



DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE

310 / 2020 del 30/09/2020

Oggetto: AZIENDA REGIONALE EMERGENZA URGENZA TRASFORMAZIONE DA AZIENDA IN AGENZIA - APPROVAZIONE RELAZIONE



OGGETTO: AZIENDA REGIONALE EMERGENZA URGENZA TRASFORMAZIONE DA AZIENDA IN AGENZIA - APPROVAZIONE RELAZIONE

vista la seguente proposta di deliberazione n. 452/2020, avanzata dal Direttore della Struttura Complessa Affari Generali e Legali

IL DIRETTORE GENERALE

VISTA la l.r. 30 dicembre 2009, n. 33 "Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità" e in particolare l'articolo 16 così come modificato dall'art. 11 della l.r. 10 dicembre 2019, n. 22 che istituisce l'Agenzia regionale emergenza urgenza (AREU), dotata di personalità giuridica di diritto pubblico e di autonomia organizzativa, amministrativa, patrimoniale, contabile, gestionale e tecnica;

RICHIAMATE:

- la D.G.R. n. XI/2701 del 23.12.2019 "Costituzione Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU)" che prevede di dare mandato alla DG Welfare di istituire un Gruppo di Lavoro interdirezionale con AREU al fine di individuare un metodo certificato per il calcolo della quota capitaria che consenta di remunerare correttamente con tale modalità le funzioni svolte dalla nuova Agenzia, e le ulteriori modalità di finanziamento con particolare riferimento al numero 116117, alla gestione del sangue e al trasporto organi;
- la D.G.R. n. XI/2905 del 04.03.2020 "Ulteriori determinazioni in ordine alla gestione dell'emergenza da covid-19 ed intesa tra associazioni di categoria (Confindustria Lombardia, AIOP, ANISAP e ARIS) e Regione Lombardia per l'impiego straordinario di personale sanitario presso ospedali pubblici lombardi al fine di fronteggiare l'emergenza da covid-19";

RICHIAMATI i Decreti del Direttore Generale della Direzione Generale Welfare:

- n. 2616 del 28/02/2020 con cui è stato istituito il gruppo di lavoro previsto dalla richiamata DGR 2701/2019 in quale, a causa dell'emergenza determinata dalla pandemia da COVID-19, non è stato attivato;
- n. 9172 del 29/07/2020 con cui è stata modificata, in parte, la composizione del gruppo del gruppo di lavoro nominato dal predetto provvedimento e sono state rideterminate le scadenze previste dalla DGR n. 2701/2019 come di seguito indicato:
 - a) entro il 30.09.2020 acquisizione da parte dell'Azienda Regionale Emergenza Urgenza della relazione di chiusura di tutte le attività che effettuati, tra l'altro, una ricognizione del personale e dei sistemi informativi, dei rapporti giuridici attivi e passivi, l'inventario dei beni patrimoniali mobili e immobili;
 - b) entro il 30.11.2020 conclusione di tutte le attività al fine di sottoporre alla Giunta regionale l'adozione del provvedimento di costituzione della nuova Agenzia;

DETERMINATO di dover approvare, ai fini della trasmissione alla Direzione Generale Welfare, la relazione di chiusura di tutte le attività contenente anche una ricognizione del personale e dei sistemi informativi, dei rapporti giuridici attivi e passivi, l'inventario dei beni patrimoniali mobili e immobili;

DATO ATTO che il file contenente la ricognizione di tutte le attività di cui al punto precedente non viene allegato al presente provvedimento ma verrà trasmesso alla Direzione Generale Welfare;

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

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

DELIBERA

Per tutti i motivi in premessa indicati e integralmente richiamati:

1. di approvare, ai sensi della DGR n. 9172/2020, la relazione di chiusura di tutte le attività, allegata e parte integrante del presente provvedimento, contenente anche una ricognizione del personale e dei sistemi informativi, dei rapporti giuridici attivi e passivi, l'inventario dei beni patrimoniali mobili e immobili;
2. di disporre che la relazione di cui al punto 1 venga trasmessa alla Direzione Generale Welfare, unitamente alle ricognizioni di cui sopra;
3. di dare atto che dall'adozione del presente provvedimento non derivano oneri economici a carico del Bilancio aziendale;
4. di dare atto che, ai sensi della L. n. 241/1990, responsabile del presente procedimento è il Dott. Andrea Albonico, Direttore della S.C. Affari Generali e Legali;
5. 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. 33/2013 e s.m.i., c.d. Amministrazione Trasparente;
6. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento all'Albo Pretorio on line dell'Azienda, dando atto che lo stesso è immediatamente esecutivo (ex art. 32 comma 5 L. n. 69/2009 s.m.i. e art. 17 comma 6 L.R. n. 33/2009).



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

Il Direttore Amministrativo Luca Filippo Maria Stucchi

Il Direttore Sanitario Giuseppe Maria Sechi

Il Direttore Generale Alberto Zoli



RELAZIONE DI CHIUSURA

E

RICOGNIZIONE DELLE ATTIVITA'

DELL'AZIENDA REGIONALE EMERGENZA

URGENZA (AREU)

Relazione di chiusura attività

La presente relazione, redatta ai sensi del Decreto della DG Welfare n. 9172 del 29.07.2020, mira a descrivere la situazione aziendale in vista della trasformazione in Agenzia, ai sensi della L.R. 10 dicembre 2019, n. 22. Tale relazione, unitamente al suo allegato tecnico, costituisce una puntuale ricognizione finalizzata ad analizzare i principali elementi in cui è articolata l'Azienda (personale, sistemi informativi, rapporti giuridici attivi e passivi, inventario dei beni mobili e immobili ecc.), necessari a dare una rappresentazione esaustiva della gestione amministrativa ed economico-finanziaria dell'Azienda Regionale Emergenza Urgenza (AREU). In merito agli aspetti di gestione e programmazione sanitaria i paragrafi che seguono illustrano le "linee di produzione" inerenti l'attività sanitaria delegata ad AREU.

