

**DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE**

**377 / 2021 del 03/11/2021**

**Oggetto: APPROVAZIONE DEL PIANO DI ORGANIZZAZIONE AZIENDALE STRATEGICO (P.O.A.S.) DELL'AGENZIA REGIONALE EMERGENZA URGENZA**

---

**OGGETTO:** APPROVAZIONE DEL PIANO DI ORGANIZZAZIONE AZIENDALE STRATEGICO (P.O.A.S.) DELL'AGENZIA REGIONALE EMERGENZA URGENZA

---

vista la seguente proposta di deliberazione n. 657/2021, avanzata dal Direttore della Struttura Complessa Affari Generali e Legali

### **IL DIRETTORE GENERALE**

**PRESO ATTO** che:

- AREU è un Ente del S.S.R. costituito dalla L.R. di Regione Lombardia n. 33/2009 (come modificata dalla L.R. n. 22/2019, che ne ha ampliato le funzioni), in particolare l'art. 16 inerente la sua natura giuridica, i connessi principi organizzativi e i compiti istituzionali, nonché attivata dalle DD.G.R. n. 2701/2019 e n. 4078/2020;
- le sopra citate norme e provvedimenti, nel prevedere il passaggio da Azienda ad Agenzia Regionale Emergenza Urgenza a decorrere dall'1.1.2021, hanno stabilito che l'Agenzia subentrasse in tutti i rapporti giuridici attivi e passivi facenti capo all'Azienda Regionale Emergenza Urgenza sino alla data del 31.12.2020;

**VISTE** le seguenti Deliberazioni della Giunta Regionale:

- n. X/5113 del 29 aprile 2016 avente ad oggetto "Linee Guida regionali per l'adozione dei Piani di Organizzazione Aziendale Strategici delle Agenzie di Tutela della Salute (ATS), delle Aziende Socio Sanitarie Territoriali (ASST), degli IRCCS di diritto pubblico della Regione Lombardia e di AREU";
- n. X/5513 del 02 agosto 2016, avente ad oggetto "Ulteriori determinazioni in ordine alle Linee Guida regionali per l'adozione dei Piani di Organizzazione Aziendale Strategici delle Agenzie di Tutela della Salute (ATS), delle Aziende Socio Sanitarie Territoriali (ASST), degli IRCCS di diritto pubblico della regione Lombardia e di AREU", con cui sono state aggiornate e sostituite le Linee Guida allegate alla suddetta DGR n. X/5113 del 29 aprile 2016;
- n. XI/5157 del 2.8.2021 ad oggetto "determinazioni in ordine agli obiettivi della Agenzie di Tutela della Salute (ATS), delle Aziende Socio Sanitarie Territoriali (ASST) e dell'Azienda Regionale Emergenza Urgenza (AREU) – anno 2021, che prevede, tra gli altri, la messa a regime dell'assetto della nuova Agenzia Regionale di Emergenza Urgenza;

**DATO ATTO** che:

- l'assetto organizzativo proposto nel nuovo POAS è stato effettuato partendo dal vigente POAS e in ottemperanza alle indicazioni regionali vigenti di cui alla sopra richiamata D.G.R. n. 5513/2016, nonché di quanto disciplinato dall'art. 16 della L.R. n. 33/2009 e s.m.i.;
- l'aggiornamento del POAS è stato operato senza incrementare il numero delle Strutture di AREU, anzi prevedendo la diminuzione sul totale di n. 1 Struttura semplice;

**CONSIDERATO** che le Linee Guida Regionali, di cui alla citata DGR n. X/5513 del 02 agosto 2016, prevedono che il Piano di Organizzazione Aziendale Strategico sia adottato con provvedimento del Direttore Generale, acquisito il parere del Collegio di Direzione e previo confronto con le Organizzazioni Sindacali e che a tal fine per l'approvando P.O.A.S.:

- è stato acquisito il parere, favorevole, obbligatorio del Collegio di Direzione in data 11.10.2021, il cui verbale è conservato in atti;
- è stato oggetto di informativa preventiva, da parte della Direzione di AREU, alle Organizzazioni Sindacali dell'Area Comparto, RSU, Dirigenza Area Sanità e Dirigenza Area Funzioni Locali in data 27.9.2021, il cui verbale è conservato in atti;
- è stato presentato al Collegio Sindacale in data 11.10.2021 e, da ultimo, al Nucleo di Valutazione delle Prestazioni nella seduta del 25.10.2021;

**PRESO ATTO** che occorre adottare l'aggiornamento del POAS di AREU, quale strumento per la definizione dell'assetto organizzativo della nuova Agenzia Regionale Emergenza Urgenza, anche alla luce di quanto declinato negli obiettivi assegnati all'AREU con la DGR di Regione Lombardia n. XI/5157/2021;

**PRECISATO** che:

- ai sensi del combinato disposto dell'art. 16, co. 5 e dell'art. 17, co. 4 della L.R. n. 33/2009 il presente provvedimento deve essere sottoposto al controllo preventivo della Giunta regionale;
- l'art. 4, co. 8 della Legge n. 412/1991 prescrive la fase di controllo preventivo per il presente provvedimento;
- dall'adozione del presente provvedimento non deriva l'immediata esecutività delle disposizioni in esso contenute, le quali sono soggette all'esito positivo del controllo effettuato dalla Giunta regionale;

**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 i "prospetti recanti la comparazione tra l'assetto organizzativo vigente e l'assetto proposto, con dettaglio quali – quantitativo delle variazioni richieste", avanzate dall'Agenzia in sede di proposta della revisione del Piano di Organizzazione Aziendale Strategico 2021-2023, allegato n. 1 quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
2. di approvare la revisione del Piano di Organizzazione Aziendale Strategico dell'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza 2021-2023, allegato n. 2 quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
3. di precisare che l'adozione del presente provvedimento non comporta l'immediata efficacia ed esecutività dello stesso essendo soggetto, ai sensi del combinato

disposto dell'art. 16 co. 5 e dell'art. 17 co. 4 della L.R. n. 33/2009, al controllo preventivo di cui all'art. 4 co. 8 della Legge n. 412/1991 da parte della Giunta di Regione Lombardia;

4. di disporre la trasmissione del presente provvedimento alla Direzione Generale Welfare della Giunta regionale della Lombardia per consentire l'espletamento della prevista istruttoria;
5. di prevedere che la validità del nuovo POAS 2021-2023 di AREU e di quanto in esso declinato, comprese le nuove strutture e funzioni ivi previste, decorrerà dall'approvazione formale del POAS stesso da parte della Giunta di Regione Lombardia;
6. di dare atto che la registrazione degli oneri conseguenti viene rimandata al momento dell'adozione delle delibere di attuazione del presente provvedimento;
7. 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;
8. 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;
9. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento all'Albo Pretorio on line dell'Agenzia.

