ore di apertura del servizio di Continuità Assistenziale;
- modalità di accesso ai Medici di Medicina Generale e ai Pediatri di Libera Scelta, anche in caso di difficoltà di reperimento;
- consigli sanitari non urgenti prima dell'orario di apertura del servizio Continuità Assistenziale e dopo l'orario di chiusura con eventuale inoltro della chiamata al 118 se appropriato;
- individuazione e trasferimento delle richieste di soccorso sanitario urgente alle SOREU;
- modalità di accesso alla Guardia Turistica e alcuni di quelli opzionali;
- attività di trasporto sanitario non urgente;
- assistenza ai pazienti cronici;

- attività specialistiche;
- informazioni rispetto all'elenco delle farmacie aperte al pubblico;
- altri servizi individuati dal competente settore regionale.

Coerentemente con quanto previsto dall'Accordo Stato Regioni e Province Autonome di Trento e Bolzano del 7 febbraio 2013 *Linee di indirizzo per la riorganizzazione del sistema di emergenza urgenza in rapporto alla continuità assistenziale*, il NEA 116117 è il numero unico nazionale per l'accesso ai servizi di cure mediche non urgenti e altri servizi sanitari che concorre alla gestione della domanda assistenziale a bassa intensità/priorità.

Il cronoprogramma per l'attivazione del NEA 116117 su tutta la Regione Lombardia è stato portato a termine e il 20 luglio 2020 è divenuto il numero unico per l'accesso delle cure mediche a bassa intensità/priorità.

A tal proposito, con D.G.R. n. 373 del 23 luglio 2018 *Determinazioni in merito alla gestione della Centrale Operativa Integrata (COI) in capo ad AREU, per il coordinamento dei trasporti sanitari semplici (dializzati), dei trasporti sanitari e della Centrale Continuità Assistenziale (Numero europeo a valenza sociale 116117)*, Regione Lombardia ha:

- approvato il progetto di prima applicazione operativa della COI per trasporti sanitari semplici, trasporti sanitari e continuità Assistenziale (ex Guardia Medica), con la graduale attivazione del Numero europeo a valenza sociale 116117;
- autorizzato AREU all'avvio della prima fase del progetto di cui sopra, riconoscendo alla stessa le risorse economiche necessarie per far fronte all'assunzione del personale.

Con nota del Ministero della Salute ad AREU del 5 dicembre 2018, avente ad oggetto *Autorizzazione dell'attivazione sperimentale del numero 116117*, il Ministero ha autorizzato Regione Lombardia all'attivazione sperimentale del numero 116117.

Con D.G.R. n. 2636 del 16 dicembre 2019, Regione Lombardia ha autorizzato AREU al completamento della COI (presa in carico dei restanti cittadini lombardi per il Servizio di Continuità Assistenziale) e ha approvato l'allegato tecnico "*Adempimenti in capo ad AREU e alle ATS per l'attuazione della Fase 2 di completamento della Centrale Operativa Integrata (COI) per il Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica)*" finalizzato a declinare le attività di competenza di AREU e delle ATS e a promuovere l'attivazione di specifiche sinergie, al fine di garantire la continuità operativa del servizio.

I trasporti sanitari

Con D.G.R. n. 5165 del 16 maggio 2016 "*Aggiornamento della disciplina dei servizi in materia di trasporto sanitario semplice, trasporto sanitario e soccorso sanitario extraospedaliero*" vengono ridefinite le attività di trasporto sanitario non urgente:

- trasporto sanitario semplice: trasporto di persone con impiego di ambulanza, autovettura e di furgone finestrato, limitatamente ai servizi effettuati da Soggetti convenzionati con l'Azienda Sanitaria, con contributo economico riconosciuto dalla stessa. Rientra altresì in tale tipologia di servizio il trasporto in ambulanza di persone che, in assenza di prescrizione di accompagnamento sanitario formulata da una Struttura Sanitaria, richiedono un accompagnamento: da domicilio a Strutture Sanitarie e/o Socio Sanitarie e viceversa; tra luoghi non sanitari. Sono esclusi pertanto dalla definizione di trasporto sanitario semplice i servizi di trasporto ad uso sociale e socio assistenziale gestiti dagli enti locali, e comunque tutti trasporti che esulano dall'ambito sanitario e sanitario semplice;

- trasporto sanitario: trasporto di pazienti disposto da Strutture Sanitarie di ricovero e cura (inter-ospedaliero), ovvero all'interno delle medesime (intra ospedaliero).

Con D.G.R. n. 7771 del 18 gennaio 2018 *"Determinazioni in merito alla gestione in capo ad AREU dei trasporti sanitari semplici – dializzati, dei trasporti sanitari e della Centrale Operativa Integrata (COI)"*:

- è stato confermato quanto contenuto nella D.G.R. n. 7600/2017 (punto 4.3.4.) in ordine all'avvio da parte di AREU dell'operatività del NEA 116117 prevedendo il superamento della frammentazione esistente a livello regionale nella gestione dei trasporti sanitari semplici e dei trasporti sanitari affidando ad AREU il mandato di graduale presa in carico del coordinamento degli stessi, quale unico interlocutore regionale;
- è stato dato mandato ad AREU di presentare il progetto definitivo contenente il piano per l'avvio del NEA 116117 sull'intero territorio lombardo e le attività connesse ai trasporti sanitari semplici – pazienti dializzati – e ai trasporti sanitari, che declini tutte le fasi attuative e operative inerenti la nuova articolazione delle funzioni gestite dalla COI e la quantificazione di tutte le risorse necessarie alla sua completa realizzazione.

Con D.G.R. n. 373 del 23 luglio 2018, Regione Lombardia:

- ha approvato il progetto di prima applicazione operativa della COI per trasporti sanitari semplici, trasporti sanitari e continuità Assistenziale (ex Guardia Medica), con la graduale attivazione del Numero europeo a valenza sociale 116117;
- autorizzato AREU all'avvio della prima fase del progetto di cui sopra, riconoscendo alla stessa le risorse economiche necessarie per far fronte all'assunzione del personale.

Il trasporto di organi, tessuti ed équipe sanitarie

Con D.G.R. n. 6994 del 2 aprile 2008, l'AREU è stata individuata da Regione Lombardia quale organizzazione incaricata della progressiva implementazione del coordinamento dell'attività di trasporto organi, tessuti ed équipe chirurgiche. Con successiva D.G.R. n. 4281 del 6 novembre 2015, Regione Lombardia ha riorganizzato ed efficientato le attività di prelievo e di trapianto di organi e tessuti, definendo e declinando le funzioni/attività dell'AREU nell'ambito del Sistema Regionale Trapianti.

Con L.R. n. 22 del 10 dicembre 2019, Regione Lombardia ha istituito l'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza, confermando, nell'ambito delle funzioni assegnate, le attività di "coordinamento logistico delle attività di prelievo e di trapianto di organi e tessuti".

Dal giorno 1 luglio 2020 AREU ha internalizzato la funzione di trasporto/trasferimento di organi/tessuti/campioni/équipe su gomma (gestita fino al 30 giugno 2020 mediante convenzione con CRI) prevedendo l'utilizzo, ad integrazione dei vettori su ala fissa e rotante, di auto e furgoni di proprietà condotti da personale afferente alle articolazioni organizzative, (con l'eventuale supporto di auto rese disponibili da Carabinieri e Polizia Locale nell'ambito di specifiche convenzioni e di MSB del sistema di soccorso extraospedaliera), mantenendo invariate le modalità operative.

In ottemperanza delle funzioni attribuite, l'AREU gestisce le attività relative all'organizzazione del trasporto di organi, tessuti, campioni biologici e garantisce il trasferimento delle équipe chirurgiche di prelievo e il trasporto di pazienti residenti in Regione Lombardia convocati per trapianto in qualsiasi Centro nazionale e internazionale.

Tale attività viene coordinata da una specifica consolle regionale, denominata Consolle Regionale Trasporto Organi (CReTO), operante all'interno della SOREU Metropolitana, attiva 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e presidiata da personale tecnico dedicato alla gestione dei rapporti con il Centro di Riferimento Regionale, con i Centri di Prelievo e di Trapianto e con le Banche Regionali dei Tessuti.

La CReTO garantisce la ricezione centralizzata delle richieste, organizza e coordina il trasporto degli organi, dei tessuti, dei campioni biologici, delle équipe chirurgiche di prelievo, nonché il trasferimento dei pazienti residenti in Regione Lombardia convocati in seguito alla disponibilità di un organo, attraverso un continuo confronto con tutti gli attori coinvolti nel processo.

La CReTO garantisce, inoltre, il trasporto di équipe ECMO e, dal mese di giugno 2020, il trasporto STAM e STEN e l'organizzazione di missioni di trasporto di organi/tessuti ed équipe su ala fissa a favore di Regioni convenzionate con AREU.