1. Generalità sull'organizzazione dell'Azienda

L'Azienda Regionale Emergenza Urgenza (AREU) è stata:

- istituita dalla Regione Lombardia con **Legge Regionale n. 32 del 12 dicembre 2007** "Istituzione dell'Azienda Regionale dell'Emergenza Urgenza, modifiche e integrazioni alla Legge Regionale 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 Legge Regionale n. 33 del 30 dicembre 2009 "Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità";
- attivata dalla Giunta Regionale Lombardia con **deliberazione n. 6994 del 2 aprile 2008** "Attivazione dell'Azienda Regionale Emergenza Urgenza (AREU) in attuazione della Legge regionale n. 32/2007".

AREU è un'azienda dotata di personalità giuridica di diritto pubblico con autonomia patrimoniale, organizzativa, gestionale e contabile, rientrante tra gli enti del servizio sanitario regionale con la finalità di garantire, nell'ambito dei LEA, lo svolgimento e il coordinamento intraregionale e interregionale delle funzioni sanitarie a rete su tutto il territorio regionale.

Con la **Legge Regionale 11 agosto 2015, n. 23**, recante: "Evoluzione del sistema sociosanitario lombardo: modifiche al Titolo I e al Titolo II della legge regionale 30 dicembre 2009, n. 33 (Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità)", l'Azienda ha avuto un ulteriore sviluppo e stabilizzazione delle proprie funzioni.

Per effetto della citata L.R. n. 23/2015 (e delle ulteriori modifiche disposte con L.R. n. 34/2016) la *mission* di AREU è di garantire, nel territorio della Regione:

- l'indirizzo, il coordinamento e il monitoraggio dell'attività di emergenza-urgenza extraospedaliera (118);
- 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;
- l'operatività del servizio numero unico emergenza (NUE) 112 sul territorio lombardo, in ottemperanza alla relativa direttiva europea;
- il coordinamento dei trasporti sanitari e sanitari semplici come disciplinati dalla Regione anche finalizzati al rientro nel territorio regionale per il completamento delle cure;
- l'attivazione, secondo le indicazioni regionali e in collaborazione con le ATS competenti, del numero unico armonico a valenza sociale per le cure mediche non urgenti (116117).



	Soccorso sanitario extraospedaliero in emergenza urgenza
	Attività di scambio e compensazione di sangue ed emocomponenti
	Coordinamento del trasporto di organi, tessuti e di equipe nelle attività di prelievo e trapianto
	Operatività dei Call Center Laici Numero Unico Emergenza (NUE) 112 sul territorio regionale
	Coordinamento dei Trasporti sanitari e sanitari semplici
	Attivazione del Numero unico armonico a valenza sociale per le cure mediche non urgenti

Inoltre, per le funzioni delegate, l'Azienda:

- svolge un supporto tecnico-specialistico nei confronti della Giunta regionale;
- svolge le funzioni di referente tecnico regionale nei confronti dei referenti tecnici delle altre Regioni, pubbliche amministrazioni e nei confronti del Ministero della Salute;
- esercita attività di coordinamento definita nei rapporti convenzionali con gli altri enti del servizio sanitario regionale, esercitando una funzione di indirizzo e monitoraggio;
- promuove il coinvolgimento dei soggetti del terzo settore in attuazione del principio di sussidiarietà orizzontale.

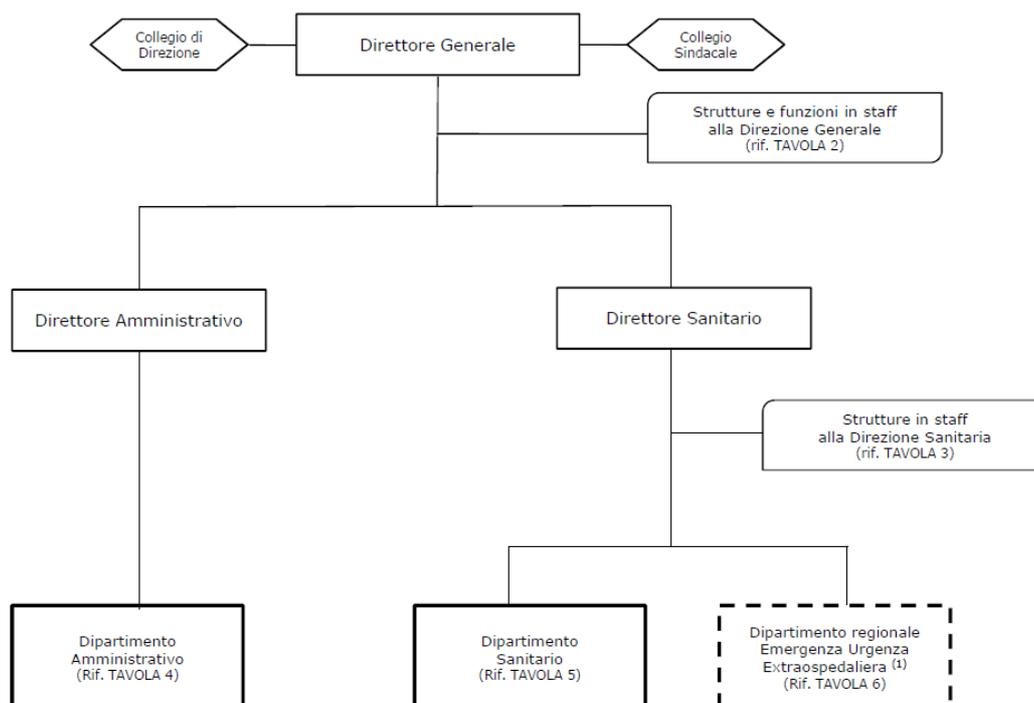
L'AREU realizza gli obiettivi sopracitati attraverso:

- la Direzione AREU che ha come obiettivo principale la gestione delle risorse aziendali per raggiungere gli obiettivi assegnati;
- le strutture periferiche presenti sul territorio regionale che svolgono specifiche funzioni.

La Direzione Strategica di AREU individua le strategie, gli indirizzi determinanti, elabora e programma l'attività e promuove la valutazione sistematica dei risultati raggiunti in relazione agli obiettivi prefissati.

A supporto della Direzione Strategica, sono presenti presso la sede centrale strutture che operano in line e staff, con lo scopo di coadiuvare la Direzione e supportare le strutture del territorio nella realizzazione degli obiettivi predefiniti, garantendo consulenza tecnico organizzativa.

L'organigramma vigente dell'azienda secondo il **Piano di Organizzazione 2017-2019** rev. 0 del 15/02/2017, approvato con DGR n. X/6249/2017 e deliberazione aziendale n. 89 del 22.03.2017 è il seguente:



Le Strutture territoriali di AREU svolgono specifiche funzioni:

- EMERGENZA URGENZA EXTRAOSPEDALIERA
 - 12 Articolazioni Aziendali Territoriali (AAT) distribuite sul territorio regionale con un'area di competenza, che comprendono il sistema delle postazioni dei mezzi di soccorso sul territorio
 - 4 Sale Operative Regionali di Emergenza Urgenza (SOREU) che coordinano gli interventi di soccorso su aree di competenza definite
 - Dipartimento Regionale Interaziendale Emergenza Urgenza (DRIEU)
- TRASPORTO ORGANI
 - la SOREU Metropolitana specificamente incaricata del coordinamento e dello svolgimento dell'attività di trasporto organi, tessuti, équipe sanitarie e pazienti candidati a trapianto
- SANGUE E SISTEMA TRASFUSIONALE
 - Struttura Regionale di Coordinamento (SRC)
 - 9 Dipartimenti di Medicina Trasfusionale ed Ematologia sul territorio lombardo
 - 36 Servizi Immunotrasfusionali (SIMT)
 - 9 Centri di Lavorazione, di cui 8 anche di Validazione
- NUMERO UNICO DELL'EMERGENZA (NUE) 1 1 2

- 3 centrali uniche di risposta (CUR laiche) che ricevono le chiamate di emergenza da parte dei cittadini di tutto il territorio regionale e le indirizzano alle centrali di 2° livello
- TRASPORTI SANITARI E NUMERO UNICO ARMONICO A VALENZA SOCIALE PER LE CURE MEDICHE NON URGENTI (116117)
- 1 Centrale Operativa Integrata (COI) di risposta secondo il modello laico (Call Center Laico), strutturata per ricevere:
 - nei giorni feriali dalle ore 20.00 alle ore 08.00 (12 h) del giorno seguente e nei giorni festivi e prefestivi (24h), chiamate di non emergenza/urgenza sanitaria (ex Guardia Medica) da parte dei cittadini del territorio regionale indirizzandole alle postazioni di Continuità Assistenziale competenti territorialmente;
 - nei giorni infrasettimanali dalle 08.00 alle ore 20.00 chiamate per Trasporti Sanitari e Sanitari semplici.

2. Il soccorso sanitario extraospedaliero di emergenza urgenza

Sin dalla nascita di AREU, il modello organizzativo scelto per la gestione del soccorso sanitario extraospedaliero ha tenuto conto di un'articolazione basata sulla stretta collaborazione con le allora Aziende Ospedaliere e ASL, oggi ASST e ATS, le Fondazioni IRCCS pubbliche e le Associazioni di volontariato e altri soggetti del Terzo settore.

Nel corso degli anni sono stati sottoscritti appositi accordi convenzionali tra AREU e le ASST/IRCCS, ultimo dei quali approvato con DGR XI/2703/2019, finalizzati alla definizione degli ambiti della collaborazione, che disciplinano nello specifico tutti i rapporti inerenti le risorse umane e strumentali da mettere a disposizione di AREU per lo svolgimento della specifica attività di soccorso sanitario extraospedaliero.

AREU ha inoltre, in applicazione del principio di sussidiarietà orizzontale, valorizzato le Associazioni di volontariato e altri soggetti del Terzo settore per il riconoscimento del prezioso apporto del volontariato nell'ambito dell'attività dell'Emergenza Urgenza territoriale. L'obiettivo è stato quello di definire centralmente la tipologia e il numero dei mezzi di soccorso utili e degli equipaggi e di consentire una standardizzazione e un'adeguata distribuzione degli stessi su tutto il territorio regionale.