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

## **PROSPETTI RECANTI LA COMPARAZIONE TRA L'ASSETTO ORGANIZZATIVO VIGENTE E L'ASSETTO PROPOSTO, CON DETTAGLIO QUALI – QUANTITATIVO DELLE VARIAZIONI RICHIESTE**

Si riportano di seguito due prospetti recanti la comparazione tra l'assetto organizzativo vigente e l'assetto organizzativo proposto.

Nell'ambito del primo prospetto, vengono poste in evidenza le variazioni qualitative richieste per ognuna delle Strutture (Semplici, Semplici Dipartimentali e Complesse) dell'attuale assetto organizzativo dell'Agenzia (es. variazione della denominazione, dell'afferenza, modifica o integrazione delle funzioni attribuite, variazione della tipologia di Struttura); vengono, inoltre, evidenziate le Strutture di cui si richiede la creazione e le Strutture di cui si richiede la cessazione.

Nell'ambito del secondo prospetto vengono poste in evidenza le variazioni quantitative delle diverse tipologie di Strutture (Semplici, Semplici Dipartimentali e Complesse), per aree omogenee (staff del Direttore Generale, staff del Direttore Sanitario e Dipartimento Sanitario, Dipartimento Amministrativo). In calce si riporta un prospetto che elenca la variazione del numero di Strutture afferenti ad ogni area e che evidenzia (cella a sfondo azzurro) un saldo negativo (- 1 Struttura Semplice).

Assetto organizzativo attuale

Variazione richiesta

Assetto organizzativo proposto

**Staff Direttore Generale**

SC	Comunicazione
SC	NUE 112
SS	CUR NUE 112 Brescia
SS	CUR NUE 112 Milano
SS	CUR NUE 112 Varese
SC	Sistemi informativi
SS	Logistica
SS	Qualità e risk management

Nessuna variazione
Trasferimento della Struttura nel Dipartimento Sanitario
Cessazione della Struttura
Cessazione della Struttura
Cessazione della Struttura
Nessuna variazione (la S.S. Logistica, afferente alla stessa, è stata inserita nel Dipartimento Amministrativo quale S.S.D.)
Trasformazione della Struttura da S.S. a S.S.D., trasferimento della stessa nel Dipartimento Amministrativo, variazione della denominazione della Struttura e integrazione delle funzioni attribuite alla stessa
Variazione della denominazione della Struttura
Trasferimento della Struttura dal Dipartimento Amministrativo allo staff del Direttore Generale, variazione della denominazione della Struttura e delle funzioni attribuite alla stessa
Creazione della Struttura

**Staff Direttore Generale**

SC	Comunicazione
—	—
—	—
—	—
—	—
SC	Sistemi informativi
—	—
SS	Qualità, risk management e internal auditing
SC	Gestione operativa e controllo di gestione
SS	Prevenzione e protezione
	(funzione collegata alla S.C. Medicina legale e sorveglianza sanitaria)
funzione	Innovazione tecnologica e digitale
funzione	Responsabile prevenzione corruzione e trasparenza
funzione	Data protection officer

funzione Prevenzione e protezione  
funzione Medico competente

**Staff Direttore Sanitario e Dipartimento Sanitario**

SC	Direzione medico - organizzativa
SC	Formazione
SC	SITRA
SC	SRC
SC	Numero Europeo 116117
SS	COCA
SS	Trasporti sanitari
SS	Ingegneria clinica
SS	Medicina legale
SS	Trasporto organi, tessuti ed équipe
SC	Promozione e sviluppo dell'attività formativa nell'emergenza internaz.
SC	Elisoccorso
SSD	Maxiemergenze
SC	SOREU
SS	Coordinamento clinico SOREU
SS	Coordinamento tecnico organizzativo SOREU
SC	AAT

Nessuna variazione
Nessuna variazione
Variazione della denominazione della Struttura e trasferimento dallo staff del Direttore Sanitario al Dipartimento Sanitario
Cessazione della Struttura
Variazione della denominazione della Struttura e trasferimento dallo staff del Direttore Sanitario al Dipartimento Sanitario
Cessazione della Struttura
Variazione della denominazione della Struttura, trasferimento dallo staff del Direttore Sanitario al Dipartimento Sanitario, variazione delle funzioni
Nessuna variazione
Cessazione della Struttura
Creazione della Struttura
Trasferimento della Struttura dallo staff del Direttore Sanitario al Dipartimento Sanitario
Variazione della denominazione e delle funzioni della Struttura
Trasferimento della Struttura dallo staff alla line del Dipartimento Sanitario
Nessuna variazione
Integrazione delle funzioni della Struttura
Variazione della denominazione e delle funzioni della Struttura
Variazione della denominazione della Struttura
Integrazione delle funzioni della Struttura
Creazione della Struttura
Trasferimento della Struttura dallo staff del Direttore Generale alla line del Dipartimento Sanitario
Creazione della Struttura

**Staff Direttore Sanitario e Dipartimento Sanitario**

SC	Direzione medico - organizzativa
SC	Formazione
SC	Di.P.Sa.
funzione	SRC
SC	NEA 116117
funzione	Centrale NEA 116117 (variazione della denominazione)
SS	Sviluppo tecnico organizzativo NEA 116117 (di SC NEA 116117)
SS	Ingegneria clinica
—	—
SC	Medicina legale e sorveglianza sanitaria
SS	Trasporto organi, tessuti ed équipe (di SC SOREU)
SC	Integrazione percorsi di cura ospedale territorio
SC	Elisoccorso
SSD	Maxiemergenze
SC	SOREU
SS	Governo reti tempo dipendenti (di SC SOREU)
SS	Sviluppo tecnico organizzativo SOREU (di SC SOREU)
SC	AAT
SS	Sviluppo tecnico organizzativo AAT (di SC AAT)
SC	NUE 112
SS	Sviluppo tecnico organizzativo NUE 112 (di SC NUE 112)
funzione	Medico competente (di SC Medicina legale e sorveglianza sanitaria)
funzione	Ricerca e innovazione
funzione	Controlli
funzione	CUR NUE 112
funzione	SOREU
(funzione)	AAT (SS presso i Dipartimenti DEA/EAS delle ASST/IRCCS sedi di AAT)

**Staff Direttore Amministrativo**

**Dipartimento Amministrativo**

SC	Affari generali e legali
SC	Economico finanziario
SC	Gestione approvvigionamenti
SC	Gestione e sviluppo risorse umane
SC	Controllo di gestione
SSD	Tecnico patrimoniale

Nessuna variazione
Nessuna variazione
Nessuna variazione
Nessuna variazione
Struttura trasferita nello staff del Direttore Generale (vedi sopra)
Nessuna variazione
Struttura trasferita dallo staff del Direttore Generale e trasformata da S.S. a S.S.D. (vedi sopra)
Creazione della Struttura

**Staff Direttore Amministrativo**

funzione	Segreteria Direzione
----------	----------------------

**Dipartimento Amministrativo**

SC	Affari generali e legali
SC	Economico finanziario
SC	Gestione approvvigionamenti
SC	Gestione e sviluppo risorse umane
—	—
SSD	Tecnico patrimoniale
SSD	Logistica, magazzino e unità mobili
SSD	Gestione amministrativa servizi sanitari

**Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU)**

Assetto organizzativo attuale			Assetto organizzativo proposto			Delta Strutture (per area)
<b>Staff Direttore Generale</b>			<b>Staff Direttore Generale</b>			
SC	Comunicazione		SC	Comunicazione		→ 0
SC	NUE 112			— (trasferita nel Dipartimento Sanitario)		↓ -1
SS	CUR NUE 112 Brescia			— (cessazione dalla data di approvazione regionale del nuovo POAS AREU)		↓ -1
SS	CUR NUE 112 Milano			— (cessazione dalla data di approvazione regionale del nuovo POAS AREU)		↓ -1
SS	CUR NUE 112 Varese			— (cessazione dalla data di approvazione regionale del nuovo POAS AREU)		↓ -1
SC	Sistemi informativi		SC	Sistemi informativi		→ 0
SS	Logistica			— (trasferita nel Dipartimento Amministrativo)		↓ -1
SS	Qualità e risk management		SS	Qualità, risk management e internal auditing		→ 0
funzione	Prevenzione e protezione		SC	Gestione operativa e controllo di gestione (trasferita dal Dipartimento Amministrativo)		↑ 1
funzione	Medico competente		SS	Prevenzione e protezione		↑ 1
				— (trasferita in staff al Direttore Sanitario, afferente alla S.C. Medicina legale e sorveglianza sanitaria)		
			funzione	Innovazione tecnologica e digitale		
			funzione	Responsabile prevenzione corruzione e trasparenza		
			funzione	Data protection officer		
						- 3 SS
<b>Staff Direttore Sanitario e Dipartimento Sanitario</b>			<b>Staff Direttore Sanitario e Dipartimento Sanitario</b>			
SC	Direzione medico - organizzativa	S/D*	SC	Direzione medico - organizzativa	S	→ 0
SC	Formazione	S	SC	Formazione	S	→ 0
SC	SITRA	S	SC	Di.P.Sa.	D	→ 0
SC	SRC	S	funzione	SRC	S	↓ -1
SC	Numero Europeo 116117	S	SC	NEA 116117	D	→ 0
SS	COCA	S	funzione	Centrale NEA 116117	D	↓ -1
SS	Trasporti sanitari	S	SS	Sviluppo tecnico organizzativo NEA 116117 (di SC NEA 116117)	D	→ 0
SS	Ingegneria clinica	S	SS	Ingegneria clinica	S	→ 0
SS	Medicina legale	S		— (cessazione dalla data di approvazione regionale del nuovo POAS AREU)	S	↓ -1
			SC	Medicina legale e sorveglianza sanitaria	S	↑ 1
SS	Trasporto organi, tessuti ed équipe	S	SS	Trasporto organi, tessuti ed équipe (di SC SOREU)	D	→ 0
SC	Promozione e sviluppo dell'attività formativa nell'emergenza internaz.	D	SC	Integrazione percorsi di cura ospedale territorio	D	→ 0
SC	Elisoccorso	D	SC	Elisoccorso	D	→ 0
SSD	Maxiemergenze	D	SSD	Maxiemergenze	D	→ 0
SC	SOREU	D	SC	SOREU	D	→ 0
SS	Coordinamento clinico SOREU	D	SS	Governo reti tempo dipendenti (di SC SOREU)	D	→ 0
SS	Coordinamento tecnico organizzativo SOREU	D	SS	Sviluppo tecnico organizzativo SOREU (di SC SOREU)	D	→ 0
SC	AAT	D	SC	AAT	D	→ 0
			SS	Sviluppo tecnico organizzativo AAT (di SC AAT)	D	↑ 1
			SC	NUE 112 (trasferita dallo staff del Direttore Generale)	D	↑ 1
			SS	Sviluppo tecnico organizzativo NUE 112 (di SC NUE 112)	D	↑ 1
			funzione	Medico competente (di SC Medicina legale e sorveglianza sanitaria)	S	
			funzione	Ricerca e innovazione	S	
			funzione	Controlli	D	
			funzione	CUR NUE 112	D	
			funzione	SOREU	D	
			(funzione)	AAT (SS presso i Dipartimenti DEA/EAS delle ASST/IRCCS sedi di AAT)	D	
						+ 1 SC
<b>Staff Direttore Amministrativo</b>			<b>Staff Direttore Amministrativo</b>			
			funzione	Segreteria Direzione		
<b>Dipartimento Amministrativo</b>			<b>Dipartimento Amministrativo</b>			
SC	Affari generali e legali		SC	Affari generali e legali		→ 0
SC	Economico finanziario		SC	Economico finanziario		→ 0
SC	Gestione approvvigionamenti		SC	Gestione approvvigionamenti		→ 0
SC	Gestione e sviluppo risorse umane		SC	Gestione e sviluppo risorse umane		→ 0
SC	Controllo di gestione			— (trasferita in staff al Direttore Generale)		↓ -1
SSD	Tecnico patrimoniale		SSD	Tecnico patrimoniale		→ 0
			SSD	Logistica, magazzino e unità mobili (trasferita dallo staff del Direttore Generale)		↑ 1
			SSD	Gestione amministrativa servizi sanitari		↑ 1
						+ 2 SSD e - 1 SC
Riepilogo	SC	SSD	SS			
Direzione Generale	0	0	-3			
Direzione Sanitaria	1	0	0			
Direzione Amministrativa	-1	2	0			
	0	2	-3			
Totale			-1			

\* S = staff del Direttore Sanitario  
D = Dipartimento Sanitario

**PIANO DI  
ORGANIZZAZIONE AZIENDALE STRATEGICO  
2021 - 2023**

**AGENZIA REGIONALE EMERGENZA URGENZA  
(AREU)**

### **Il ruolo del Piano di Organizzazione Aziendale Strategico (POAS)**

Il presente POAS costituisce lo strumento programmatico attraverso il quale l'Agenzia, nell'ambito dell'autonomia organizzativa e gestionale di cui dispone, definisce il proprio assetto organizzativo e le relative modalità di funzionamento, al fine di realizzare gli obiettivi strategici stabiliti dalla Regione, nel rispetto della normativa vigente.

Il POAS definisce, quindi, il modello organizzativo dell'Agenzia, le regole e le strategie di organizzazione interna finalizzate all'ottimizzazione del loro funzionamento e in ottemperanza al Piano Sanitario Regionale, secondo un'ottica di autonomia, per il raggiungimento degli obiettivi fissati da Regione Lombardia.

Il POAS rappresenta, inoltre, lo strumento attraverso il quale l'Agenzia descrive il contesto di riferimento, esplicita i valori guida e delinea i rapporti con gli stakeholder.

E' adottato con provvedimento del Direttore Generale di AREU, acquisito il parere obbligatorio non vincolante del Collegio di Direzione (rif. D.Lgs. n. 502 del 30 dicembre 1992) e delle Organizzazioni Sindacali. Successivamente, il POAS viene trasmesso alla Giunta regionale per l'approvazione.