Gli sviluppi futuri dell'attività in oggetto prevedono:

- l'implementazione di soluzioni tecnico – operative e organizzative finalizzate al miglioramento continuo della qualità e della sicurezza delle prestazioni erogate;
- l'attivazione di convenzioni per l'organizzazione di missioni di trasporto di organi/tessuti ed équipe su ala fissa a favore di altre Regioni italiane.

II NUE 112

L'Unione Europea, con la Direttiva 2009/136/CE, all'art. 26, ha previsto che *“Gli Stati membri provvedano affinché tutti gli utenti finali dei servizi (...), compresi gli utenti di telefoni pubblici a pagamento, possano chiamare gratuitamente i servizi di soccorso digitando il numero di emergenza unico europeo 112 e qualunque numero di emergenza nazionale specificato dagli Stati membri”*.

L'art. 16 della L.R. n. 33 del 30 dicembre 2009 e s.m.i. assegna ad AREU il compito di garantire l'operatività dei call center laici NUE 112 sul territorio regionale.

Regione Lombardia, in collaborazione con il Ministero dell'Interno, nel novembre 2009 ha dato avvio al progetto sperimentale “NUE 112 Varese”, che ha visto come responsabile la Direzione Generale Protezione Civile di Regione Lombardia e ha coinvolto il Dipartimento della Pubblica Sicurezza del Ministero dell'Interno, l'Arma dei Carabinieri, i Vigili del Fuoco e il Sistema regionale di soccorso extraospedaliero di emergenza urgenza di AREU.

Tale progetto, finanziato da Regione Lombardia e dal Ministero dell'Interno, è stato finalizzato all'attivazione sperimentale del NUE 112 attraverso un call center laico (cioè un call center in cui gli operatori che rispondono non appartengono né alle Forze di Pubblica Sicurezza né ai Vigili del Fuoco e non sono operatori sanitari), analogamente a quanto effettuato in diversi Paesi europei. Nel 2009, la Giunta di Regione Lombardia ha finanziato, annoverandola tra le iniziative strategiche di governo regionale, il Numero Unico Europeo di emergenza 112, attraverso la realizzazione sperimentale del primo call center laico in Italia, finalizzato a ricevere tutte le chiamate dell'emergenza urgenza (112, 113, 118, 115).

Il 21 giugno 2010 è stato quindi attivato il call center laico NUE 112 presso la Centrale Operativa 118 di Varese, per la sola provincia di Varese. Tale struttura è stata, infatti, in grado di consentire l'ampliamento previsto, dal punto di vista degli spazi e della tecnologia, per gestire un maggior afflusso di chiamate derivanti dall'estensione del NUE 112 alle altre province Lecco, Como, Bergamo e Monza Brianza.

Il progetto realizzato in Regione Lombardia ha permesso il superamento delle procedure d'infrazione comunitaria a carico dell'Italia che avrebbero comportato delle sanzioni economiche consistenti per il nostro Paese.

L'analisi dei risultati dell'esperienza del NUE 112 di Varese ha messo in evidenza diversi aspetti positivi e, pertanto, visti gli ottimi risultati ottenuti, Regione Lombardia e Ministero dell'Interno hanno stabilito di estendere progressivamente il NUE 112 a tutto il territorio regionale con la realizzazione di tre call center laici, oggi denominati CUR (Centrale Unica di Risposta) NUE 112.

La CUR NUE di Milano è stata attivata nel maggio 2013 nella sede provvisoria individuata nell'area ospedaliera dell'Azienda Ospedaliera Niguarda Ca' Granda e, da aprile 2015, è stata trasferita nella sede definitiva messa a disposizione dal Ministero dell'Interno in Milano, Via Cagni n. 21, presso la Caserma “Annarumma”; la CUR NUE 112 di Brescia è stata attivata nel dicembre 2014 nei locali della Caserma sita in Brescia, via Spalto San Marco 41/A.

La copertura territoriale di Regione Lombardia è, quindi, così definita:

- CUR NUE 112 di Varese: province di Varese, Monza e Brianza, Lecco, Como e Bergamo;
- CUR NUE 112 di Milano: provincia di Milano;
- CUR NUE 112 di Brescia: province di Brescia, Sondrio, Cremona, Mantova, Lodi e Pavia.

Dal 2015, il NUE 112, che rientra tra i servizi pubblici essenziali di cui alla Legge n. 146 del 12 giugno 1990 e s.m.i., è esteso, pertanto, a tutto il territorio regionale e serve una popolazione di oltre 10 milioni

di abitanti; nello stesso anno il NUE di Regione Lombardia ha ottenuto la certificazione del sistema di gestione per la qualità ai sensi della norma ISO 9001.

Con l'art. 11 della L.R. n. 22 del 10 dicembre 2019 sono stati assegnati ad AREU la programmazione e il controllo nonché il coordinamento, l'indirizzo, la gestione, lo svolgimento e il monitoraggio del Servizio NUE 112.

La CUR NUE 112 costituisce la centrale di primo livello (Public Safety Answering Point o PSAP 1), che garantisce un'unica "prima risposta" a tutte le chiamate di soccorso (pubblica sicurezza, soccorso tecnico e soccorso sanitario) effettuate nel territorio della Regione componendo i numeri di emergenza (112, 113, 115 e 118). Nel corso della chiamata, gli operatori della CUR NUE 112 classificano il tipo di emergenza, raccolgono, attraverso i dati ricevuti automaticamente dal CED/dall'app Where AREU integrati con i dati emergenti dall'intervista telefonica, tutte le informazioni rilevanti (localizzazione del chiamante, motivo della richiesta) e le inoltrano alle centrali operative di secondo livello (PSAP 2) delle Amministrazioni competenti (Pubblica Sicurezza, Arma dei Carabinieri, Vigili del Fuoco ed Emergenza Sanitaria) per la gestione operativa dell'emergenza.

Al cittadino vengono garantite:

- la centralizzazione della raccolta di tutte le chiamate di soccorso;
- una risposta coordinata e integrata tra le diverse Amministrazioni coinvolte;
- la funzionalità di localizzazione del chiamante;
- la risposta in diverse lingue;
- l'accesso ai cittadini diversamente abili;
- la gratuità del servizio.

Tale modello, basato sulla distinzione tra PSAP 1, al quale confluiscono tutte le chiamate effettuate dai cittadini sulle numerazioni di emergenza, e PSAP 2, che ricevono le chiamate filtrate e smistate dal PSAP1, è risultato vincente ed efficace tanto da essere utilizzato quale riferimento nelle Regioni italiane in cui è stato attivato il NUE 112, in attuazione della Legge n. 124 del 7 agosto 2015 (c.d. Legge Madia). Nell'ambito di tale percorso, AREU, sulla base di specifici accordi convenzionali, ha supportato e supporta i diversi Enti regionali preposti all'avvio delle attività preliminari all'attivazione delle CUR NUE 112 (così come previsto dalla L.R. n. 33/2009 e s.m.i.); ciò ha consentito di poter diffondere sulle diverse aree territoriali le modalità operative e le best practice adottate in Regione Lombardia, al fine di assicurare la gestione delle chiamate di emergenza secondo modalità operative uniformi ed omogenee sul territorio nazionale, in linea con quanto previsto dal Disciplinare tecnico operativo elaborato dal Ministero dell'Interno.

Gli sviluppi futuri dell'attività del NUE 112 in Regione Lombardia prevedono:

- l'ulteriore spinta all'omogeneizzazione delle modalità di gestione delle chiamate di emergenza da parte delle CUR NUE 112 regionali;
- l'implementazione di soluzioni tecnico – operative e organizzative finalizzate al miglioramento continuo della qualità e della sicurezza delle prestazioni erogate;
- la valorizzazione del personale operante nell'ambito delle CUR NUE 112 regionali e il mantenimento motivazionale, attraverso il rafforzamento e il perfezionamento dei percorsi di inserimento e formazione continua, l'operatività di gruppi di lavoro trasversali e l'attivazione di specifici progetti a valenza regionale ed extraregionale;
- una maggiore integrazione e sinergia con il PSAP 2 Emergenza Sanitaria (Sale Operative 118) e con la Centrale NEA 116117.

Il contesto regionale e i numeri di AREU

Il contesto regionale

L'AREU opera sul territorio di Regione Lombardia.

Regione Lombardia confina a nord con la Svizzera (Canton Ticino e Cantone dei Grigioni), a ovest con il Piemonte, a est con il Veneto e il Trentino Alto Adige e a sud con l'Emilia Romagna.

Si riportano di seguito alcuni dati inerenti il territorio di Regione Lombardia, la popolazione e le risorse.

Superficie: 23.863,7 Km² (41% montagna, 47% pianura, 12% collina)

Comuni: 1.508

Popolazione:

- residenti: 9.981.554;
- tasso di mortalità (morti per 1.000 abitanti): 13,6 (anno 2020)

Fonte dati: ISTAT, Regione Lombardia, ANCI (gennaio 2022, ove non diversamente specificato)

Veicoli circolanti: 8.054.728 (anno 2019).

