



# Regione Lombardia

## LA GIUNTA

---

DELIBERAZIONE N° X / 1510

Seduta del 13/03/2014

---

Presidente **ROBERTO MARONI**

Assessori regionali **MARIO MANTOVANI** *Vice Presidente*  
VALENTINA APREA  
VIVIANA BECCALOSSI  
SIMONA BORDONALI  
PAOLA BULBARELLI  
MARIA CRISTINA CANTU'  
CRISTINA CAPPELLINI

ALBERTO CAVALLI  
MAURIZIO DEL TENNO  
GIOVANNI FAVA  
MASSIMO GARAVAGLIA  
MARIO MELAZZINI  
ANTONIO ROSSI  
CLAUDIA TERZI

Con l'assistenza del Segretario Marco Pilloni

Su proposta dell'Assessore Mario Mantovani

Oggetto

DETERMINAZIONI IN ORDINE AL SERVIZIO "NUMERO UNICO DI EMERGENZA EUROPEO 112" DELLA REGIONE LOMBARDIA – ASSUNZIONI A TEMPO DETERMINATO BIENNIO 2014/2015 PRESSO AZIENDA REGIONALE EMERGENZA URGENZA (AREU) E CONSEGUENTE RIDETERMINAZIONE PROVVISORIA FABBISOGNI DI PERSONALE

Il Dirigente Marco Paternoster

Il Direttore Generale Walter Bergamaschi

L'atto si compone di 9 pagine

di cui / pagine di allegati

parte integrante



# Regione Lombardia

LA GIUNTA

---

## VISTI:

- la direttiva 2002/22/CE del 07 marzo 2002 relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica che impone agli Stati membri di istituire il numero di emergenza unico europeo – NUE 112;
- la Direttiva n. 2009/136/CE del Parlamento e del Consiglio Europeo recante modifica della Direttiva 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica, ed in particolare l'art. 26 “ Servizi di emergenza e numero di emergenza unico europeo”;
- il D.Lgs. 1 agosto 2003 , n. 259 così come modificato dal D.Lgs. 28 maggio 2012 n. 70 ed in particolare gli artt. 75 bis e 76, contenenti disposizioni per favorire l'attuazione del numero di emergenza unico europeo;
- il D.M. 22 gennaio 2008 “Numero unico di emergenza europeo 112 ed il D.M. 12 novembre 2009” “Disposizioni relativamente al servizio del numero telefonico unico di emergenza europeo 112” e relativi allegati;
- l'art. 8, comma 1 della legge regionale 30 dicembre 2009 n. 33, così come modificato dalla legge regionale 3 agosto 2011 n. 11, che stabilisce che per la sperimentazione del servizio e in attesa della definizione da parte dello Stato dell'assetto organizzativo a regime, l'AREU garantisce l'operatività dei call center laici numero unico emergenza (NUE 112) sul territorio regionale;
- la legge regionale 30 dicembre 2009 n. 33 ed in particolare l'articolo 24, comma 4, ai sensi del quale le assunzioni di personale a tempo determinato e indeterminato da parte delle aziende sanitarie pubbliche devono essere autorizzate dalla Giunta regionale;

## RICHIAMATE:

- la Comunicazione in Giunta di cui alla DGR n. VIII/10926 del 23/12/2009 con la quale si è preso atto che fin dal 2009 è in corso una operazione di razionalizzazione e integrazione delle reti regionali di radiocomunicazione, centrale operativa interforze e sperimentazione Numero Unico europeo dell'Emergenza (NUE) 112 ed in particolare che era in corso -in via sperimentale- l'attivazione del primo Call Center Laico in Italia, con sede a Varese, finalizzato a ricevere tutte le chiamate effettuate sulla numerazione



## Regione Lombardia

### LA GIUNTA

---

nazionale d'emergenza (112, 113, 115, 118);