Il POAS è composto dal presente documento descrittivo e dai relativi allegati e ha validità triennale (2021 – 2023); l'AREU si riserva comunque la facoltà di apportare modifiche annuali, secondo quanto previsto dalle specifiche disposizioni regionali.

## Indice

### Sezione 1

#### **L'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza**

- L'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza
- I valori
- La sede e il logo
- Il patrimonio
- Il finanziamento
- 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.

### Sezione 2

#### **La Direzione AREU**

- Gli organi dell'Agenzia
- La Direzione Strategica
- L'organizzazione dell'Agenzia
- Le Strutture e le funzioni in staff alla Direzione Generale e alla Direzione Sanitaria
- I Dipartimenti
- Gli organismi e i gruppi di lavoro

### Sezione 3

#### **Le funzioni attribuite ad AREU**

- 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

### Sezione 4

#### **Riferimenti normativi e sigle/acronimi utilizzati nel documento**

- Sigle/acronimi utilizzati nel documento.

Sezione 1  
**L'Agenda Regionale Emergenza Urgenza**

## L'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza

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:



### Il patrimonio

Il patrimonio dell'Agenzia al momento della sua costituzione è quello risultante dal libro dei cespiti ammortizzabili valorizzato al 31 dicembre 2020, come rappresentato dallo Stato Patrimoniale del bilancio d'esercizio dell'Azienda 2020.

Il patrimonio viene allineato costantemente con la rilevazione delle acquisizioni e dismissioni di cespiti. I finanziamenti per le acquisizioni di beni patrimoniali sono per lo più in conto capitale e a destinazione chiaramente a ciò finalizzata; non è escluso che si possano acquisire cespiti con finanziamenti in conto esercizio destinati però a progettualità specifiche che prevedano la possibilità di questo genere di acquisto.

### Il finanziamento

Con la D.G.R. n. 4078 del 21 dicembre 2020 viene data attuazione, con decorrenza 10 gennaio 2021, alla Legge Regionale n. 22/2019, prevedendo che l'Agenzia subentri a pieno titolo, 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. La D.G.R. dispone di adottare in via sperimentale, a partire dal 2021 e in coerenza con quanto previsto dalla normativa regionale, il sistema di finanziamento a quota capitaria (definendone gli importi pro capite) per le seguenti funzioni:

- emergenza urgenza extraospedaliera (quota capitaria 27 Euro);
- NUE 112 (quota capitaria 0,36 Euro);
- NEA 116117 (quota capitaria 0,57 Euro);

e stabilisce inoltre che le altre funzioni svolte dall'Agenzia, concernenti il coordinamento delle attività trasfusionali e il trasporto di organi e tessuti, siano oggetto di finanziamento specifico.

La stessa D.G.R. n. 4078/2020 riconosce che, data la variabilità degli interventi connessi con la gestione dell'emergenza urgenza extraospedaliera in relazione all'erogazione del servizio, alle fasce di età dei soggetti beneficiari e all'offerta sanitaria sul territorio, sia necessario valutare, nel prossimo triennio, il finanziamento a quota capitaria semplice al fine di garantire la sostenibilità economica dell'attività.

Nell'ambito dei rapporti convenzionali sottoscritti con ogni ASST/IRCCS, la quantificazione delle risorse complessive da riconoscere per l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera avviene sulla base delle determinazioni regionali che, di anno in anno, intervengono in relazione alla gestione del Servizio Socio Sanitario Regionale (c.d. Regole di sistema).

AREU pertanto riceverà un finanziamento comprensivo sia della quota di risorse destinate al rimborso degli oneri sostenuti dalle Enti per lo svolgimento dell'attività di emergenza urgenza extraospedaliera, sia delle risorse per il proprio funzionamento e per il finanziamento di tutte le linee di attività affidate ad AREU dalla norma. La quantificazione del finanziamento complessivo ad AREU è formalizzata nella D.G.R. annuale delle Regole di Sistema e nel conseguente decreto di assegnazione. Al fine della redazione del bilancio preventivo economico annuale, AREU informa Regione Lombardia circa il proprio fabbisogno e comunica ad ogni ASST/IRCCS convenzionata/o il fabbisogno destinato alle attività di emergenza urgenza extraospedaliera, recepito da Regione Lombardia all'interno dei decreti di assegnazione delle risorse economiche – sezionale 118.

Nell'arco dell'esercizio, laddove l'andamento di bilancio lo richieda, a seguito di procedura di assestamento, interviene una rimodulazione dei finanziamenti attraverso un nuovo decreto regionale di assegnazione, che recepisce i valori economici dell'attività di emergenza urgenza extraospedaliera rivisti a seguito di procedura di assestamento che AREU conduce verso gli Enti convenzionati. Ultima e definitiva revisione del finanziamento è quella che interviene all'atto dell'approvazione del bilancio di esercizio annuale, per la cui chiusura Regione approva il decreto di assegnazione finale che consolida le fonti di finanziamento per l'esercizio di riferimento, sempre previo recepimento di quanto AREU assegna agli Enti convenzionati per l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera a fronte delle rendicontazioni ricevute e validate.

Oltre alle attività declinate nelle leggi regionali e nella normativa vigente, AREU viene coinvolta in progettualità specifiche, per le quali vengono definite risorse vincolate all'attuazione del progetto. L'entità delle somme assegnate è dimensionata sulle attività sottese e viene rimodulata a consuntivo sulla base delle rendicontazioni finali di quanto effettivamente attuato e dei costi sostenuti e documentati.

I soggetti finanziatori, oltre a Regione Lombardia, possono identificarsi con soggetti privati o pubblici, tra i quali anche l'Unione Europea.

### **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 e canale You Tube 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.

In particolare questi vantaggi sarebbero più evidenti per alcune aree e linee di attività, quali la gestione delle reti di patologia, la formazione istituzionale, la gestione delle maxiemergenze.

## Sezione 2 **La Direzione AREU**

## Gli organi dell'Agenzia

Sono organi dell'Agenzia il Direttore Generale, il Collegio Sindacale e il Collegio di Direzione.

### Il Direttore Generale

Il Direttore Generale rappresenta l'organo di indirizzo e di governo dell'Agenzia, è il rappresentante legale della stessa, il responsabile dei servizi resi ai cittadini, dei risultati conseguiti, dell'imparzialità e del buon andamento complessivo delle attività, sulle quali esercita il potere di gestione.

È responsabile del corretto ed efficiente utilizzo delle risorse, coerentemente con i principi, gli obiettivi e le direttive definite dai livelli di governo e di programmazione regionale e nazionale.

### Il Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale esercita il controllo sulla regolarità amministrativa e contabile dell'Agenzia verificando la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa e contabile, con riferimento non solo alla legittimità degli atti ma anche alla ragionevolezza dei processi.

Riferisce periodicamente alla Regione, anche su richiesta di quest'ultima, sui risultati dei riscontri eseguiti, segnalando alle Autorità competenti eventuali gravi irregolarità.

