

**DOCUMENTO 71**  
**SCHEDA DESCRIZIONE S.S. QUALITÀ, RISK MANAGEMENT E INTERNAL AUDITING**

La presente scheda sintetizza le competenze e le responsabilità della Struttura individuata alla voce "Denominazione", in relazione alle attività effettuate nell'ambito dell'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza.

### 1. Identificazione della Struttura

#### a. Denominazione

Qualità, risk management e internal auditing

#### b. Tipologia

Struttura Semplice

#### c. Direzione/Dipartimento/Struttura di riferimento

Staff Direzione Generale

### 2. Competenze e responsabilità

#### a. Competenze manageriali

La S.S. Qualità, risk management e internal auditing si configura, nell'ambito dell'Agenzia, come un'articolazione atta a garantire:

- la pianificazione, il coordinamento e il monitoraggio delle attività inerenti la qualità, il risk management e l'internal auditing, in ottemperanza della normativa nazionale e regionale e nel quadro della mission e degli obiettivi dell'Agenzia;
- la pianificazione, il coordinamento e il monitoraggio dell'attività di gestione delle richieste di documentazione sanitaria e NUE 112 e dei reclami/segnalazioni degli utenti inerenti l'erogazione delle attività in capo all'Agenzia;
- il coordinamento dell'attività di mediazione trasformativa;
- il coordinamento operativo del CVS dell'Agenzia e la collaborazione, nell'ambito dello stesso, alla gestione delle richieste di risarcimento RCT/O
- collaborazione e supporto metodologico alla Direzione Strategica e alle Strutture/funzioni dell'Agenzia in relazione a specifici progetti/attività.

#### b. Autonomia gestionale

La S.S. Qualità, risk management e internal auditing opera con un elevato grado di autonomia, attuando le attività di competenza, in ottemperanza della normativa nazionale e regionale, sulla base delle linee di indirizzo e delle indicazioni della Direzione dell'Agenzia.

Alla S.S. Qualità, risk management e internal auditing è assegnato personale dirigente e del comparto; al Direttore della Struttura sono attribuite le funzioni di Risk manager e di Responsabile dell'internal auditing.

#### c. Responsabilità e funzioni caratteristiche della Struttura

La S.S. Qualità, risk management e internal auditing assicura lo svolgimento delle seguenti principali attività:

- elaborazione annuale del Piano qualità e risk management dell'Agenzia ed esecuzione degli altri adempimenti previsti dalla normativa e dalle linee operative regionali inerenti l'attività di risk management;
- raccolta, analisi e monitoraggio degli eventi significativi, così come previsto dalla normativa ministeriale e regionale, in collaborazione con le Strutture/funzioni della Direzione e le

articolazioni organizzative dell'Agazia (CUR NUE 112, SOREU, CMI, AAT, Centrale NEA 116117) e supporto alle stesse per l'individuazione e l'attuazione delle azioni di miglioramento;