Incidenti stradali: 19.964:

- morti: 317;
- feriti: 25.940.

La situazione pandemica e le misure adottate per contenerla hanno determinato un consistente decremento del numero di incidenti (-38,7%), delle vittime della strada (-27,6%) e dei feriti (-41,6%) rispetto al 2019. Il calo è stato maggiore rispetto a quanto registrato a livello nazionale (-31,3% per gli incidenti, -24,5% per le vittime e -34,0% per i feriti).

Fonte dati: ISTAT (2020, ove non diversamente specificato)

Strutture di ricovero e cura: 102 (di cui 27 ASST, 5 IRCCS pubblici, 14 IRCCS privati).

Fonte: <https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/servizi-e-informazioni/cittadini/salute-e-prevenzione/strutture-sanitarie-e-sociosanitarie> 31 dicembre 2021

Posti letto (per 1.000 abitanti): 3,47

Ricoveri erogati: 1.391.655.

Fonte dati: ISTAT (2019, ove non diversamente specificato)

NUE 112

Anno	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Numero chiamate	2.171.125	3.523.141	4.122.613	4.637.785	4.434.228	4.828.197	4.645.354	4.929.994	4.417.537
Filtro effettuato dal NUE sulle chiamate entranti (%)	57%	58%	54%	55%	51%	51%	48%	49%	46%
Tempo medio di attesa dell'utente alla risposta (secondi)	-	-	4,8	4,4	3,7	4,1	4,8	12,2	5,6

Prospetto 1 – Dati di attività relativi al NUE 112

Soccorso extraospedaliero di emergenza urgenza

Anno	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Numero schede aperte	1.208.729	1.134.782	1.070.510	1.072.057	1.105.883	1.112.656	1.132.789	1.207.654	1.133.094
Numero schede aperte (soccorsi primari)	812.271	829.179	893.843	927.014	961.571	973.840	995.554	973.482	982.901
Numero missioni di soccorso primario	777.325	803.756	870.248	878.002	893.549	918.541	973.385	945.544	978.476
Numero pazienti soccorsi	703.771	728.034	781.702	789.293	811.730	823.107	852.843	833.860	864.242

Prospetto 2 – Dati di attività relativi al soccorso extraospedaliero di emergenza urgenza

Nel periodo 2008 – 2019 si è verificato un costante incremento sia del numero di eventi gestiti dalle SOREU, sia del numero delle missioni di soccorso, intese come sommatoria dei mezzi di soccorso inviati per uno stesso evento, sia dei soggetti soccorsi. Tale fenomeno può essere sostanzialmente spiegato dalle variazioni demografiche regionali (crescita e invecchiamento della popolazione), dalla vulnerabilità di alcuni gruppi sociali, dall'accessibilità alle cure primarie e dal costo del servizio di soccorso extraospedaliero di emergenza urgenza (rif. D.P.R. 27 marzo 1992, art. 11). E' necessario, inoltre, considerare i comportamenti di *moral hazard* (inappropriatezza di utilizzo del servizio) e il cambiamento nelle aspettative dei singoli soggetti e delle comunità.

Con riferimento all'ultimo quinquennio, è stata osservata una progressiva riduzione del numero di chiamate improprie giunte alle SOREU per effetto dell'introduzione del NUE 112 che si è tradotta in un'azione di filtro sulle richieste non appropriate dirette alle SOREU (oltre che alle altre Centrali di

secondo livello).

Nel corso del 2020 si è verificato un incremento nel numero di eventi gestiti a cui non è corrisposto un incremento dei soccorsi primari e delle missioni di soccorso. Tale fenomeno può essere ricondotto all'incremento di chiamate pervenute alle SOREU in conseguenza dell'emergenza COVID-19 e al fatto che una parte delle stesse, riferita, in particolare, al trimestre febbraio – aprile 2020, era rappresentata, di fatto, da semplici richieste di informazioni dei cittadini a fronte dell'indisponibilità o della non accessibilità di altre fonti informative istituzionali.

A tal proposito, AREU ha attivato in data 23 febbraio 2020 un Numero Verde (800 894545) allo scopo di dare riscontro alle richieste di informazioni dei cittadini in merito alle misure urgenti per il contenimento e la gestione della pandemia da COVID-19 nonché per supportare gli stessi, direttamente o attraverso il reindirizzamento verso le Istituzioni competenti, con riferimento a specifiche situazioni di necessità non aventi carattere di urgenza.

Nel corso del 2021 si è verificato un ulteriore incremento sia del numero delle missioni di soccorso primario sia del numero di pazienti gestiti.

Dal 13 febbraio 2021, presso il Numero Verde è stato, inoltre, attivato un canale per la campagna vaccinale COVID-19 di Regione Lombardia attraverso il quale è stata fornita la possibilità ai cittadini di prenotare la somministrazione del vaccino o di ricevere informazioni al riguardo; a partire dal 28 ottobre 2021 il servizio è stato esteso anche alla campagna antinfluenzale.

Nell'ambito dell'emergenza COVID-19 sono state, inoltre, attivate ulteriori risorse (quale, ad esempio, la Sala Operativa Approfondimenti) al fine di supportare il NUE e le SOREU nella gestione delle richieste di soccorso.

Numero Europeo a valenza sociale 116117

Anno	2018	2019	2020	2021
Numero chiamate gestite dalla Centrale NEA 116117	490.600	611.432	815.048	1.288.313
Numero chiamate gestite in autonomia	244.022	316.459	225.211	560.040
Numero chiamate inoltrate al medico di CA	240.303	286.012	576.193	713.973
Numero chiamate inoltrate alla SOREU 118	6.275	8.961	13.644	14.300

Prospetto 3 – Dati di attività relativi all'attività della NEA 116117

Trasporto organi, tessuti ed équipe

Anno	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Numero missioni effettuate	1.072	1.226	1.257	1.417	1.679	1.586	1.503	1.175	1.534

Prospetto 4 – Dati di attività relativi all'attività di trasporto organi, tessuti ed équipe

PARTE 2

Il Piano della performance

Presentazione del Piano della performance

La definizione di un sistema di misurazione e valutazione della performance è prevista dal 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.. Il presente documento, denominato "Piano della performance" viene predisposto, con riferimento al triennio 2021 – 2023, in attuazione delle disposizioni di cui all'art. 10 del D.Lgs. n. 150/2009 e s.m.i. e prendendo spunto dai contenuti delle *Linee guida per il Piano della performance* del 16 giugno 17 redatte a cura della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del D.P.R. n. 105 del 9 maggio 2016.

Tale documento, che viene approvato dalla Direzione Strategica entro il 31 gennaio di ogni anno, individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici e operativi di cui all'art. 5, comma 1, lettera b) del D.Lgs. n. 150/2009 e definisce, con riferimento agli obiettivi 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 snello e sintetico, attraverso il quale 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 aziendali, 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.

Processo di realizzazione del Piano della performance

Si riporta di seguito la descrizione del processo di predisposizione del Piano della performance, indicando per ognuna della fase individuate i soggetti coinvolti e le tempistiche.

FASI	SOGGETTI COINVOLTI	TEMPISTICHE
Avvio del processo di elaborazione del PP (Piano della performance) e predisposizione della bozza del documento	Strutture/funzioni della Direzione Direzione Strategica	Novembre/dicembre (anno precedente quello cui si riferisce il PP)
Presentazione della bozza del PP alla Direzione Strategica	Strutture/funzioni della Direzione	Gennaio (anno di riferimento del PP)
Approvazione della bozza di PP da parte della Direzione Strategica, ai fini della trasmissione al Nucleo di Valutazione	Direzione Strategica AREU	Gennaio (anno di riferimento del PP)
Trasmissione della bozza di PP al Nucleo di Valutazione	Strutture/funzioni della Direzione	Gennaio (anno di riferimento del PP)
Valutazione della bozza di PP da parte del Nucleo di Valutazione	Nucleo di Valutazione	Gennaio (anno di riferimento del PP)
Recepimento delle eventuali indicazioni del Nucleo di Valutazione	Direzione Strategica Strutture/funzioni della Direzione	Gennaio (anno di riferimento del PP)
Approvazione e adozione del PP da parte della Direzione Strategica	Direzione Strategica AREU	Entro il 31 gennaio (anno di riferimento del PP)
Diffusione del PP all'interno dell'Agenzia e pubblicazione sul sito Internet istituzionale	Strutture/funzioni della Direzione	Entro il 31 gennaio (anno di riferimento del PP)
Monitoraggio del PP in corso d'anno	Strutture/funzioni della Direzione Direzione Strategica AREU	Anno di riferimento del PP
Predisposizione della relazione annuale sulla performance	Nucleo di Valutazione	Entro il 30 giugno (anno di riferimento del PP)
Recepimento delle eventuali indicazioni del Nucleo di Valutazione	Direzione Strategica Strutture/funzioni della Direzione	Secondo semestre (anno di riferimento del PP)

Prospetto 5 – Fasi e soggetti coinvolti e tempistiche nella realizzazione del Piano della performance

Nell'ambito del percorso di redazione del Piano, il gruppo di lavoro costituito in seno alla Direzione AREU, ha fatto riferimento ai seguenti principi:

- linearità e chiarezza espositiva;
- trasparenza;
- verificabilità dei contenuti;
- orizzonte pluriennale;
- tendenza al miglioramento continuo;
- integrazione con i seguenti documenti:
 - Piano di Organizzazione Aziendale Strategico (POAS);
 - Piano di prevenzione della corruzione e programma per la trasparenza e l'integrità;
 - Piano formazione;
 - Programma biennale degli acquisti di forniture e servizi;
 - Piano qualità e risk management;
 - Piano delle attività di audit interno;
 - Piano triennale di azioni positive;
 - Piano organizzativo del lavoro agile (POLA).