Il Collegio Sindacale è composto così come previsto dal D.Lgs. n. 502 del 30 dicembre 1992 e successive modifiche e integrazioni; i componenti del Collegio Sindacale ispirano l'esercizio delle loro funzioni al principio della massima collaborazione e della sinergia operativa, favorendo costanti e reciproche forme di coinvolgimento e di consultazione, con particolare riferimento alla fase istruttoria dei provvedimenti più incidenti sul processo di programmazione e di gestione dell'Agenzia.

### Il Collegio di Direzione

È un organo presieduto dal Direttore Generale, costituito in attuazione dell'art. 17 del D.Lgs. n. 502 del 30 dicembre 1992 e s.m.i. e dell'art. 12 della L.R. n. 33 del 30 dicembre 2009, con funzioni consultive, propositive e di supporto nei confronti della Direzione Generale, per l'esercizio dell'attività di governo dell'Agenzia. La composizione, le funzioni e le attività di tale organo sono disciplinate dalla Giunta regionale, con la D.G.R. n. 4979 del 30 marzo 2016, allo scopo di assicurarne l'uniformità a livello regionale. Il Collegio di Direzione, nominato dal Direttore Generale, che lo presiede e ne coordina l'attività, è composto dal Direttore Amministrativo e dal Direttore Sanitario, dal Direttore del Dipartimento Amministrativo e del Dipartimento Sanitario e dal Direttore della S.C. Direzione medico – organizzativa e della S.C. Di.P.Sa.. In relazione alla specificità degli argomenti all'ordine del giorno possono essere invitati a partecipare alle riunioni del Collegio, senza diritto di voto, dirigenti e operatori dell'Agenzia o esperti esterni, in ragione delle competenze professionali possedute e degli incarichi ricoperti. Il Collegio di Direzione:

- costituisce primaria sede di analisi, confronto e coordinamento tra il Direttore Generale e le Strutture organizzative interessate nell'elaborazione delle linee di programmazione e sviluppo dell'Agenzia, concorrendo alla funzione di governo complessivo affidata al Direttore Generale;
- assicura al Direttore Generale supporto nel governo delle attività clinica, nell'organizzazione e sviluppo dei servizi per l'impiego e la valorizzazione delle risorse umane;
- partecipa alla pianificazione delle attività, incluse la ricerca, la didattica e i programmi di formazione;
- concorre allo sviluppo organizzativo e gestionale dell'Agenzia, con particolare riferimento all'individuazione di indicatori di risultato clinico e di efficienza, nonché dei requisiti di appropriatezza e di qualità delle attività di competenza;
- contribuisce all'analisi della valutazione complessiva dei risultati conseguiti in relazione agli obiettivi prefissati.

## La Direzione Strategica

La Direzione Strategica ha come obiettivo principale la gestione delle risorse aziendali al fine di raggiungere gli obiettivi assegnati. Individua gli indirizzi strategici, elabora e programma l'attività e promuove la valutazione sistematica dei risultati raggiunti in relazione agli obiettivi prefissati.

In particolare, la Direzione Strategica:

- definisce le linee strategiche finalizzate all'attuazione delle direttive degli organismi istituzionali, nazionali e regionali;
- individua e assegna gli obiettivi annuali alle singole Strutture/funzioni e verifica lo stato di avanzamento delle attività e i risultati raggiunti;
- definisce e verifica l'attuazione delle azioni correttive, in caso di scostamento dai piani strategici elaborati;
- costituisce l'interfaccia con i rappresentanti degli organismi istituzionali.

Costituiscono la Direzione Strategica:

- il Direttore Generale;
- il Direttore Amministrativo;
- il Direttore Sanitario.

In staff alla Direzione Generale e alla Direzione Sanitaria sono presenti Strutture/funzioni finalizzate a supportare e coadiuvare le stesse nella gestione delle attività strategiche e trasversali.

### Il Direttore Generale

Il Direttore Generale è un organo dell'Agenzia, unitamente al Collegio Sindacale e al Collegio di Direzione. È il rappresentante legale dell'Agenzia ed è responsabile della gestione complessiva.

In particolare:

- adotta le linee di indirizzo strategiche, i piani programmatici pluriennali e annuali e declina gli obiettivi assegnati all'Agenzia;
- adotta il bilancio economico preventivo e il bilancio d'esercizio ai sensi della normativa vigente;
- adotta il Piano di Organizzazione Aziendale Strategico, definisce l'assetto organizzativo aziendale e i livelli di responsabilità; verifica l'imparzialità e il buon andamento dell'azione amministrativa;
- adotta gli atti di indirizzo rivolti ad orientare risorse, obiettivi e processi in funzione delle esigenze complessive, attribuendo risorse umane, strumentali e finanziarie
- adotta gli atti di amministrazione che impegnano l'Agenzia nei confronti delle Istituzioni regionali e di altri soggetti, anche attraverso la stipula di accordi convenzionali.

Per lo svolgimento delle predette attribuzioni e funzioni, il Direttore Generale è coadiuvato dal Direttore Sanitario e dal Direttore Amministrativo.

Le funzioni del Direttore Generale possono essere delegate, in caso di assenza o impedimento, al Direttore Sanitario o al Direttore Amministrativo con apposita determinazione.

### Il Direttore Sanitario

Il Direttore Sanitario è il referente istituzionale del Direttore Generale per quanto concerne l'elaborazione della politica sanitaria e il governo clinico, con riferimento alle indicazioni contenute nel Piano Sanitario Regionale.

Contribuisce alla direzione strategica dell'Agenzia coadiuvando il Direttore Generale nella definizione delle linee strategiche e delle politiche, assumendo diretta responsabilità delle

funzioni attribuite alla sua competenza e concorrendo, con la formulazione di proposte e di pareri, alla formalizzazione delle decisioni della Direzione Strategica.

Dirige a livello strategico le Strutture sanitarie ai fini tecnico – organizzativi e igienico-sanitari.

Il Direttore Sanitario svolge ogni altra funzione, ivi compresa l'adozione di atti a rilevanza esterna, attribuitagli dalla legislazione vigente, dal presente atto e dai regolamenti, ovvero su delega del Direttore Generale.

### **Il Direttore Amministrativo**

Il Direttore Amministrativo è il referente istituzionale del Direttore Generale per quanto concerne il supporto amministrativo, nonché la gestione economica e l'equilibrio di bilancio.

Contribuisce alla direzione strategica dell'Agenzia coadiuvando il Direttore Generale nella definizione delle linee strategiche e delle politiche, assumendo diretta responsabilità delle funzioni attribuite alla sua competenza e concorrendo, con la formulazione di proposte e di pareri, alla formalizzazione delle decisioni della Direzione Strategica.

Dirige a livello strategico le Strutture amministrative ai fini tecnico – organizzativi e inoltre assicura la legittimità degli atti, la definizione e la direzione del sistema di governo economico finanziario dell'azienda.