- mappatura e analisi dei rischi in relazione a processi strategici, processi/funzioni di nuova implementazione e processi il cui esito impatta in modo significativo sull'efficacia dei servizi/prestazioni erogati;
- applicazione di strumenti e metodologie di miglioramento della qualità, quali la normativa ISO 9000 e gli standard di accreditamento volontario professionale; coordinamento dei progetti di certificazione ISO 9001 e supporto metodologico e operativo alle Strutture/articolazioni organizzative coinvolte;
- elaborazione annuale del Piano delle attività di audit interno dell'Agazia; coordinamento, esecuzione e monitoraggio delle attività di audit, in collaborazione con il gruppo di auditor interni AREU, garantendo una posizione di terzietà e indipendenza;
- supporto metodologico e operativo alle Strutture/funzioni della Direzione AREU per l'elaborazione della documentazione prescrittiva (documenti, procedure, istruzioni operative, ecc.), con particolare attenzione ai processi e agli aspetti significativi/critici e alle modalità di divulgazione al personale;
- collaborazione e supporto alle articolazioni organizzative dell'Agazia in relazione alla gestione delle richieste di documentazione sanitaria e NUE 112 e dei reclami/segnalazioni degli utenti; monitoraggio degli stessi attraverso specifici flussi informativi, anche quale input per l'attività di risk management e per la prevenzione del contenzioso;
- attivazione di percorsi di ascolto e mediazione trasformativa, in ottemperanza alle indicazioni regionali, in relazione ad eventi pervenuti all'attenzione della Struttura attraverso l'attività di risk management e di gestione delle richieste di documentazione e dei reclami/segnalazioni degli utenti;
- coordinamento operativo del CVS dell'Agazia e collaborazione, nell'ambito dello stesso, alla gestione delle richieste di risarcimento RCT/O;
- collaborazione e supporto metodologico alla Direzione Strategica e alle Strutture/funzioni dell'Agazia, per gli aspetti di competenza, in relazione agli obiettivi assegnati alle articolazioni organizzative, all'individuazione di indicatori per il monitoraggio dell'attività svolta e a specifici progetti;
- svolgimento di eventi formativi e coordinamento di gruppi di lavoro inerenti le seguenti tematiche: qualità, risk management, documentazione sanitaria, reclami/segnalazioni degli utenti, internal auditing;
- interfaccia con i Responsabili Qualità/Risk Manager/Responsabili dell'attività di internal auditing degli Enti del Sistema Sanitario Regionale; confronto e risoluzione di eventuali problematiche relative ad attività di interesse comune;
- interfaccia e collaborazione con il Centro Regionale per la gestione del rischio sanitario e la sicurezza del paziente in seno alla Direzione Generale Welfare di Regione Lombardia per le attività correlate al risk management; interfaccia con la funzione Audit della U.O. Sistema dei controlli, prevenzione della corruzione e trasparenza di Regione Lombardia in relazione all'attività di internal auditing.

#### **d. Funzioni di supporto assicurate ad altre Strutture**

La S.S. Qualità, risk management e internal auditing, stante la peculiare trasversalità e interdisciplinarietà delle attività svolte, assicura, in relazione alle attività di competenza, un significativo supporto a tutte le Strutture/funzioni e alle articolazioni organizzative dell'Agazia nonché, ove previsto, agli organismi e ai gruppi di lavoro operanti in seno alla Direzione AREU.

#### **e. Interconnessioni e sinergie con le altre Strutture**

La S.S. Qualità, risk management e internal auditing, stante la peculiare trasversalità e interdisciplinarietà delle attività svolte, si rapporta e realizza sinergie con tutte le Strutture/funzioni e con le articolazioni organizzative dell'Agazia; favorisce, inoltre, la creazione e il mantenimento di sinergie tra le Strutture/funzioni afferenti alla Direzione Sanitaria e alla Direzione Amministrativa e tra

le stesse e le Strutture/funzioni in staff alle Direzioni, attraverso lo svolgimento delle attività di competenza (elaborazione di documentazione prescrittiva, certificazione ISO 9001, attività di risk management, etc.) in un'ottica di processo.

Rilevante e sistematica è la collaborazione con la S.C. Affari generali e legali, la S.C. Sistemi informativi, la S.C. Formazione (in relazione alla progettazione e organizzazione di eventi/percorsi formativi, quali iniziative proattive o reattive individuate nell'ambito dell'attività di risk management), con le Strutture/funzioni coinvolte nei percorsi di certificazione ISO 9001, con le Strutture/funzioni in staff alla Direzione Generale e Sanitaria e con le articolazioni organizzative dell'Agenzia.

La S.S. Qualità, risk management e internal auditing coordina l'attività del Nucleo Qualità e Gestione del Rischio, dei gruppi di lavoro inerenti le tematiche di competenza (Metodo e Sinergie, gruppi analisi eventi attivati nell'ambito delle articolazioni organizzative, gruppo auditor interni, etc.); coordina, inoltre, il personale amministrativo operante presso le articolazioni organizzative in relazione alla gestione delle richieste di documentazione sanitaria e dei reclami/segnalazioni degli utenti; collabora, in sinergia con la S.C. Affari generali e legali e con il Medico legale, all'attività di gestione delle richieste di risarcimento RCT/O nell'ambito del CVS del quale coordina operativamente l'attività.