Nel corso del 2020 AREU è stata autorizzata, con Decreto della DG Welfare n. 19028 del 20.12.2019, a procedere alla nuova stipula delle convenzioni per la gestione del servizio di trasporto sanitario di Emergenza- Urgenza con gli enti del Terzo Settore selezionati con procedure espletate ai sensi dell'art. 57 D.Lgs. n. 117/2017 "Codice del Terzo settore, a norma dell'articolo 1, comma 2, lettera b), della legge 6 giugno 2016, n. 106".

L'organizzazione del sistema di soccorso prevista da AREU e definita nella **DGR n. IX/1964/2011**, si è concretizzata nel 2015 con la piena operatività delle quattro Sale Operative Regionali Emergenza Urgenza (SOREU) in sostituzione delle precedenti 12 Centrali Operative provinciali, operando la separazione delle funzioni tra Sala Operative (deputate alla gestione dei singoli eventi di soccorso) e le Articolazioni Aziendali Territoriali (responsabili dell'organizzazione del soccorso territoriale). Contestualmente si è realizzato il progressivo completamento della rete territoriale delle postazioni e dei mezzi di soccorso previsti per ogni Articolazione Aziendale Territoriale (AAT).

Ulteriori sviluppi del Sistema di Emergenza Urgenza Extraospedaliero sono stati realizzati nell'anno 2017 dalla **DGR n. X/5954/2016**, che ha previsto la costituzione di un dipartimento regionale dell'emergenza urgenza extraospedaliero che ha messo in rete AREU e tutti i DEA/EAS per

creare un Sistema dell'emergenza a livello regionale.

Le Articolazione Aziendali Territoriali

Le AAT hanno la funzione di assicurare l'organizzazione dell'emergenza extraospedaliera nell'area di competenza, attualmente corrispondente all'area provinciale di appartenenza.

Le AAT garantiscono l'organizzazione e la gestione delle équipes e dei mezzi di soccorso sul territorio della Regione Lombardia coordinando personale e mezzi dedicati per le attività predefinite. Inoltre gestiscono i rapporti con le istituzioni presenti sul territorio di competenza, con il Terzo settore e con tutti i soggetti che partecipano a vario titolo al soccorso sanitario territoriale.

Le Articolazioni Aziendali Territoriali sono il fulcro dell'organizzazione territoriale e del coordinamento tra assistenza extra e intraospedaliera. Hanno l'obiettivo di organizzare e gestire la formazione del personale e l'attività dei mezzi di soccorso nell'area di competenza.

L'attività di soccorso sanitario viene svolta sotto il coordinamento di un Responsabile Medico e un Coordinatore Infermieristico:

- da personale medico, infermieristico e tecnico messo a disposizione dalle ASST/Fondazioni IRCCS, che dipende gerarchicamente/giuridicamente dalle ASST/Fondazioni IRCCS di appartenenza e funzionalmente da AREU
- da volontari e dipendenti (soccorritori esecutori e autisti soccorritori) appartenenti a Associazioni di Volontariato e altri soggetti del Terzo settore.

Le Articolazioni Aziendali Territoriali



Le Sale Operative Regionali di Emergenza Urgenza

L'assetto attuale, previsto con **DGR n. IX/1964/2011**, prevede quattro SOREU con i seguenti territori di competenza:

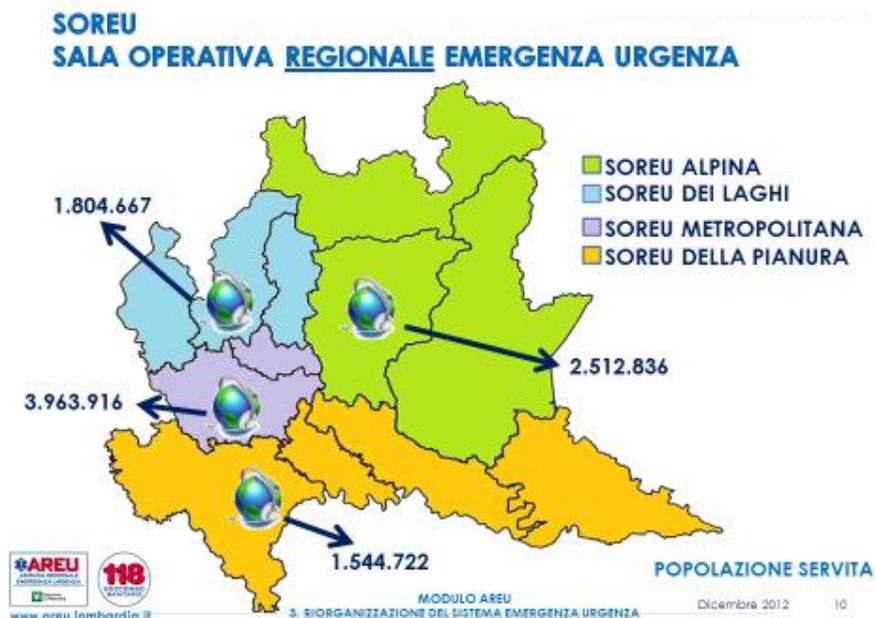
1. SOREU Metropolitana a **Milano** per le AAT di **Milano** e **Monza Brianza**, per un territorio di circa 4 milioni di abitanti;
2. SOREU dei Laghi a **Como** con AAT di **Como**, **Varese** e **Lecco**, per un territorio di circa 2 milioni di abitanti;
3. SOREU della Pianura a **Pavia** con AAT di **Pavia**, **Cremona**, **Mantova** e **Lodi**, per un territorio di circa 1,5 milioni di abitanti

4. SOREU delle Alpi a **Bergamo** con AAT di **Bergamo, Brescia e Sondrio**, per un territorio di circa 2,5 milioni di abitanti.