Come previsto dalla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 2 del 26 giugno 2019, al presente documento viene allegato il Piano di azioni positive 2021-2023 (aggiornamento 2022); viene, inoltre, allegato un documento riepilogativo inerente il lavoro agile.

A tal proposito, si rappresenta che il recente D.L. n. 80/2021 convertito in Legge n. 113/2021, all'art 6, stabilisce che le Pubbliche Amministrazioni dovranno predisporre annualmente – entro il 31 gennaio di ogni anno – il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) con la finalità di semplificare gli adempimenti a carico degli Enti adottando una logica integrata, rispetto alle scelte fondamentali di sviluppo delle amministrazioni. Il PIAO costituisce un documento di programmazione unico, che accorperà i piani della performance, del lavoro agile e dell'anticorruzione.

Uno degli adempimenti più rilevanti previsti dalla Legge sopra citata (art. 6, comma 5), è rappresentato dall'emanazione di uno o più Decreti del Presidente della Repubblica (D.P.R.), adottati previa intesa in sede di Conferenza unificata, con i quali dovranno essere abrogate le disposizioni sull'adozione, da parte delle Amministrazioni, dei piani e degli adempimenti destinati a essere assorbiti dal PIAO.

Nelle more dei D.P.R. e, nonostante il D.L. n. 228 del 30 dicembre 2021 (c.d. Decreto Milleproroghe), stabilisca che *"in sede di prima applicazione il piano è adottato entro il 30 aprile 2022"*, AREU ha ritenuto di procedere alla redazione del presente Piano, aggiornato all'anno 2022.

Le aree strategiche e gli obiettivi specifici associati alle stesse sono stati individuati con riferimento alla mission e ai valori di AREU, alle attività/iniziative intraprese a fronte della trasformazione di AREU da Azienda in Agenzia e agli obiettivi assegnati da Regione Lombardia, tenendo conto della possibile evoluzione dell'emergenza COVID-19.

Il Piano della performance si configura in questo modo come strumento atto ad effettuare non soltanto un controllo susseguente sull'attività svolta ma anche e soprattutto un controllo concomitante, nel corso della gestione. A tale scopo, l'Agenzia effettua verifiche parziali nel corso dell'anno, al fine di monitorare il grado di realizzazione degli obiettivi specifici.



Sistema Socio Sanitario



Attività effettuate a fronte delle aree strategiche individuate per l'anno 2021

Si riportano nel prospetto seguente le attività effettuate a fronte delle aree strategiche individuate per l'anno 2021.

Per ogni area strategica si riportano:

- gli obiettivi;
- gli indicatori associati agli obiettivi;
- i risultati ottenuti nel corso del 2021.

AREA STRATEGICA	OBIETTIVI	INDICATORI	RISULTATI OTTENUTI
<p>Efficacia ed efficienza interne e del sistema</p>	<p>1) Assegnazione alle articolazioni dell' Agenzia (AAT, SOREU, CUR NUE 112, NEA116117) di obiettivi annuali, finalizzati al perseguimento delle strategie dell'organizzazione.</p> <p>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.</p>	<p>1) Gli indicatori relativi all'obiettivo 1 si declinano nei diversi sotto-indicatori specifici, riportati alla pagina seguente*.</p> <p>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.</p>	<p>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%.</p> <p>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.</p>

AREA STRATEGICA	OBIETTIVI	INDICATORI	RISULTATI OTTENUTI
<p>Efficacia ed efficienza interne e del sistema (segue)</p>	<p>3) Conclusione dell'attività di mappatura dei processi dell'Agenzia, nell'ambito della redazione del POAS dell'Agenzia.</p> <p>4) Implementazione delle attività di controllo previste nell'ambito delle attività assegnate all'Agenzia.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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).</p> <p>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.</p>

* Si riportano di seguito le tematiche oggetto degli obiettivi assegnati dalla Direzione AREU alle articolazioni dell'Agenzia

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
- redistribuzione dei carichi di attività delle SOREU
- certificazione ISO 9000 e risk management (primo e secondo semestre)

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 OTTENUTI
<p>Rapporti con gli stakeholder</p>	<p>1) Collaborazione con gli stakeholder, effettuazione di periodici momenti di confronto e partecipazione alle iniziative promosse in attuazione di specifici progetti e nell'ambito delle attività di competenza.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>

AREA STRATEGICA	OBIETTIVI	INDICATORI	RISULTATI OTTENUTI
<p>Rapporti con gli stakeholder (segue)</p>	<p>2) Miglioramento nella gestione delle segnalazioni degli utenti.</p> <p>3) Aggiornamento del regolamento relativo all'accesso agli atti e all'accesso civico e pubblicazione sul sito internet dell'Agenzia.</p> <p>4) Gestione diretta delle richieste di risarcimento RCT/O pervenute all'Agenzia.</p>	<p>2) Completamento dell'attività di reingegnerizzazione del processo di gestione delle segnalazioni degli utenti e predisposizione della relativa documentazione prescrittiva.</p> <p>3) Approvazione del regolamento relativo all'accesso agli atti e all'accesso civico e pubblicazione sul sito internet dell'Agenzia.</p> <p>4) Definizione di almeno il 70% delle richieste di risarcimento RCT/O pervenute all'Agenzia entro 60 giorni dal completamento dell'istruttoria documentale.</p>	<p>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.</p> <p>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)</p> <p>4) Nel corso del 2021 sono pervenute ad AREU 3 richieste di risarcimento RCT/O. In relazione alla stesse il CVS ha preso in carico le istanze per la gestione del contenzioso giudiziario ed extragiudiziario.</p>

AREA STRATEGICA	OBIETTIVI	INDICATORI	RISULTATI OTTENUTI
<p>Qualità e risk management</p>	<p>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.</p>	<p>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/DettaglioServizio/servizi-e-informazioni/Enti-e-Operatori/sistema-welfare/Qualita-e-appropriatezza/ser-clinical-risk-management-SAL/clinical-risk-management</p>	<p>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</p>

AREA STRATEGICA	OBIETTIVI	INDICATORI	RISULTATI OTTENUTI
<p>Prevenzione dei fenomeni di corruzione e trasparenza</p>	<p>1) Predisposizione del Piano di prevenzione della corruzione AREU, integrato con il Programma per la trasparenza e l'integrità,</p> <p>2) Adozione formale del Piano, pubblicazione sul sito internet AREU.</p> <p>3) Sviluppo della formazione come misura strategica per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza.</p> <p>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.</p> <p>5) Formalizzazione del percorso di accettazione delle donazioni.</p>	<p>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.</p> <p>2) Pubblicazione del Piano sul sito internet AREU alla pagina Amministrazione trasparente/Altri contenuti/Prevenzione della corruzione.</p> <p>3) Svolgimento di un evento formativo inerente la prevenzione della corruzione da parte di un numero di dipendenti > 80%.</p> <p>4) Pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito internet AREU di tutta la documentazione richiesta dalla normativa.</p> <p>5) Predisposizione, entro il 30 giugno 2021, di un regolamento recante il percorso di accettazione delle donazioni.</p>	<p>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).</p> <p>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</p> <p>3) Nel corso del 2021 è stato erogato un evento formativo (2 edizioni, da 4 ore ciascuna) rivolto al personale della Direzione AREU.</p> <p>4) Pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito internet AREU di tutta la documentazione richiesta dalla normativa (attività verificata dal Nucleo di valutazione).</p> <p>5) Il regolamento recante il percorso di accettazione delle donazioni risulta essere, al 31 dicembre 2021, pressoché concluso.</p>