- la Comunicazione in Giunta di cui alla DGR n.IX/1981 del 06/07/2011 con la quale si è preso atto che in data 4 luglio 2011 è stato sottoscritto apposito Protocollo di Intesa fra Regione Lombardia e Ministero dell'Interno con il quale le Parti, hanno dato l'avvio alla realizzazione ed estensione a tutto il territorio regionale del servizio "Emergenza 112" secondo il modello del "Call Center Laico" già sperimentato a Varese a decorrere dal 21.06.2010 stabilendo, quanto alla ripartizione dei costi che restano a carico della Stato gli oneri connessi al reperimento, allestimento e alla manutenzione delle sedi e delle strumentazioni necessarie all'attivazione dei Call Center, allo scopo di assicurare il controllo e l'omogeneità delle infrastrutture tecnologiche mentre restano a carico di Regione Lombardia i costi connessi al reclutamento ed il conferimento del personale a ciò dedicato;
- la DGR n. IX/3965 del 06/08/2012 con la quale la Giunta Regionale ha stabilito quanto segue:
  - a) di dare piena attuazione al Protocollo di Intesa fra la Regione Lombardia e Ministero dell'Interno sopra citato, estendendo a tutto il territorio regionale il Call Center Laico (CCL), partendo dall'area di interesse della sede operativa di Varese e successiva attivazione dei CCL di Milano e Brescia, secondo le risorse umane disponibili e la strumentazione che sarà messa a disposizione dal Ministero, entro il 2012;
  - b) mantenere in capo all'AREU l'attività operativa di direzione e coordinamento del servizio NUE 112;
  - c) attivare tramite la Direzione Generale Salute, le procedure per il reperimento e la selezione delle risorse umane necessarie alla piena operatività delle sedi dei CCL di Varese, Milano e Brescia, attingendo, prioritariamente dagli enti del Sistema regionale, tramite l'attivazione di distacchi a favore dell'AREU ed a seguito di avviso per manifestazione di interesse dei dipendenti, ai quali veniva riconosciuto un incentivo economico per l'anno 2012 (Bonus NUE 112);
  - d) autorizzare AREU ad attivare, con il supporto di ARIFL, forme di collaborazione con le amministrazioni provinciali, al fine dell'utilizzo di lavoratori socialmente utili e lavoratori in cassa integrazione guadagni straordinaria per cessazione o in mobilità, ritenuti idonei a ricoprire i ruoli che si dovessero rendere necessari per la completa operatività del servizio NUE 112;



# Regione Lombardia

## LA GIUNTA

---

- la DGR n. IX/4516 del 19/12/2012 con la quale è stato approvato lo schema di Convenzione tra il Ministero dell'Interno e Regione Lombardia che, confermando i contenuti del Protocollo sottoscritto in data 04.07.2011, prevede la completa realizzazione in Regione Lombardia del progetto del servizio "Emergenza 112" attraverso l'avvio dei tre Call Center Laici (CCL) NUE 112 di Varese, Milano e Brescia;
- la DGR n. X/1185 del 20.12.13 avente ad oggetto "Determinazione in ordine alla gestione del servizio sanitario regionale per l'esercizio 2014" (Regole 2014)" nella quale al punto 2.2.1 dell'allegato 3 "Regole di sistema 2014 in ambito sanitario" viene ribadito che nel corso del 2014 verrà ulteriormente implementato il servizio Emergenza 112, NUE, configurando lo stesso quale servizio ineludibile nonché propedeutico e funzionale alla gestione del futuro evento EXPO 2015 e che per procedere alla implementazione del servizio verranno adottati appositi provvedimenti da parte della Regione Lombardia;

**DATO ATTO** che il progetto realizzato in Regione Lombardia ha permesso il superamento delle procedure d'infrazione comunitaria a carico dell'Italia (procedura d'infrazione n. 2006/114 e n. 2008/2258 ex art. 228 Trattato CE), attuando il modello individuato come quello cui tendere per l'intero territorio nazionale;