Le Sale Operative Regionali dell'Emergenza Urgenza sanitaria ricevono, attraverso le Centrali del servizio di emergenza (CUR NUE 112), le chiamate di soccorso sanitario provenienti dal territorio della Regione Lombardia, le gestiscono per la specifica funzione sanitaria e provvedono all'invio e alla gestione dei mezzi più appropriati fino al completamento delle missioni e/o all'eventuale affidamento del paziente alle strutture ospedaliere più idonee. In capo alla SOREU vi è, inoltre, la centralizzazione della gestione logistica degli elicotteri con una Consolle Regionale Elisoccorso CREli, funzione svolta attraverso la SOREU delle Alpi.

A tal fine, le SOREU utilizzano anche lo strumento "EUOL" (Emergenza Urgenza On Line) per far fronte a eventuali difficoltà di ricezione dei pazienti quali, ad esempio, l'accessibilità alle sale operatorie specialistiche/emodinamiche, le indisponibilità ricettive in caso di eventi straordinari, l'attivazione dei piani di gestione del sovraccollamento dei Pronti Soccorso e l'attivazione dei Piani di Emergenza Interni per Massiccio Afflusso di Feriti (PEIMAF). Questo strumento consente anche il monitoraggio delle risorse ospedaliere disponibili con l'integrazione informatica tra il sistema "118" e i Pronto Soccorso attraverso la visualizzazione in tempo reale di alcune informazioni rilevanti sull'attività di questi ultimi quali il numero di codici rossi presenti da meno di due ore (proxy di intensità del carico assistenziale), l'eventuale superamento della soglia di iperafflusso e le missioni destinate dal 118 ai PS stessi.

Si occupa, infine, del vicariamento e del disaster recovery che permettono, attraverso un applicativo informatico dedicato, la presa in carico H24, parziale o totale, da parte di una SOREU delle chiamate provenienti da territori afferenti ad altra SOREU, in presenza di picchi di traffico o di crash dei sistemi gestionali, garantendo continuità di risposta alle richieste di soccorso.



Durante l'emergenza epidemiologica da COVID-19 AREU ha allestito una Sala Operativa regionale denominata "SOREU Lombardia" a supporto delle 4 Sale Operative attivando la sola funzione del "receiver" (intervista telefonica all'utente con filtro di primo livello, compilazione applicativo informatico di SOREU, allerta Enti, somministrazione IPA di competenza tecnica).

I Mezzi di Soccorso presenti sul territorio regionale

La tabella rappresenta le diverse tipologie di mezzi di soccorso (veicoli ed equipaggi) operanti sul territorio regionale.

EQUIPAGGI E MEZZI

SIGLA	TIPO	VEICOLO	EQUIPAGGIO
MSB	Mezzo di Soccorso di Base		Autista soccorritore e due (uno) soccorritori
MSA1	Mezzo di Soccorso Avanzato di 1° livello	 	Autista soccorritore e infermiere
MSA2	Mezzo di Soccorso Avanzato di 2° livello	 	Autista soccorritore, medico e infermiere
Elicottero	Elisoccorso		Medico, infermiere, soccorso alpino

ELISOCCORSO

L'implementazione del Progetto Elisoccorso Regionale (di cui alla **DGR n. X/5954/2016**), con particolare riferimento agli aspetti progettuali inerenti le aree disagiate (catena prealpina e alpina) per il volo notturno e l'implementazione delle infrastrutture (elisuperfici e siti Hems) ha portato all'utilizzo più ampio della risorsa elicottero, che si integra definitivamente con le risorse disponibili per il soccorso su gomma.

A conclusione della gara espletata da ARIA, il sistema elisoccorso di emergenza urgenza sarà oggetto di una riorganizzazione operativa con la Società aggiudicataria del servizio.

L'attività si articola con **n. 5 elibasi** che svolgono attività diurna e, di queste, due basi svolgono anche attività in orario notturno con l'utilizzo su entrambi i vettori della tecnologia NVG (Night Vision Goggles).

Lo sviluppo delle infrastrutture a terra ha permesso di censire e in parte convenzionare anche aree occasionali, ad oggi circa 550, utilizzate in orario sia diurno sia notturno.

Nel corso degli anni sono stati sviluppati accordi operativi interregionali (Piemonte, Emilia Romagna, Veneto, Provincia autonoma di Trento e quella di Bolzano) per una gestione condivisa e più efficiente della risorsa elicottero e accordi anche al di fuori del territorio nazionale con i paesi confinanti, quale la Svizzera.

Dipartimento Regionale Emergenza Urgenza

Il Dipartimento Regionale Interaziendale Emergenza Urgenza (DRIEU), costituito a partire dal 1° giugno 2017 in attuazione delle **DGR X/5954/2016** e **n. X/6249/2017**, è un dipartimento funzionale interaziendale con il ruolo di indirizzo e governo clinico, culturale e tecnico per garantire una gestione unitaria e continua dell'assistenza alla popolazione nell'ambito dell'Emergenza Urgenza su tutto il territorio regionale.

Tale iniziativa mira a rendere sempre più omogeneo e integrato il Sistema dell'Emergenza Urgenza con l'obiettivo di realizzare una "continuità di soccorso" extra ed intraospedaliero su tutto il territorio della Regione Lombardia.