AREA STRATEGICA	OBIETTIVI	INDICATORI	RISULTATI OTTENUTI
<p>Gestione dell'emergenza COVID-19</p>	<p>1) Collaborazione con Regione Lombardia in relazione all'attivazione e allo svolgimento della campagna vaccinale per Sars-CoV-2.</p>	<p>1) Svolgimento di attività a supporto del Comitato Esecutivo Vaccinazioni anti COVID-19 di Regione Lombardia</p> <p>2) Collaborazione all'attivazione dell'hub vaccinale presso gli spazi di Fiera Milano</p> <p>3) Attivazione delle vaccinazioni con micro centro mobile, al fine di rendere più agevole la vaccinazione dei cittadini più anziani e più deboli in zone disagiate.</p>	<p>1) Attività di supporto logistico e gestionale al Comitato Esecutivo Vaccinazioni anti COVID-19 di Regione Lombardia (Rif. Delibera AREU n. 78/2021)</p> <p>2) Collaborazione all'attivazione dell'hub vaccinale presso gli spazi di Fiera Milano sotto il profilo organizzativo, metodologico e operativo, particolare attenzione alla definizione dei percorsi interni e dei tempi di processo (gennaio – febbraio 2021). https://www.areu.lombardia.it/web/home/vax-day-2021</p> <p>3) Supporto organizzativo e logistico per l'attivazione di piccoli centri vaccinali dedicati ai cittadini anziani e fragili residenti in luoghi distanti rispetto al Centro vaccinale massivo di riferimento, attraverso l'impiego di mezzi impiegati come supporto logistico per tutte le indispensabili attività legate alla vaccinazione (diluizione e frazionamento del vaccino, collegamento informatico con il sistema operativo regionale, ecc.) così come previsto dal progetto <i>La vaccinazione con micro centro mobile</i>. Si riportano di seguito i link a pagine internet istituzionali inerenti l'iniziativa: a) https://anci.lombardia.it/dettaglio-news/2021781456-il-camper-areu-a-mortara-per-vaccino-anticovid-a-over-60/anci.lombardia.it b) https://www.ats-montagna.it/vaccinazioni-domiciliari-ultra-80enni-entra-in-azione-il-camper-areu/ c) https://anci.lombardia.it/dettaglio-news/20214201648-vaccini-a-bellagio-il-camper-messo-a-disposizione-da-anci-lombardia-e-areu-per-ats-insubria/anci.lombardia.it d) https://www.ats-insubria.it/news/6719-vaccinazione-anti-covid19-senza-prenotazione-con-il-camper-di-ats-insubria-a-luino-l-11-agosto-e-a-laveno-il-17-agosto e) https://www.comune.milano.it/-/politiche-sociali.-on-the-road-ripartono-le-vaccinazioni-per-i-senza-dimora-che-vivono-in-strada</p>

Prospetto 6 – Obiettivi 2021 e risultati ottenuti

2021 - 2023: le aree strategiche, gli obiettivi e gli indicatori

Per il triennio 2021 - 2023 sono state identificate le seguenti aree strategiche:

- efficacia ed efficienza interne e del sistema;
- rapporti con gli stakeholder;
- qualità e risk management.

Anche per l'anno in corso, così come per il 2021, è stata identificata una ulteriore area strategica (gestione dell'emergenza COVID-19), in ragione dell'impegno dell'Agenzia nell'ambito dell'emergenza pandemica. Per il 2022 non è stata individuata l'area relativa alla prevenzione dei fenomeni di corruzione e alla trasparenza, in quanto tali tematiche saranno sviluppate nell'ambito del PIAO, così come previsto dalla normativa vigente.

In relazione alle singole aree strategiche, AREU ha definito ed esplicitato specifici obiettivi e identificato i corrispondenti indicatori finalizzati al monitoraggio degli stessi, anche con riferimento ai contenuti della L.R. n. 22 del 10 dicembre 2019, della D.G.R. n. 2701 del 23 dicembre 2019, della D.G.R. n. 4078 del 21 dicembre 2020 (transizione di AREU da Azienda ad Agenzia) e della D.G.R. n. 5832 del 29 dicembre 2021 (Determinazioni in ordine agli obiettivi (...) AREU – anno 2022).

Si riportano nel prospetto seguente:

- le motivazioni per cui l'Agenzia ritiene strategica l'area individuata;
- gli obiettivi per l'anno in corso, definiti con riferimento alle aree strategiche individuate;
- gli indicatori associati a ogni obiettivo, finalizzati a valutare il livello di performance raggiunto a chiusura dell'anno.

AREA STRATEGICA	IMPORTANZA STRATEGICA	OBIETTIVI	INDICATORI
<p>Efficacia ed efficienza interne e del sistema</p>	<p>L'AREU ritiene fondamentale promuovere uno stile di lavoro flessibile, dinamico e orientato al raggiungimento degli obiettivi, con lo scopo di favorire e supportare i cambiamenti organizzativi del sistema. L'AREU ritiene, inoltre, fondamentale ricercare il miglior assetto organizzativo e gestionale per ottimizzare l'utilizzo delle risorse economiche, umane e tecnologiche.</p>	<p>1) Messa a regime del nuovo Piano Organizzativo Strategico secondo le indicazioni e le tempistiche indicate dalla Direzione Generale Welfare.</p> <p>2) Attuazione degli indirizzi regionali sul potenziamento dell'emergenza urgenza in ordine alle reti di patologia e all'emergenza COVID-19.</p> <p>3) Assegnazione alle articolazioni dell'Agenzia (AAT, SOREU, CUR NUE 112, NEA 116117) di obiettivi annuali, finalizzati al perseguimento delle strategie dell'organizzazione.</p> <p>4) Realizzazione del nuovo sistema radio unico regionale.</p> <p>5) Attivazione della SOPAPP (Sala Operativa Approfondimenti), finalizzata a intercettare il bisogno di cura non urgente degli utenti che si rivolgono al sistema di emergenza urgenza extraospedaliera (118) e a indirizzare gli stessi alle cure territoriali.</p>	<p>1) Rendicontazione trimestrale alla Direzione Generale Welfare, come previsto dalla D.G.R. n. 5832/2021.</p> <p>2) Rendicontazione trimestrale alla Direzione Generale Welfare, come previsto dalla D.G.R. n. 5832/2021.</p> <p>3) Gli indicatori relativi all'obiettivo 3 si declinano nei diversi sotto-indicatori specifici, relativi agli obiettivi assegnati alle singole articolazioni dell'Agenzia.</p> <p>4) Rendicontazione trimestrale alla Direzione Generale Welfare, come previsto dalla D.G.R. n. 5832/2021.</p> <p>5) a) Predisposizione di documentazione prescrittiva inerente la SOPAPP entro il 28 febbraio 2022. b) Numero pazienti gestiti dalla SOPAPP nel corso del 2022.</p>

AREA STRATEGICA	IMPORTANZA STRATEGICA	OBIETTIVI	INDICATORI
<p>Rapporti con gli stakeholder*</p>	<p>L'AREU ritiene fondamentale ricercare forme di collaborazione con i soggetti che operano nel sistema e partecipare alle iniziative promosse a livello provinciale, regionale e nazionale in attuazione di specifici progetti e di programmi di coordinamento delle attività sanitarie di competenza.</p> <p>In particolare, l'AREU riconosce il ruolo strategico e sussidiario di Associazioni di soccorso, Cooperative sociali e Onlus, che sono parte attiva del sistema di emergenza urgenza extraospedaliero regionale.</p> <p>Il volontariato o terzo settore – in ossequio al principio di sussidiarietà orizzontale sancito dalla Costituzione e recepito dalla normativa vigente – è da sempre componente indispensabile del sistema lombardo.</p> <p>* Stakeholder = soggetti che – a vario titolo – hanno un interesse nell'attività dell'Agenzia, la cui collaborazione aiuta la crescita, lo sviluppo e l'innovazione della stessa (Direzione Generale Welfare, Aziende/Agenzia sanitarie operanti nel sistema, DMTE, Associazioni di soccorso/Cooperative sociali/Onlus operanti nel sistema, cittadini ...).</p>	<p>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.</p> <p>2) Gestione diretta delle richieste di risarcimento RCT/O pervenute all'Agenzia.</p> <p>3) Formalizzazione del percorso di accettazione delle donazioni.</p>	<p>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.</p> <p>2) Definizione di almeno il 70% delle richieste di risarcimento RCT/O pervenute all'Agenzia entro 60 giorni dal completamento dell'istruttoria documentale.</p> <p>3) Predisposizione, entro il 30 aprile 2022, di un regolamento recante il percorso di accettazione delle donazioni.</p>

AREA STRATEGICA	IMPORTANZA STRATEGICA	OBIETTIVI	INDICATORI
<p>Qualità e risk management</p>	<p>L'AREU ritiene fondamentale svolgere le proprie attività applicando i principi di miglioramento continuo della qualità e di gestione del rischio.</p>	<p>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.</p>	<p>1) Effettuazione di tutte le attività indicate nelle Linee operative Risk management 2022 secondo le tempistiche definite https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DetailServizio/servizi-e-informazioni/Enti-e-Operatori/sistema-welfare/Qualita-e-appropriatezza/ser-clinical-risk-management-SAL/clinical-risk-management</p>