Il Direttore Amministrativo svolge ogni altra funzione, ivi compresa l'adozione di atti a rilevanza esterna, attribuitagli dalla legislazione vigente, dal presente atto e dai regolamenti, ovvero su delega del Direttore Generale.

## L'organizzazione dell'Agenzia

L'organizzazione dell'Agenzia è articolata in:

- Dipartimenti:
  - gestionali;
  - interaziendali funzionali;
- Strutture Complesse (S.C.):
  - in staff alla Direzione Generale;
  - in staff alla Direzione Sanitaria;
  - in line a un Dipartimento;
- Strutture Semplici (S.S.):
  - in staff alla Direzione Generale;
  - in staff alla Direzione Sanitaria;
  - a valenza dipartimentale (S.S.D.);
- funzioni, che non individuano Strutture ma attività e responsabilità affidate con atti formali;
- organismi e gruppi di lavoro, dedicati a specifiche attività.

### I Dipartimenti

L'organizzazione dipartimentale rappresenta il modello ordinario di gestione operativa dell'AREU, attraverso la quale l'Agenzia intende sostenere e favorire l'integrazione funzionale e organizzativa delle Strutture/funzioni in cui essa è articolata.

I Dipartimenti sono articolazioni organizzative che raggruppano Strutture Complesse e Semplici che richiedono una programmazione e un coordinamento unitario e sono finalizzati a favorire la razionalizzazione e la qualificazione delle attività, attraverso l'integrazione e il coordinamento delle funzioni, nel rispetto dell'autonomia e della responsabilità gestionale dei dirigenti.

I Dipartimenti attivati in AREU sono di tipo gestionale e interaziendale funzionale.

I Dipartimenti gestionali sono costituiti da Strutture, Complesse e Semplici, che svolgono attività affini o complementari, comunque omogenee; caratteristica tipica di tali Dipartimenti è l'integrazione tra le Strutture che li compongono e l'utilizzo integrato delle risorse attribuite.

I Dipartimenti interaziendali funzionali derivano dall'aggregazione di Strutture, Complesse e Semplici, appartenenti a Dipartimenti gestionali in capo a Enti diversi e sono volti alla gestione integrata di attività svolte da Enti diversi e al ruolo di indirizzo e di governo culturale e tecnico di alcuni settori sanitari. Obiettivo di tale tipologia di Dipartimenti è quello di favorire la collaborazione e l'integrazione tra gli Enti interessati, al fine di garantire l'efficacia e l'uniformità delle attività svolte e dei servizi erogati.

L'incarico di Direzione del Dipartimento è attribuito dal Direttore Generale a uno dei Direttori delle Strutture Complesse afferenti al Dipartimento stesso, previa verifica dei titoli posseduti e tenendo conto dell'esperienza professionale, organizzativa e della capacità di leadership.

Il Direttore di Dipartimento è sovraordinato, sul piano organizzativo, ai Direttori delle Strutture afferenti allo stesso ed è responsabile del raggiungimento degli obiettivi del Dipartimento, promuove le attività del Dipartimento, coordina le attività delle Strutture di riferimento di concerto con i relativi Direttori perseguendo la massima integrazione possibile tra le diverse Strutture organizzative e l'uniforme applicazione di procedure comuni per il raggiungimento degli obiettivi assegnati.

## Le Strutture

Nell'ambito di AREU sono presenti Strutture Complesse e Semplici.

Le Strutture Complesse sono articolazioni che posseggono requisiti strutturali e funzionali di rilevante importanza e che necessitano di competenze professionali specialistiche e risorse (umane, tecnologiche e strumentali) per l'espletamento delle attività ad esse conferite.

Gli elementi caratterizzanti le Strutture Complesse sono rappresentati da:

- la valenza strategica, definita dal livello di interfaccia con Istituzioni o organismi interni/esterni all'Agenzia, dal valore delle risorse gestite, dalla rilevanza della funzione ai fini del raggiungimento degli obiettivi e dal livello di intersectorialità che caratterizza gli interventi specifici della funzione;
- l'estensione dell'articolazione organizzativa, definita dalla numerosità e dall'eterogeneità delle risorse professionali, dal dimensionamento tecnologico delle attrezzature in dotazione, dal volume e dall'eterogeneità dei servizi erogati.

Nel determinare una Struttura Complessa è necessario altresì tener conto del livello di autonomia e di responsabilità che è indispensabile assicurare per un efficace ed efficiente assolvimento delle funzioni assegnate alla Struttura.

Le Strutture Semplici e Semplici Dipartimentali sono articolazioni, con funzioni e responsabilità specifiche, che gestiscono attività e processi con attribuzione di autonomia in un ambito definito.

Gli elementi caratterizzanti le Strutture Semplici sono rappresentati da:

- la dimensione produttiva definita e/o programmabile (ovvero l'omogeneità e l'integrazione dei processi e delle funzioni gestite, per le Strutture non eroganti prestazioni sanitarie);
- la responsabilità e l'autonomia in relazione alla gestione di risorse umane, tecnologiche e/o finanziarie proprie della Struttura (ovvero il ruolo trasversale di coordinamento e gestione di risorse messe a disposizione dalle altre articolazioni, al fine di assicurare l'efficace gestione di uno o più attività/processi).

## Le Strutture e le funzioni in staff alla Direzione Generale e alla Direzione Sanitaria

In staff alla Direzione Generale e alla Direzione Sanitaria afferiscono alcune Strutture e funzioni di rilevanza strategica e di interesse trasversale per l' Agenzia, chiamate a fornire un supporto strategico alla Direzione Strategica e ad assicurare – ove la funzione lo preveda – la posizione di terzietà e indipendenza nei confronti dell'intera organizzazione dell' Agenzia.

Le Strutture/funzioni in staff alla Direzione Generale/Sanitaria supportano e collaborano con la Direzione Strategica, con le Strutture afferenti ai Dipartimenti e con le diverse articolazioni organizzative dell' Agenzia per il perseguimento degli obiettivi istituzionali; raggruppano attività e competenze di "tecnostuttura e supporto direzionale" finalizzate ad assicurare un sistema organico di programmazione, verifica e monitoraggio delle attività assegnate all' Agenzia.

Caratteristiche peculiari di tali Strutture sono la strategicità e l'interdisciplinarietà delle attività svolte, in un'ottica di gestione per processi.

Per ogni Struttura/funzione in staff alla Direzione Generale/Sanitaria l'interlocutore di riferimento è rappresentato dal corrispondente Direttore, fatta salva la necessità di fare riferimento a un diverso componente della Direzione Strategica in relazione a specifiche attività assegnate alla Struttura/funzione.

Le Strutture e le funzioni in staff alla Direzione Generale sono le seguenti:

- S.C. Comunicazione;
- S.C. Sistemi informativi;
- S.C. Gestione operativa e controllo di gestione;
- S.S. Qualità, risk management e internal auditing;
- S.S. Semplice Prevenzione e protezione;
- funzione Innovazione tecnologica e digitale;
- funzione RPCT (Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza);
- funzione DPO (Data Protection Officer).