Gestione delle Maxi emergenze

Nell'ambito delle maxi emergenze AREU ha predisposto piani operativi e gestisce i connessi risvolti organizzativi per fronteggiare le diverse tipologie di eventi (es. piani aeroportuali, Piani di Emergenza Esterni Ditte a rischio rilevante, cantieri, ecc.), attraverso il coordinamento della Struttura Semplice Dipartimentale Maxi emergenza in staff alla Direzione Sanitaria. La Struttura supporta e collabora con la Direzione Strategica, con le Strutture in linea e con le diverse articolazioni aziendali per il perseguimento degli obiettivi istituzionali.

In stretta collaborazione con la Protezione Civile (regionale e nazionale) 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); inoltre, attraverso una costante attività formativa e di addestramento, assicura elevate competenze degli operatori nel caso di maxiemergenze, eventi di natura biologica, chimica, radiologica (BCR).

In collaborazione con il Dipartimento di Protezione Civile (DPC) e il Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco, AREU partecipa alla costituzione del Team USAR (Urban Search and Rescue), recentemente classificato da INSARAG, per la ricerca e il soccorso in area urbana anche in caso di evento sismico di cui, ad oggi, costituisce l'intero pool sanitario, nonché UNISADEC (Unità Sanitarie di Decontaminazione) in caso di incidenti con sostanze pericolose.

Al fine di favorire il flusso delle informazioni in caso di Maxi emergenza tra territorio e coordinamento Nazionale, il Direttore Generale di AREU è Referente Sanitario Regionale (RSR), il quale garantisce l'integrazione del Servizio Sanitario Regionale (SSR) all'interno del Sistema Regionale di Protezione Civile (SRPC).

La risposta di AREU in termini di maxi emergenze e catastrofi è il risultato di una continua formazione in ambito di medicina delle catastrofi, della realizzazione e mantenimento di un modello sostenibile e delle conoscenze ed esperienze consolidate nel tempo.

Per la gestione di queste tipologie di eventi vengono attivate strategie e risorse diverse da quelle ordinarie.

Grandi eventi ed emergenza straordinaria

L'organizzazione e l'assistenza sanitaria negli eventi e nelle manifestazioni programmate in Regione Lombardia è disciplinata dalla **D.G.R n. 2453 del 7 ottobre 2014** e da procedure di AREU, che definiscono le modalità di gestione dell'assistenza sanitaria agli eventi/manifestazioni programmati/e e gli indicatori per la valutazione del rischio e per la valutazione e predisposizione della pianificazione sanitaria, con l'obiettivo di governare in modo preventivo l'organizzazione del primo soccorso nei luoghi dove si realizza l'evento sportivo o il grande evento diversamente classificato.

A seguito della DGR X/2453/2014, che obbliga gli organizzatori di eventi a segnalare al sistema dell'emergenza sanitaria le manifestazioni in programma, AREU ha sviluppato una soluzione denominata GAMES (Gestione Assistenza Manifestazioni Eventi Sportivi) che consente l'interazione trasparente ed efficace tra gli organizzatori delle manifestazioni, il Servizio di Emergenza Sanitaria e le Associazioni sul territorio che prestano servizio.

Il trasporto di organi, tessuti ed équipe sanitarie

AREU gestisce le attività relative all'organizzazione del trasporto di organi, tessuti ed equipe

chirurgiche e pazienti candidati a trapianto.

All'interno dell'AREU, tale attività viene coordinata dalla SOREU Metropolitana che riceve le chiamate e organizza il trasporto (utilizzando mezzi su gomma, elicottero o aereo) dell'organo da trapiantare, dell'équipe chirurgica che eseguirà il prelievo e il trapianto, del paziente ricevente quando necessario.

Per consentire questa attività, è attiva una postazione 24 ore su 24 presidiata da personale dedicato alla gestione dei rapporti sia con il Centro di Riferimento Regionale, ubicato presso il Policlinico di Milano, sia con i Centri Trapianto che, se positivo, con il Centro Nazionale Trapianto (CNT).

A decorrere dal 01.03.2013 sino al 30.06.2020, AREU ha garantito il servizio di trasporto su gomma con la collaborazione di Croce Rossa Italiana. Dal 1 luglio 2020, AREU ha preso in carico direttamente il servizio di trasporto organi, tessuti e campioni biologici, trasferimento équipe chirurgiche e accompagnamento dei pazienti riceventi attraverso mezzi e personale proprio.

Il coordinamento delle attività trasfusionali

AREU, attraverso la Struttura regionale di Coordinamento (SRC) svolge funzione di coordinamento intraregionale 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.

Lo sviluppo del Sistema Trasfusionale Regionale ha raggiunto elevati livelli di qualità e sicurezza, oltre che garantire l'autosufficienza territoriale di sangue ed emocomponenti e partecipare alle necessità nazionali. Ai fini della razionalizzazione delle risorse e dell'efficientamento gestionale, le attività trasfusionali regionali sono state sottoposte ad un ampio processo di riorganizzazione/centralizzazione avviato con la **DGR n. X/1632/2014**. Tale percorso è giunto a completamento nel 2016 permettendo di concentrare sul territorio lombardo le attività di validazione e lavorazione del sangue e dei suoi prodotti, in 9 Centri conformi ai requisiti minimi strutturali, tecnologici e organizzativi vigenti, e mantenendo, nel contempo, il decentramento delle attività di raccolta e di medicina trasfusionale.