AREA STRATEGICA	IMPORTANZA STRATEGICA	OBIETTIVI	INDICATORI
<p>Gestione dell'emergenza COVID-19</p>	<p>L'esordio e lo sviluppo dell'epidemia da SARS-CoV-2 ha rappresentato, per Regione Lombardia, una maxi-emergenza senza precedenti sotto il profilo dell'estensione territoriale, dell'intensità, della progressione e della complessità organizzativa che ha investito l'intero sistema sanitario regionale e AREU, in modo specifico, per le funzioni proprie di emergenza e urgenza.</p> <p>La gestione dell'emergenza da COVID-19 ha assorbito quasi totalmente l'Azienda (ora Agenzia), non solo operativamente, e ha richiesto una profonda revisione degli assetti organizzativi e dei processi, nella ricerca delle soluzioni più idonee per rispondere alle nuove esigenze di soccorso sanitario e di protezione degli operatori.</p>	<p>1) Collaborazione con Regione Lombardia in relazione all'attivazione e allo svolgimento della campagna vaccinale per Sars-CoV-2:</p> <p>a) prosecuzione delle vaccinazioni con micro centro mobile, al fine di rendere più agevole la vaccinazione dei cittadini più anziani e più deboli in zone disagiate.</p> <p>b) completamento del nuovo magazzino centralizzato delle scorte strategiche.</p>	<p>1) Rendicontazione trimestrale alla Direzione Generale Welfare, come previsto dalla D.G.R. n. 5832/2021.</p>

Prospetto 7 – Dimensioni/aree strategiche, obiettivi e indicatori 2022

PARTE 3

Sigle e acronimi

AAT	=	Articolazione dell' Agenzia Territoriale
AREU	=	Azienda/ Agenzia Regionale Emergenza Urgenza
ASST	=	Azienda Socio Sanitaria Territoriale
ATS	=	Agenzia di Tutela della Salute
CE	=	Commissione Europea
CNSAS	=	Corpo Nazionale del Soccorso Alpino e Speleologico (Lombardo)
CRCC	=	Centro Regionale di Coordinamento e Compensazione
CRI	=	Croce Rossa Italiana
CUR	=	Centrale Unica di Risposta
DAE	=	Defibrillatore Semiautomatico Esterno
DEA	=	Dipartimento di Emergenza e Accettazione
D.G.R.	=	Delibera di Giunta Regionale
DIM	=	Dispositivo Incidente Maggiore
D.L.	=	Decreto Legge
D.Lgs.	=	Decreto Legislativo
D.M.	=	Decreto Ministeriale
DMTE	=	Dipartimento di Medicina Trasfusionale ed Ematologia
D.P.R.	=	Decreto del Presidente della Repubblica
ECMO	=	Ossigenazione Extracorporea a Membrana
EUOL	=	Emergenza Urgenza On Line
IRCCS	=	Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico
LEA	=	Livelli Essenziali di Assistenza
L.R.	=	Legge Regionale
MSA1	=	Mezzo di Soccorso Avanzato, con infermiere a bordo
MSA2	=	Mezzo di Soccorso Avanzato, con medico e infermiere a bordo
MSB	=	Mezzo di Soccorso di Base
NITp	=	Nord Italia Transplant program
NEA	=	Numero Europeo Armonizzato 116117
NUE	=	Numero Unico Europeo dell' Emergenza
PEIMAF	=	Piano Emergenza Interno per Massiccio Afflusso di Feriti
POAS	=	Piano di Organizzazione Aziendale Strategico
PAD	=	Public Access Defibrillator/Defibrillation

PP	=	Piano della performance
PSAP	=	Public Safety Answering Point
SIMT	=	Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale
SOPAPP	=	Sala Operativa Approfondimenti
SOREU	=	Sala Operativa Regionale Emergenza Urgenza
SRC	=	Struttura Regionale di Coordinamento (delle attività trasfusionali)
USAR	=	Urban Search and Rescue

DOCUMENTO 137
PIANO TRIENNALE DI AZIONI POSITIVE 2021 – 2023
(Aggiornamento 2022)

a) Indice

1. Premessa
2. Promozione del benessere organizzativo
3. Promozione del benessere lavorativo
4. Diffusione della cultura della parità di genere, delle pari opportunità, della prevenzione e del contrasto delle discriminazioni
5. Promozione delle misure di welfare.

b) Documenti di riferimento

- Legge n. 903 del 9 dicembre 1977 *Parità di trattamento tra uomini e donne in materia di lavoro*
- Legge n. 125 del 10 aprile 1991 *Azioni per la realizzazione della parità uomo-donna nel lavoro*
- D.Lgs. n. 165 del 30 marzo 2001 *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*
- D.Lgs. n. 196 del 23 maggio 2000 *Disciplina delle attività delle consigliere e dei consiglieri di Pari Opportunità e disposizioni in merito di azioni positive*
- D.Lgs. n. 198 del 11 aprile 2006 *Codice delle pari opportunità tra uomo e donna*
- 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*
- Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 2011 *Linee guida sulle modalità di funzionamento dei "Comitati Unici di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni (art. 21, Legge 4 novembre 2010, n. 183)*
- Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 2 del 26 giugno 2019 *Misure per promuovere le pari opportunità e rafforzare il ruolo dei Comitati Unici di Garanzia nelle Amministrazioni pubbliche*
- Provvedimento deliberativo AREU n. 257 del 21 agosto 2018 *Costituzione del Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni – Provvedimenti conseguenti*

c) Definizioni e abbreviazioni

CUG = Comitato Unico di Garanzia

CRAL = Circolo Ricreativo Assistenziale dei Lavoratori

1. Premessa

AREU individua nel presente documento lo strumento finalizzato a:

- formalizzare le azioni positive allo scopo di favorire l'uguaglianza sostanziale sul lavoro tra donne e uomini nonché di prevenire l'insorgere e di contrastare la diffusione di situazioni persecutorie e di violenza morale o psicologica;
- assicurare la rimozione degli ostacoli che di fatto impediscono la piena realizzazione di pari opportunità di lavoro e nel lavoro tra donne e uomini, a sostegno del riequilibrio della presenza femminile nelle attività e nelle posizioni gerarchiche ove sussiste divario tra i generi.

Il Piano triennale di azioni positive:

- è predisposto e condiviso dai componenti del CUG;
- è sottoposto all'attenzione della Consigliera Regionale di Parità, al fine dell'acquisizione del relativo nulla osta;
- è sottoposto all'attenzione del Nucleo di Valutazione;
- è approvato, tramite provvedimento deliberativo, dal Direttore Generale di AREU.

Il presente Piano rientra tra gli atti di alta amministrazione per la complessità, la trasversalità e l'impatto sull'organizzazione dell'Agenzia ed è collegato ai documenti di programmazione; come previsto dalla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 2 del 26 giugno 2019, esso viene allegato al Piano della performance.

2. Promozione del benessere organizzativo

Nell'ambito del presente documento, la promozione del benessere organizzativo è intesa come capacità di promuovere e mantenere il benessere fisico, psicologico e sociale delle lavoratrici e dei lavoratori, anche ponendo le opportune attenzioni alle persone e alla cura dell'ambiente di lavoro.

Al fine di conseguire gli obiettivi correlati al benessere organizzativo, AREU intende intraprendere nel triennio di riferimento le seguenti azioni positive.

Azione 1: aggiornamento del sito internet

AREU si impegna ad aggiornare e a mantenere aggiornato il sito internet istituzionale, affinché lo stesso possa costituire un efficace strumento di comunicazione con i dipendenti e gli stakeholders.

Azione 2: valorizzazione dell'ascolto

Allo scopo di valorizzare la dimensione dell'ascolto individuale dei dipendenti, AREU intende attivare un "Punto di ascolto" gestito da professionisti in possesso di adeguate competenze. L'attivazione di tale iniziativa sarà preceduta da un'adeguata informativa inerente le attività offerte e le modalità di accesso al servizio.

Azione 3: promozione di iniziative di conciliazione dei tempi lavorativi e di cura familiare

Nel corso del triennio, AREU:

- definirà le modalità di accesso allo smart-working e le modalità di fruizione dello stesso da parte dei dipendenti, in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente;
- promuoverà la mobilità interna negli ambiti in cui la stessa è possibile, agevolando le richieste di trasferimento, con l'obiettivo di contenere i disagi generati da spostamenti tra domicilio e luogo di lavoro significativamente impattanti sulla vita delle lavoratrici e dei lavoratori, anche in considerazione delle situazioni di carico assistenziale e fragilità gestiti dalle/dagli stesse/i.

3. Promozione del benessere lavorativo

AREU si impegna a migliorare gli ambienti di lavoro, rendendo gli stessi più confortevoli ed ergonomici e a promuovere comportamenti corretti in termini di alimentazione e stile di vita.