Le Strutture e le funzioni in staff alla Direzione Sanitaria sono le seguenti:

- S.C. Direzione medico – organizzativa;
- S.C. Formazione;
- S.C. Medicina legale e sorveglianza sanitaria;
- S.S. Ingegneria clinica;
- funzione Medico competente (afferente funzionalmente alla S.C. Medicina legale e sorveglianza sanitaria);
- funzione SRC (Struttura Regionale di Coordinamento);
- funzione Ricerca e innovazione.

Le competenze e le responsabilità delle Strutture sono descritte nell'ambito di specifiche schede (funzionigramma), allegate al presente documento.

Si descrivono sinteticamente, di seguito, le competenze e le responsabilità delle funzioni.

### **Innovazione tecnologica e digitale**

In linea con la vigente normativa, la funzione ha l'obiettivo di proporre e di coordinare/monitorare, in sinergia con le Strutture/funzioni della Direzione AREU, le fasi operative dei progetti di innovazione tecnologica e digitale dell' Agenzia finalizzati all'evoluzione dei processi, alla valorizzazione del patrimonio tecnologico e informativo e all'accrescimento delle performance del personale e dei servizi erogati.

### **Il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza**

L'AREU pone la massima attenzione all'attuazione delle attività di prevenzione della corruzione e delle misure in materia di trasparenza e legalità, recepite all'interno del relativo Piano triennale.

Strettamente connessa all'attività di prevenzione della corruzione, è l'attuazione del principio di trasparenza dell'attività amministrativa perseguito, mediante l'ottemperanza agli obblighi di pubblicazione dei dati dell'organizzazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito internet istituzionale, in raccordo e con la collaborazione delle Strutture competenti per materia in Agenzia, attività di recente ulteriormente rafforzata grazie all'introduzione dell'istituto dell'accesso civico.

Per una migliore integrazione e complementarità tra l'ambito della prevenzione della corruzione e quello della trasparenza, l'Agenzia ha previsto di individuare un'unica figura, rappresentata dal Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, identificato nell'ambito della S.C. Affari generali e legali.

Tale figura viene supportata dalla Direzione Strategica, anche attraverso il conferimento di idonee risorse al fine di poter garantire un adeguato svolgimento della funzione stessa e da tutte le Strutture/funzioni dell'Agenzia, per quanto di competenza.

### **Il Data Protection Officer**

Il Data Protection Officer (DPO) è una figura introdotta dall'art. 37 del Regolamento UE n. 679 del 27 aprile 2016 *Regolamento generale sulla protezione dei dati*.

I compiti del DPO, indicati dall'art. 39 del Regolamento UE 2016/679, possono essere così rappresentati:

- informare e fornire consulenza al titolare del trattamento o al responsabile del trattamento dei dati personali nonché ai dipendenti che eseguono il trattamento in merito agli obblighi derivanti dal Regolamento UE 2016/679, nonché da altre disposizioni dell'Unione o degli Stati membri relative alla protezione dei dati;
- sorvegliare l'osservanza del Regolamento UE 2016/679, di altre disposizioni dell'Unione o degli Stati membri relative alla protezione dei dati nonché delle politiche del titolare del trattamento o del responsabile del trattamento in materia di protezione dei dati personali, compresi l'attribuzione delle responsabilità, la sensibilizzazione e la formazione del personale che partecipa ai trattamenti e alle connesse attività di controllo;
- fornire, se richiesto, un parere in merito alla valutazione d'impatto sulla protezione dei dati e sorvegliarne lo svolgimento ai sensi dell'articolo 35 del Regolamento UE 2016/679;
- cooperare con l'Autorità di controllo;
- fungere da punto di contatto per l'Autorità di controllo per questioni connesse al trattamento, tra cui la consultazione preventiva di cui all'articolo 36 del Regolamento UE 2016/679;
- effettuare, se del caso, consultazioni relativamente a qualunque altra questione in materia.

### **Il Risk Manager**

Il Risk Manager rappresenta la figura incaricata di pianificare, coordinare e monitorare l'attività di risk management nell'ambito dell'Agenzia, in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale. Il Risk Manager, supportato dalla Direzione Strategica, anche attraverso il conferimento di idonee risorse, si avvale della collaborazione di professionisti specificamente formati, operanti nell'ambito delle Strutture/funzioni della Direzione e delle articolazioni organizzative dell'Agenzia.

L'AREU riconduce l'attività di risk management e le relative funzioni alla S.S. Qualità, risk management e internal auditing al fine di assicurare lo svolgimento di tale attività in assoluta sinergia e con modalità integrate rispetto all'attività di gestione della qualità.

### **Il Responsabile dell'internal auditing**

Il Responsabile dell'internal auditing rappresenta la figura incaricata di pianificare, coordinare e monitorare l'attività di internal auditing nell'ambito dell'Agenzia, in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale. Il Responsabile dell'internal auditing, supportato dalla Direzione Strategica, anche attraverso il conferimento di idonee risorse, si avvale della collaborazione di professionisti specificamente formati, operanti nell'ambito delle Strutture/funzioni della Direzione e delle articolazioni organizzative dell'Agenzia.

L'AREU riconduce l'attività di internal auditing e le relative funzioni alla S.S. Qualità, risk management e internal auditing al fine di sfruttare le sinergie con le attività di gestione della qualità e del rischio e di favorire l'integrazione con le altre funzioni di controllo.

### **Il Medico competente**

Il Medico competente garantisce l'attività a carattere preventivo e diagnostico con lo scopo di tutelare la salute di tutti i lavoratori nei confronti dei rischi presenti in ambito lavorativo, effettuando la sorveglianza sanitaria dei lavoratori sulla base del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), alla cui stesura il Medico competente collabora.

### **La Struttura Regionale di Coordinamento**

La Struttura Regionale di Coordinamento (SRC) per le attività trasfusionali svolge istituzionalmente il ruolo tecnico-organizzativo di supporto alla programmazione regionale per le attività trasfusionali. Tale funzione si configura, nell'ambito dell'Agenzia, come un'articolazione atta a promuovere e monitorare:

- il raggiungimento dell'autosufficienza regionale di sangue, emocomponenti ed emoderivati e il concorso all'autosufficienza nazionale;
- la qualità e la sicurezza delle attività trasfusionali, il buon uso del sangue e dei suoi derivati;
- lo sviluppo di sistemi di valutazione dell'efficienza e dell'efficacia dell'organizzazione trasfusionale, anche con impatto gestionale;
- lo sviluppo della rete informativa trasfusionale regionale;
- l'allineamento dei sistemi qualità dei Servizi Trasfusionali della Rete Trasfusionale Regionale;
- i progetti di sviluppo delle attività della medicina trasfusionale.