AREU/SRC ha, inoltre, strutturato un modello per la raccolta di dati economici e quantitativi sulla selezione del donatore, sulla raccolta, sulla lavorazione e validazione del sangue e degli emocomponenti raccogliendo i relativi dati dalle strutture ospedaliere pubbliche sedi di servizi trasfusionali, che ha condotto nel 2018 a un sistema tariffario applicato in modo sistematico su tutto il territorio regionale.

La SRC/AREU ha predisposto uno Schema di convenzione per emocomponenti per uso non trasfusionale secondo le indicazioni tecniche della Conferenza Scientifica dei DMTE, valevole per tutte le ASST della Regione, in corso di aggiornamento per l'emissione del DM del 01/08/2019, che modifica il decreto 2 novembre 2015.

Il servizio NUE 1 1 2

Con la **Direttiva 2009/136/CE** (art. 26) l'Unione Europea 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 "1 1 2" e qualunque numero di emergenza nazionale specificato dagli Stati membri".

Regione Lombardia, in collaborazione con il Ministero dell'Interno, ha dato avvio al progetto "Servizio NUE 1 1 2 Varese", operativo dal 21 giugno 2010, che vede la realizzazione del primo Call Center Laico 1 1 2 (oggi denominato Centrale Unica di Risposta – CUR 1 1 2) in Italia e

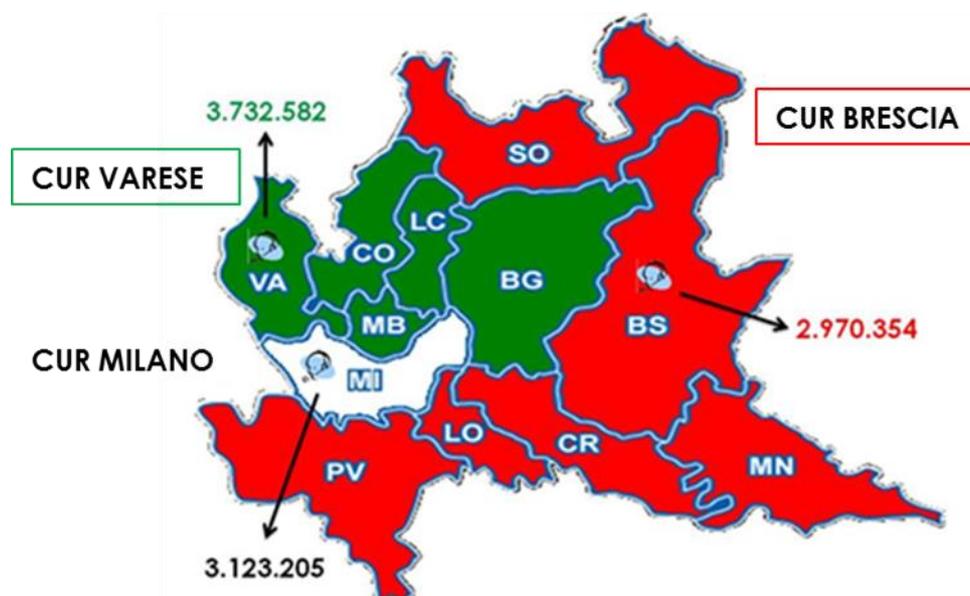
coinvolge operativamente il Dipartimento della Pubblica Sicurezza del Ministero dell'Interno, l'Arma dei Carabinieri, i Vigili del Fuoco e l'Emergenza Sanitaria, (sfruttando una piattaforma tecnologica già esistente presso la Centrale 118).

Il servizio NUE 1 1 2 prevede la raccolta di tutte le chiamate dirette ai numeri di emergenza (1 1 2 e 113 per la Pubblica sicurezza, 115 per i Vigili del Fuoco e 118 per l'emergenza sanitaria) verso una CUR di primo livello (Public Safety Answering Point o PSAP1), che si occupa della risposta al cittadino, della classificazione del tipo di emergenza, dell'automatico reperimento delle informazioni rilevanti (localizzazione della chiamata, anagrafica del cittadino chiamante) e quindi dell'inoltro del caso alle Centrali Operative di secondo livello (PSAP 2) delle amministrazioni effettivamente competenti, per funzione e territorio, alla risoluzione dell'emergenza. Tale Servizio viene svolto anche attraverso l'utilizzo dell'APP Where Are U da parte dell'utente.

Il Servizio NUE 1 1 2 costituisce pertanto per tutta la popolazione di Regione Lombardia "il primo contatto all'Emergenza" ed è compreso **tra i "servizi pubblici essenziali"**, individuati dall'art. 1 della legge 12 giugno 1990, n. 146 che reca "Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

Di seguito si riporta la suddivisione territoriale riferibile all'area di competenza servita da ciascuna CUR NUE 1 1 2 della Regione Lombardia.

- Milano: area metropolitana e la provincia (territorio evidenziato in "bianco" nella sottostante figura),
- Brescia: province di Brescia, Pavia, Cremona, Mantova, Sondrio e Lodi (territorio evidenziato in "rosso" nella sottostante figura),
- Varese: province di Varese, Lecco, Como, Bergamo e Monza Brianza, (territorio evidenziato in "verde" nella sottostante figura).