**VALUTATO** che la sperimentazione relativa al NUE 112 risulta particolarmente funzionale alla gestione delle chiamate di "Emergenza" in vista di EXPO 2015 per il quale è prevista un'affluenza di milioni di visitatori provenienti dall'Europa e dal resto del mondo in quanto:

- la straordinarietà e temporaneità dell'evento EXPO, che coinvolgerà Milano e la Lombardia ed avrà riflessi sul piano nazionale e internazionale, rende indispensabile individuare tutte le opportunità di garanzia della sicurezza complessiva (safety and security) dei milioni di visitatori previsti e della popolazione residente;
- il servizio "Emergenza 112" avviato in Lombardia e in fase di implementazione su tutto il territorio regionale, assume un ruolo di primo piano per le possibilità che offre proprio in merito alla tutela della sicurezza della persona;
- il servizio "Emergenza 112", che garantisce la sua operatività in aree ben



## Regione Lombardia

### LA GIUNTA

---

più vaste di quelle in cui si realizzerà l'evento EXPO e offre la possibilità di una traduzione in dieci lingue in tempo reale, ha la caratteristica di fornire un reale coordinamento degli interventi per le chiamate di soccorso di ogni tipo: sicurezza pubblica, soccorso tecnico e, in via prioritaria, soccorso sanitario;

- per la prima volta in Italia, un evento di carattere internazionale quale EXPO 2015, potrà avvalersi di un Servizio indispensabile e determinante per la tempestività e precisione del soccorso (di ogni tipo) ed in grado di assicurare un efficace "coordinamento" tra le varie Amministrazioni centrali e regionali ("118") potenzialmente coinvolte;

**PRESO ATTO** delle Relazioni di AREU del 7/02/2014 (prot. AREU n.746/14), del 10/02/2014 (prot. AREU n.788/14), del 14/02/2014 (prot. AREU n.922/14) e dell'11/03/2014 (prot. AREU n.1388/14) dalle quali si evince che il reclutamento del personale dedicato ai CCL NUE 112, così come stabilito dalla DGR n./IX/3965/2012 sopra citata ed in particolare tramite il ricorso ai distacchi funzionali di personale già appartenente agli enti del sistema regionale di cui alla l.r. 30/06, tramite ricorso ai Lavoratori Socialmente Utili (LSU) ed ai lavoratori in Cassa integrazione Straordinaria determina criticità organizzative che possono così riassumersi:

- l'elevato turn-over degli operatori dovuto sia alla temporaneità del distacco funzionale dei dipendenti del Sistema Regionale - SiReg - (24 mesi) e sia soprattutto a quella dell'utilizzo dei Lavoratori Socialmente Utili (14 mesi), non sono condizioni che consentono di assicurare pienamente la continuità e la qualità del servizio "Emergenza 112", servizio pubblico essenziale ex art. 1 Legge 12 giugno 1990, n. 146;
- il turn-over degli operatori comporta la dispersione di lavoratori che hanno affrontato un percorso formativo specifico, altamente selettivo dove solo il 54% dei candidati inseriti nel corso di formazione risulta idoneo ed oneroso per il sistema;
- il mancato allineamento della durata temporale del servizio prestato dagli operatori inseriti nel CCL NUE 112, sia ai diversi istituti giuridici cui questi sono sottoposti comporta difficoltà gestionali e organizzative;
- la necessità per AREU di dover affidare la gestione amministrativa degli operatori alle Aziende Ospedaliere dove sono ubicati i CCL NUE 112, mediante stipula di apposite convenzioni, implica ulteriori oneri aggiuntivi per il sistema;
- la difficoltà ad esercitare i poteri datoriali nell'ambito di un servizio che , per



## Regione Lombardia

### LA GIUNTA

---

sua peculiare natura, richiede la stretta osservanza della programmazione lavorativa mensile;

**CONSIDERATO** che il collegio sindacale di AREU, nella seduta dell'11 febbraio 2014, con verbale agli atti della Direzione Generale Salute, ha approvato all'unanimità la relazione di AREU prot. n. 788/2014 sopra citata, stabilendo altresì:

- di esprimere parere favorevole all'immissione in organico a tempo determinato delle unità di personale necessarie, nei limiti delle risorse assegnate dalla Direzione Generale Salute con decreto n. 773 del 05/02/2014 a valere per l'anno 2014, preservando l'equilibrio complessivo del bilancio aziendale;
- di invitare AREU a porre in essere, nelle more dell'attuazione di quanto esplicitato al punto precedente le essenziali procedure per il mantenimento del personale già in servizio e/o il reclutamento di altre unità al fine di garantire la continuità del servizio essenziale NUE 112;
- di segnalare la nuova e grave situazione di emergenza dovuta alla carenza di personale dell'Azienda che peraltro è più che mai necessario per garantire il servizio pubblico essenziale con il mantenimento, altresì, degli odierni standard qualitativi;
- evidenziando la necessità che AREU ottenga le necessarie autorizzazioni regionali per poter procedere nel più breve tempo possibile al reclutamento del personale, tramite idonee procedure pubbliche;

**PRESO ATTO** che dalla relazione di AREU prot. n. 746/2014 sopra citata e nella successiva relazione n.1338//14 si evince che, già a decorrere da febbraio 2014, sono venute meno le condizioni che hanno permesso sino ad oggi di assicurare efficienza, efficacia e qualità ad un servizio volto alla tutela di diritti costituzionalmente garantiti, ribadendo che al protrarsi di questo quadro d'insieme non potrebbero più essere garantite quelle condizioni di qualità e di sicurezza fondamentali per il servizio "Emergenza 112", inserito tra i servizi pubblici essenziali ed ha pertanto comunicato alla Direzione Generale Salute:

- a) di dover far fronte all'improvviso ed elevato turnover per la cessazione dal servizio di parte degli operatori LSU per ragioni diverse (scadenza del periodo di utilizzo, cessazione dell'ammortizzatore sociale, rinuncia);
- b) che al fine di poter dare continuità al servizio in vista della messa a regime dei CCL di Varese e di Milano è necessario procedere all'assunzione a tempo determinato di n. 57 unità di personale, da inserire nell'organico di



## Regione Lombardia

### LA GIUNTA

---

AREU, con contestuale incremento del fabbisogno di personale a tempo determinato fino al 31 dicembre 2015 e che tali assunzioni rientrano nel contingente massimo di n.170 unità che saranno complessivamente necessarie per l'attivazione di tutti i CCL NUE 112 della Lombardia, ivi incluso quello di Brescia, che sarà attivato successivamente;

- c) avere necessità di assumere, secondo una programmazione temporale scaglionata, con contratto a tempo determinato, n.57 unità da assegnare alle sedi operative del CCL di Varese, Milano nonché presso la sede centrale di AREU, unicamente allo scopo di garantire, senza soluzione di continuità, la prosecuzione del servizio "Emergenza 112", servizio pubblico essenziale ex art. Legge n. 146/1990 oggi in essere presso il CCL NUE 112 di Varese, di Milano e per l'attività gestionale AREU;
- d) che la copertura degli oneri relativi è assicurata con una quota parte della somma complessiva di €228.000.000,00 individuata quale limite massimo del finanziamento ad AREU per l'esercizio 2014 con DGR n. X/1185 del 20.12.13 avente ad oggetto "*Determinazione in ordine alla gestione del servizio sanitario regionale per l'esercizio 2014*" (Regole 2014)" ed assegnata ad AREU con successivo decreto della Direzione Generale Salute n. 773 del 5 febbraio 2014;

**RITENUTO** quindi necessario, alla luce delle criticità evidenziate da AREU al fine di garantire la continuità del servizio in vista dell'avvio del CCL NUE 112 di Milano e dell'implementazione del CCL NUE 112 di Varese, autorizzare AREU all'assunzione di n.57 unità di personale a tempo determinato per il biennio 2014/2015 e conseguente incremento provvisorio del fabbisogno, così suddivise