4. Diffusione della cultura della parità di genere, delle pari opportunità, della prevenzione e del contrasto delle discriminazioni

AREU si impegna a organizzare iniziative formative e di confronto inerenti i seguenti temi:

- parità di genere;
- pari opportunità;
- prevenzione e contrasto delle discriminazioni;

attraverso le azioni di seguito indicate.

Azione 4: promozione di iniziative formative

AREU si impegna a favorire la conoscenza delle tematiche di cui sopra anche attraverso la realizzazione di interventi formativi finalizzati alla diffusione della cultura di inclusione e del contrasto alle discriminazioni.

AREU si impegna, inoltre, a promuovere l'attività del CUG e il confronto dello stesso con i CUG di altre realtà regionali, anche al fine di verificare i percorsi intrapresi e di condividere le buone prassi adottate.

Azione 5: diffusione della conoscenza del CUG

AREU si impegna a implementare opportune azioni finalizzate a incrementare la conoscenza delle competenze e delle attività del CUG da parte dei dipendenti, anche attraverso l'utilizzo di idonei strumenti informatici.

5. Promozione delle misure di welfare

AREU si propone di attivare convenzioni con Istituzioni/Enti/Aziende, al fine di garantire la fruizione agevolata dei servizi offerti dalle stesse alle/ai dipendenti di AREU.

Azione 6: attivazione del CRAL

AREU intende attivare un proprio CRAL ovvero procedere all'aggregazione con il CRAL di Istituzioni/Enti/Aziende (es. Regione Lombardia).

PIANO ORGANIZZATIVO LAVORO AGILE Documento di aggiornamento 2022

Il POLA viene redatto ai sensi dell'art. 14, comma 1 della Legge n. 124 del 7 agosto 2015, come modificato dall'articolo 263, comma 4-bis, del D.L. n. 34 del 19 maggio 2020, convertito con modificazioni dalla Legge n. 77 del 17 luglio 2020; esso costituisce parte integrante del Piano triennale della Performance di cui all'art. 10 comma 1 lett. a) del D.Lgs. n. 150 del 27 ottobre 2009. Come previsto dalla normativa vigente, all'interno del presente documento, in sede di prima applicazione, all'inizio del 2021, AREU ha esplicitato i contenuti minimi compatibili con le caratteristiche proprie dell'Agenzia medesima. Tali contenuti riguardano l'attivazione del lavoro agile in via sperimentale, a decorrere dal 2020 e in coincidenza con l'inizio della pandemia COVID – 19, nonché lo sviluppo dello smart working nell'anno 2021, allo scopo di conciliare la tutela della salute dei lavoratori con la necessaria prosecuzione dell'attività istituzionale amministrativa.

A tal proposito, si rappresenta che il recente D.L. n. 80/2021 convertito in Legge n. 113/2021, all'art 6, stabilisce che le Pubbliche Amministrazioni dovranno predisporre annualmente – entro il 31 gennaio di ogni anno – il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) con la finalità di semplificare gli adempimenti a carico degli Enti adottando una logica integrata, rispetto alle scelte fondamentali di sviluppo delle amministrazioni. Il PIAO costituisce un documento di programmazione unico, che accorperà i piani della performance, del lavoro agile e dell'anticorruzione.

Uno degli adempimenti più rilevanti previsti dalla Legge sopra citata (art. 6, comma 5), è rappresentato dall'emanazione di uno o più decreti del Presidente della Repubblica (D.P.R.), adottati previa intesa in sede di Conferenza unificata, con i quali dovranno essere abrogate le disposizioni sull'adozione, da parte delle Amministrazioni, dei piani e degli adempimenti destinati a essere assorbiti dal PIAO.

Nelle more dei D.P.R. e, nonostante il D.L. n. 228 del 30 dicembre 2021 (c.d. Decreto Milleproroghe), stabilisca che *“in sede di prima applicazione il piano è adottato entro il 30 aprile 2022 e fino al predetto termine, non si applicano le sanzioni previste dalle seguenti disposizioni: a) articolo 10, comma 5, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150; b) articolo 18-bis del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82; c) articolo 1, comma 7, della legge 19 giugno 2019, n. 56; d) articolo 14, comma 1, della legge 7 agosto 2015, n. 124; e) articolo 6, comma 6, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165”*, AREU ha ritenuto di procedere alla redazione del presente documento di aggiornamento del POLA, recante la sintesi delle attività svolte nel corso del 2021.

Nel corso degli ultimi mesi, il quadro normativo di riferimento del lavoro agile è stato coinvolto in un costante e fluido processo di modificazione.

Il Governo, nell'ottobre del 2021, ha statuito il superamento dell'utilizzo del lavoro agile emergenziale come modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa all'interno delle Pubbliche Amministrazioni, con l'adozione di specifiche indicazioni circa le modalità di rientro in sicurezza dei lavoratori a far data dal 15 ottobre 2021, considerato il perdurare del periodo pandemico da COVID-19.

AREU, dal 15 ottobre 2021, al fine di adeguarsi al tenore contenutistico di dette nuove disposizioni normative e nelle more dell'attuazione delle linee guida ministeriali e della disciplina dell'adottando imminente CCNL, ha ripreso il lavoro alle dipendenze in presenza, ferma restando la specifica tutela dei lavoratori fragili.

Durante l'emergenza COVID-19, AREU ha favorito, ove possibile, il ricorso al lavoro agile che, nella prima fase emergenziale (marzo 2020), come previsto dai DPCM emanati dal Governo, è stato applicato in forma semplificata e sperimentale, in deroga alla normativa ordinaria tramite la deliberazione n. 124/2020 avente ad oggetto "*Preso d'atto attivazione lavoro agile (smart working) per il personale AREU a seguito della pandemia da COVID-19*". Lo sviluppo dell'epidemia ha rappresentato una maxi-emergenza senza precedenti sotto il profilo dell'estensione territoriale, dell'intensità della progressione sia della complessità organizzativa che ha investito l'intero sistema sanitario regionale e, in modo specifico, AREU per le funzioni proprie di emergenza e urgenza.

La gestione dell'emergenza ha assorbito AREU quasi totalmente e non solo dal punto di vista operativo, in quanto ha richiesto una profonda revisione degli assetti organizzativi, nella ricerca delle soluzioni più idonee per rispondere alle nuove esigenze di soccorso sanitario. Tutte le attività aziendali sono state ricondotte alle finalità emergenziali e, conseguentemente, gli obiettivi di programmazione prefissati hanno subito una significativa rimodulazione.

A tutt'oggi, AREU prosegue con tale modalità di organizzazione del lavoro, attuato con criteri di flessibilità in base alla situazione sanitaria determinata dalla pandemia, e di cui ai DPCM emanati, nonché a seconda dell'organizzazione dei carichi di lavoro tra i dipendenti, tant'è vero che la presenza attiva del dipendente è rimessa alla discrezionalità del Dirigente/Responsabile di Struttura, previo accordo con la Direzione di riferimento.

In considerazione della *mission* istituzionale di AREU, la percentuale di dipendenti che si è avvalsa del lavoro agile è molto ridotta (circa il 5% sul totale di n. 617 dipendenti dal 1 gennaio 2021 al 31 maggio 2021, circa il 2,05% dal 1 giugno 2021 al 31 dicembre 2021) suddiviso nelle seguenti macroclassi di profili/aree contrattuali:

- personale del Comparto: infermieristico, della riabilitazione, ruolo tecnico non sanitario, amministrativo;
- personale della Dirigenza: medica, delle professioni sanitarie, professionale, tecnica, amministrativa.

Si evidenzia che solo il personale amministrativo è risultato attivabile al lavoro agile potendo svolgere attività da remoto; tale tipologia di personale, infatti, non svolge, di norma, attività per le quali è strettamente necessaria la presenza presso la sede di lavoro. Sono quindi esclusi dal lavoro agile i dipendenti adibiti all'attività tecnica e sanitaria e che, in ragione della propria prestazione lavorativa, devono operare in presenza, quali gli operatori tecnici delle Centrali NUE 112, NEA 116117 e delle 4 SOREU (Sale Operative Regionali Emergenza Urgenza). A tal proposito, il Direttore Generale ha adottato, all'inizio della fase pandemica, i seguenti provvedimenti al fine di individuare le categorie di dipendenti che devono lavorare in presenza o in lavoro agile e in particolare:

- delibera n. 105/2020, ad oggetto "*Individuazione dipendenti e collaboratori, a vario titolo, dell'Azienda Regionale Emergenza Urgenza adibiti ai servizi pubblici essenziali e di pubblica utilità per emergenza da pandemia da COVID-19*";
- delibera n. 349/2020, avente ad oggetto "*Individuazione dipendenti e collaboratori a vario titolo dell'Azienda Regionale Emergenza Urgenza adibiti ai servizi pubblici essenziali per l'emergenza da pandemia da COVID-19*" e seguenti.