Il Servizio NUE 1 1 2 sul territorio nazionale

La legge n. 124 del 7/8/2015 (legge Madia), all'art 8, comma 1 lettera a), istituisce il Numero Unico Europeo 112 su tutto il territorio nazionale con centrali operative da realizzare in ambito regionale, secondo le modalità definite con specifici Protocolli d'Intesa che ogni singola Regione interessata dovrà stipulare con il Ministero dell'Interno.

In tale contesto, il modello organizzativo della CUR NUE 1 1 2 realizzato in Regione Lombardia è risultato un sistema efficace tanto da divenire modello per le altre Regioni, le quali vengono supportate da AREU nel percorso di avvio e formazione della Centrale, al fine di uniformare il servizio su tutto il territorio nazionale.

Di seguito vengono riportate le Regioni che, attraverso il supporto garantito da AREU nella progettazione e realizzazione della infrastruttura tecnologica e nell'attività di formazione degli operatori da inserire nelle CUR, nonché nel vicariamento in caso di criticità funzionale dell'infrastruttura tecnologica, hanno attivato sul territorio di rispettiva competenza le CUR NUE 1 1 2:

- Province Autonome di Trento e di Bolzano
- Regione Friuli Venezia Giulia
- Regione Sicilia (CUR di Catania e di Palermo)
- Regione Liguria
- Regione Piemonte e Valle d'Aosta
- Regione Lazio Roma Capitale (distretto telefonico 06)
- Regione Marche e Umbria (in fase di attivazione)
- Regione Toscana (in fase di attivazione)

Numero unico 116117 (Centrale Operativa Continuità Assistenziale – ex Guardia Medica)

Consolidata l'esperienza e l'attività svolta dalla **Centrale Operativa di Continuità Assistenziale (COCA)**, la Regione ha affidato ad AREU anche il coordinamento dei trasporti sanitari e sanitari semplici, in un'ottica di centralizzazione dell'organizzazione dell'attività.

AREU ha avviato, in collaborazione con la DG Welfare, un progetto di attivazione della Centrale Operativa Integrata (COI) (ex COCA) volto alla gestione centralizzata, attraverso la Numerazione Unica Europea 116117, delle chiamate di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica), consigli sanitari erogati sotto forma d'informazioni utili per il contatto dell'utente con il SSR, oltre che il coordinamento dei trasporti sanitari e sanitari semplici.

Nel corso degli anni 2016-2019, si sono susseguiti una serie di provvedimenti regionali di interesse che hanno caratterizzato l'avvio del progetto (**DGR n. X/5954/2016, DGR n. X/7771/2018, DGR n. XI/373/2018**) con la quale si approva il Progetto di prima attivazione della Centrale Operativa Integrata (COI) per Trasporti Sanitari semplici, Trasporti Sanitari e Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica), concluso con la presa in carico della Continuità Assistenziale per tutto il territorio regionale e la gestione centralizzata delle chiamate in capo alla COI, attraverso l'assunzione e la formazione di apposito personale, nonché la definitiva attivazione e operatività del Numero Europeo Armonizzato a valenza sociale 116.117.

Nel mese di febbraio 2020, vista l'emergenza COVID 19, è stata attivata una Centrale Operativa per la gestione del Numero Verde regionale 800.89.45.45, sita in locali di TIM in via della Boscaiola 26, Milano, con circa 70 postazioni operatore, al fine di dare informazioni/indicazioni, alla popolazione della Regione Lombardia, strutturata come Contact center per il cittadino per il rilascio di informazioni di ordine generale connesse all'emergenza da COVID-19, in conformità alle indicazioni regionali e ministeriali, e di indicazioni in relazione all'accesso ai servizi di Regione Lombardia.

La Formazione e l'International Research & Teaching Center (IR&TeC)

AREU considera la formazione e l'aggiornamento scientifico leve strategiche fondamentali per

lo sviluppo professionale degli operatori del sistema di emergenza urgenza e garanzia di qualità delle prestazioni rese ai cittadini, oltre che importante elemento motivazionale e di miglioramento professionale. 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.

Nel corso degli anni AREU si è sempre più proposta come una realtà in grado di garantire una formazione di qualità a supporto dell'intera rete sanitaria regionale e delle strutture universitarie. A tal fine, la Struttura Formazione di AREU identifica le strategie formative necessarie a sostenere i progetti della Direzione Strategica attraverso percorsi formativi e di aggiornamento volti ad una qualificazione uniforme e mirata delle attività di emergenza extraospedaliera, alla valorizzazione delle competenze tecniche delle singole professionalità, all'individuazione di modalità operative integrate, interdisciplinari e interprofessionali.

Durante l'autunno è stata avviata l'attività formativa in Simulazione ad Alta Fedeltà (Formazione per la Gestione delle Emergenze ostetrico-ginecologiche sia intra che extraospedaliere).

La Struttura Formazione gestisce e coordina, dalla Piattaforma "Hippo-AREU", l'attività dei 465 Centri di Formazione per Operatori BLS/Laici accreditati (siano essi privati o CeFRA Regionali e Locali), certificando, in totale, circa **50.100** (cinquantamila/100) nuovi operatori DAE in Regione Lombardia solo nel 2019.

E' stato consolidato l'International Teaching Center di American Heart Association, con la realizzazione di diversi eventi formativi specifici e stretto partnership con altre realtà ospedaliere in via di definizione convenzionale (per esempio IRCSS Policlinico Pavia) e avviate iniziative per il cittadino, in particolare rivolte all'età prescolare e scolare, oltre che agli studenti delle Scuole Secondarie di secondo grado.