- AREU - CCL NUE 112 di Varese: n.17 unità di personale Cat. B;
- AREU - CCL NUE 112 di Milano: n.36 unità di personale Cat. B;
- AREU SEDE CENTRALE: n.2 dirigenti amministrativi e n.2 unità di personale Cat. D;

che saranno inserite nei ruoli a tempo determinato di AREU, con contestuale incremento provvisorio del fabbisogno di personale a tempo determinato fino al 31 dicembre 2015;

**DATO ATTO** che con il sopra citato decreto n.773/2014 della Direzione Generale Salute all'interno del finanziamento complessivo di €228.000.000,00 la quota parte di €4.000.000,00 è destinata alle attività correlate al servizio NUE 112 ed in particolare di cui la somma di €2.100.000,00 a copertura degli oneri derivanti dal



## Regione Lombardia

### LA GIUNTA

---

presente provvedimento;

**ATTESO** che l'attività dei CCL NUE 112 di Milano e di Varese potrà realizzarsi, secondo quanto confermato da AREU, con l'assunzione a tempo determinato delle 57 unità di personale sopra definite, che saranno inserite nei ruoli a tempo determinato di AREU, con contestuale incremento del fabbisogno di personale a tempo determinato fino al 31 dicembre 2015;

**RIBADITO** che l'autorizzazione all'assunzione di n. 57 unità a tempo determinato è da intendersi effettuata, in via provvisoria, temporanea ed eccezionale fino al 31 dicembre 2015, al fine di poter assicurare una risposta coordinata tra le Forze dell'Ordine, del Soccorso sanitario e del Soccorso Tecnico alle richieste di emergenza che perverranno in occasione di EXPO 2015 ed in attesa delle determinazioni statali relative al Servizio Numero Unico d'Emergenza Europeo 112;

**RIBADITO** che il personale di cui sopra sarà assunto da AREU che ne determinerà la sede operativa di lavoro nelle sedi operative dei CCL NUE 112 ed AREU stessa;

**VAGLIATE ed ASSUNTE** come proprie le predette considerazioni;

**A VOTI unanimi** espressi nelle forme di legge;

### **DELIBERA**

per le motivazioni espresse in premessa, che qui si intendono integralmente riportate:

- 1) di autorizzare l'Azienda Regionale Emergenza Urgenza (AREU) all'assunzione di n. 57 unità di personale a tempo determinato per il biennio 2014/2015, al fine di garantire la continuità del servizio "Emergenza 112", così suddivise:
  - AREU - CCL NUE 112 di Varese: n.17 unità di personale Cat. B;
  - AREU - CCL NUE 112 di Milano: n.36 unità di personale Cat. B;
  - AREU SEDE CENTRALE: n.2 dirigenti amministrativi e n.2 unità di personale Cat. D;



# Regione Lombardia

## LA GIUNTA

---

che saranno inserite nei ruoli a tempo determinato di AREU, con contestuale incremento del fabbisogno di personale a tempo determinato fino al 31 dicembre 2015;

- 2) di dare atto che alla copertura degli oneri derivanti dal presente provvedimento, quantificati in €2.100.000,00, AREU potrà far fronte con le somme assegnate per l'anno 2014 destinate a garantire la prosecuzione del servizio "Emergenza 112", pari ad €4.000.000,00, già assegnati con decreto n. 773 del 5 febbraio 2014 assunto dalla Direzione Generale Salute;
- 3) di stabilire che AREU trasmetta trimestralmente, a decorrere dal 30 giugno 2014, alla Direzione Generale Salute, apposita relazione dalla quale si evinca lo stato di avanzamento della assunzioni autorizzate con il presente provvedimento;
- 4) di riservarsi di quantificare con successivo provvedimento gli oneri necessari al funzionamento del servizio NUE 112 per l'anno 2015.

IL SEGRETARIO  
MARCO PILLONI