Con particolare riferimento al primo semestre 2021 (dati aggiornati dal 1 gennaio 2021 al 31 maggio 2021), si riportano i dati statistici sintetici rielaborati, riguardanti:

- il numero di dipendenti in lavoro agile effettivo: 32 su 617 dipendenti (5,19%);
- il numero di dipendenti potenzialmente agili: 100 su 617 dipendenti (16%);
- il numero di dipendenti in lavoro agile effettivo: 32 su 100 dipendenti potenzialmente agili: 100 (32%);
- il numero di lavoratori classificati come "fragili" ex Legge 104/1992 in lavoro agile: 2.

Con particolare riferimento al secondo semestre 2021 (dati aggiornati dal 1.06.2021 al 31 gennaio 2021), si riportano i dati statistici sintetici rielaborati, riguardanti:

- il numero di dipendenti in lavoro agile effettivo: 29 su 596 dipendenti (2,05%);
- il numero di dipendenti potenzialmente agili: 100 su 596 dipendenti (17,2%);
- il numero di dipendenti in lavoro agile effettivo: 32 su 100 dipendenti potenzialmente agili: 100 (31%);
- il numero di lavoratori classificati come "fragili" ex Legge 104/1992 in lavoro agile: 0.

Come precisato nell'appendice 1 del presente documento, nel calcolo di cui sopra sono stati considerati tutti i dipendenti che, di fatto, hanno usufruito del lavoro agile a prescindere dal numero di giornate agili effettive (anche una sola giornata).

Per quanto concerne la strumentazione informatica da dedicare al lavoro agile, si evidenzia che AREU non ha effettuato alcun acquisto *ad hoc*: il personale AREU impegnato nel lavoro agile, anche nell'ambito dell'emergenza COVID-19, ha utilizzato e, di norma, utilizza strumenti informatici messi a disposizione dall'Agenzia.

Per lo svolgimento delle riunioni è stato incentivato l'utilizzo dello strumento della *conference-call*: a tal fine, AREU ha allestito sale riunioni dotate di tutta la strumentazione tecnologica necessaria per effettuare le riunioni da remoto (ivi comprese riunioni sindacali o con altre sedi/uffici, ecc).

Nel corso del primo semestre 2021, il ricorso al lavoro agile ha subito un decremento in concomitanza con l'evoluzione della pandemia COVID-19; in relazione al secondo semestre 2021 vi è stato un decremento del ricorso al lavoro agile rispetto al primo semestre del 2021.

Infatti, ai sensi dell'art. 1, comma 1, del DPCM del 23 settembre 2021, è stato previsto che, a decorrere dal 15 ottobre 2021, la modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa nelle amministrazioni pubbliche è quella in presenza. Al fine di garantire il contenimento del contagio da COVID-19 all'art. 1, comma 2, del medesimo DPCM è stato richiesto, all'interno delle singole amministrazioni, il pieno rispetto delle misure di contenimento del rischio da contagio, impartite dalle autorità competenti.

La S.C. Gestione e sviluppo risorse umane il 25 ottobre 2021 ha chiarito che, a partire dal 15 ottobre 2021, nelle more della definizione del PIAO, vi sarebbe stata la possibilità di concedere il lavoro agile fino al 31 dicembre 2021, nei limiti previsti dal Decreto Ministeriale del 8 ottobre 2021 e a garanzia delle esigenze organizzative di AREU.

In questo senso, il lavoro agile non è più da intendersi come quello previsto in fase emergenziale bensì come strumento organizzativo aziendale utilizzabile nel pieno rispetto delle seguenti condizioni:

- a) non deve in alcun modo pregiudicare o ridurre l'attività lavorativa;
- b) deve essere garantita un'adeguata rotazione del personale che può prestare lavoro in modalità agile;
- c) deve essere previsto dalle strutture un piano di smaltimento del lavoro eventualmente accumulatosi;
- d) devono definirsi con il dipendente gli obiettivi e i tempi della prestazione resa in *smart working* (resta fermo che va assicurato il prevalente svolgimento in presenza della prestazione lavorativa);
- e) devono essere definite le modalità con le quali misurare le prestazioni rese in lavoro agile;

La S.C. Gestione e sviluppo risorse umane ha, infine, trasmesso il modulo da compilare e firmare sia dal dipendente che voglia richiedere lo svolgimento del lavoro in *smart working* che dal Responsabile di riferimento.

Ad oggi, nessun dipendente sta usufruendo di congedi straordinari al fine di conciliare il lavoro con la Didattica a Distanza (DAD) dei figli o per altre esigenze familiari.

Per quanto concerne il futuro utilizzo del lavoro agile, tenute ferme le caratteristiche dei dipendenti che vi possono accedere, la possibilità di ricorrervi quale modalità ordinaria di svolgimento del lavoro

potrà essere valutata sulla base delle esperienze attuali, considerando altresì l'opportunità di attivare corsi di formazione, al fine di:

- acquisire maggiori competenze informatiche;
- rivedere il sistema di misurazione e valutazione delle performance in relazione al lavoro agile quale nuova modalità di lavoro nella Pubblica Amministrazione.

La valutazione dell'esperienza dello smart working e della futura possibilità di utilizzo è avvenuta attraverso la somministrazione di un questionario al personale operante presso la Direzione AREU. Tale questionario, composto da domande a risposta multipla, è stato predisposto con la collaborazione della S.C. Sistemi Informativi.

Hanno aderito alla compilazione del questionario 45 operatori (circa 70% del personale interessato) Tra i punti di forza segnalati si evidenziano, in ordine decrescente di frequenza:

- la riduzione del tempo e dello stress legati al raggiungimento delle sedi di lavoro;
- la riduzione dei costi legati al pendolarismo;
- la riduzione dell'impatto ambientale (inquinamento dovuto ai mezzi privati);
- la flessibilità dell'orario di lavoro;
- la facilitazione della responsabilizzazione e del raggiungimento degli obiettivi;
- la promozione della creatività;
- la riduzione degli infortuni;
- possibilità di svolgere il lavoro con maggior concentrazione, riduzione delle interruzioni e delle occasioni di disturbo.

Tra le criticità segnalate si evidenziano, in ordine decrescente di frequenza:

- l'iper-connettività (mancanza di certezza sull'orario di inizio e fine della giornata di lavoro);
- l'isolamento e la difficoltà di condividere informazioni relative all'attività lavorativa;
- l'impossibilità di separare il lavoro e la vita privata;
- l'allontanamento dal team della Struttura di appartenenza e dal personale operante presso le altre Strutture AREU.

In generale, si rileva che i punti di forza sono stati ritenuti prevalenti rispetto alle criticità. Emerge, infatti, come buona parte dei dipendenti condivide l'utilità del lavoro agile specie dal punto di vista logistico e temporale (poter lavorare da casa con maggiore flessibilità) ma non è da sottovalutare il rischio di eccessiva connettività (pc e telefono), nonché di isolamento e di mancanza di condivisione.

La quasi totalità dei compilatori del questionario hanno indicato che il lavoro agile può costituire una modalità di lavoro ordinaria - da utilizzare anche al termine dell'emergenza COVID-19 ad integrazione dell'attività in presenza – poiché tale modalità integrata è funzionale all'ottimizzazione della performance e al raggiungimento degli obiettivi.

I risultati del questionario sono stati trasmessi alla Direzione Strategica al fine di poter fornire alla stessa gli elementi per valutare il futuro dello smart working alla luce del nuovo quadro normativo di riferimento.

In considerazione di quanto sopra e in considerazione dell'evoluzione del quadro normativo, risulta in corso di valutazione l'opportunità di svolgere l'evento formativo FAD, inerente il tema dello smart working, non erogato nel corso del 2021.

Appendice 1 – Dipartimenti/Strutture che hanno attivato il lavoro agile e relativi dati (2021)

Area	Struttura	Giorni
Dipartimento Amministrativo	AFFARI GENERALI E LEGALI	32
	CONTROLLO DI GESTIONE	48
	ECONOMICO FINANZIARIO	1
	GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI	146
	GESTIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE	1
	TECNICO PATRIMONIALE	1
Dipartimento Amministrativo - Totale		229
Direzione Sanitaria	DIREZIONE SANITARIA	25
Direzione Sanitaria - Totale		25
Emergenza	AAT HQ E COSTI GENERALI	2
	SOREU METROPOLITANA	3
	AAT MILANO	133
Emergenza Totale		138
Strutture in staff alla Direzione Generale	SISTEMI INFORMATIVI	11
Strutture in staff alla Direzione Generale - Totale		11
Strutture in Staff alla Direzione Sanita	DIREZIONE MEDICO-ORGANIZZATIVA	1
	FORMAZIONE	1
	INGEGNERIA CLINICA	5
	SITRA - COORD. INFERMIERISTICO E TECNICO	53
	Strutture in Staff alla Direzione Sanitaria - Totale	
Totale complessivo		463