La Struttura Regionale di Coordinamento costituisce l'interfaccia tecnica nei rapporti istituzionali inerenti le attività trasfusionali; rappresenta, in particolare, il riferimento istituzionale per il Centro Nazionale Sangue, gli Organi Consultivi del Ministero della Salute (Comitato Tecnico Sanitario-Sezione Trasfusionale) e il Tavolo tecnico della Commissione Salute (CAAO-Subarea Trasfusionale); in ambito regionale, coordina la Conferenza tecnico scientifica dei Dipartimenti di Medicina Trasfusionale ed Ematologia, la Consulta per il buon uso del sangue, il Comitato Regionale Sangue. La funzione è, inoltre, referente per la gestione del sistema regionale di emovigilanza.

### **Ricerca e innovazione**

In linea con la vigente normativa, la funzione ha l'obiettivo di consolidare la fase innovativa dell'attività dell'Agenzia che si è avviata con l'attivazione di specifici accordi con le Università, finalizzati a promuovere ulteriormente l'attività di ricerca inerente il soccorso sanitario extraospedaliero e il sistema dell'emergenza urgenza intra ed extraospedaliera. La funzione

ha, inoltre, l'obiettivo di operare nell'ambito di progetti di ricerca scientifica in merito al "First Hour Quintet" dell'emergenza (arresto cardiocircolatorio, STEMI, STROKE, trauma e insufficienza respiratoria) e di consolidare, in collaborazione con i DEA/EAS delle ASST/IRCCS del sistema dell'emergenza urgenza, studi epidemiologici inerenti i registri di patologia e le performance delle reti di patologie tempo dipendenti. L'attività di ricerca è orientata, inoltre, alle iniziative di sviluppo della ricerca clinica e organizzativa, anche attraverso la promozione di partnership con altri Enti scientifici di livello nazionale e internazionale; in questo contesto acquista rilevanza l'avviata partecipazione di AREU a progetti di ricerca europei, con il consolidamento dei rapporti operativi con partner internazionali che gestiscono i sistemi di emergenza e urgenza. La funzione di ricerca e innovazione opera anche nell'ambito della formazione, supportando, dal punto di vista metodologico, lo sviluppo di tecniche innovative di formazione, ponendo particolare attenzione ai sistemi di simulazione avanzata; in questo ambito, caso l'attività di ricerca sarà sottesa alla valutazione dell'efficacia di questi strumenti nel campo della medicina dell'emergenza.

## I Dipartimenti

Nell'ambito di AREU sono previsti tre Dipartimenti:

- il Dipartimento Amministrativo (gestionale);
- il Dipartimento Sanitario (gestionale);
- il Dipartimento regionale Emergenza Urgenza Extraospedaliera (interaziendale funzionale).

### **Il Dipartimento Amministrativo**

Il Dipartimento Amministrativo è un dipartimento che esercita una funzione di supporto nell'area di competenza nei confronti della Direzione Amministrativa, nonché di tutte le altre Strutture dell'Agenzia, garantendo l'espletamento delle attività amministrative e la massima integrazione delle risorse professionali, finanziarie e tecnologiche, per il raggiungimento degli obiettivi dipartimentali.

Il Dipartimento Amministrativo afferisce al Direttore Amministrativo e le sue funzioni sono le seguenti:

- realizzazione delle linee di programmazione indicate dalla Direzione Amministrativa, attraverso la gestione dei processi amministrativi e il coordinamento tra le Strutture del Dipartimento;
- realizzazione dell'integrazione e del coordinamento tra le Strutture del Dipartimento, attraverso, la definizione di procedure comuni, che rendano più efficiente l'Agenzia;
- analisi dei principali processi di supporto all'organizzazione dell'attività amministrativa e favorisce il lavoro di équipe tra le Strutture che lo compongono;
- sviluppo, anche attraverso l'uso delle nuove tecnologie, dei progetti di intervento integrati con tutti i Dipartimenti aziendali;
- verifica e monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi perseguiti con l'organizzazione dipartimentale, in particolare in relazione all'utilizzo razionale delle risorse umane, tecnologiche e dei materiali di consumo, nonché degli investimenti;
- promozione dell'efficacia, dell'efficienza e dell'economicità dell'attività del Dipartimento.

Il Direttore del Dipartimento è il principale referente in Agenzia per l'efficienza e l'efficacia dell'attività amministrativa, fornisce il massimo supporto per l'organizzazione delle attività, favorendo l'integrazione e la maggiore collaborazione tra le Strutture amministrative che compongono il Dipartimento stesso e tra le stesse e le Strutture degli altri Dipartimenti aziendali.

Il Dipartimento è l'entità deputata a progettare e realizzare i percorsi organizzativi di sviluppo dei servizi amministrativi interaziendali con gli altri Enti del Servizio Sanitario Regionale.

Il Dipartimento è composto dalle seguenti Strutture/funzioni:

- S.C. Affari generali e legali;
- S.C. Economico finanziario;
- S.C. Gestione approvvigionamenti;
- S.C. Gestione e sviluppo risorse umane;
- S.S.D. Gestione amministrativa servizi sanitari;
- S.S.D. Tecnico patrimoniale;
- S.S.D. Dipartimentale Logistica, magazzino e unità mobili.

Le competenze e le responsabilità delle Strutture sono descritte nell'ambito di specifiche schede (funzionigramma), allegate al presente documento.

## **Il Dipartimento Sanitario**

Il Dipartimento Sanitario è un dipartimento che esercita una funzione di supporto nell'area di competenza nei confronti della Direzione Sanitaria nonché di tutte le altre Strutture, garantendo l'espletamento delle attività sanitarie correlate all'emergenza urgenza extraospedaliera e la massima integrazione delle risorse professionali, finanziarie e tecnologiche, per il raggiungimento degli obiettivi dipartimentali.

Il Dipartimento Sanitario afferisce al Direttore Sanitario e le sue funzioni sono le seguenti:

- realizzazione delle linee di programmazione indicate dalla Direzione Sanitaria, attraverso la gestione delle attività sanitarie e il coordinamento tra le Strutture del Dipartimento;
- realizzazione dell'integrazione e del coordinamento tra le Strutture del Dipartimento, attraverso la definizione di procedure comuni, che rendano più efficiente l'Agenzia;
- verifica e monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi perseguiti con l'organizzazione dipartimentale, in particolare in relazione all'utilizzo razionale delle risorse umane, tecnologiche e dei materiali di consumo, nonché degli investimenti;
- promozione dell'efficacia, dell'efficienza e dell'economicità dell'attività del Dipartimento.

Il Direttore del Dipartimento è il principale referente in Agenzia per l'efficienza e l'efficacia dell'attività del Dipartimento, fornisce il miglior supporto possibile per l'organizzazione delle attività, favorendo l'integrazione e la collaborazione tra le Strutture che compongono il Dipartimento stesso e tra le stesse e le Strutture degli altri Dipartimenti dell'Agenzia.

Il Dipartimento è composto dalle seguenti Strutture/funzioni:

- S.C. NUE 112, a cui afferisce la S.S. Sviluppo tecnico organizzativo NUE 112;
- S.C. SOREU, a cui afferiscono la S.S. Sviluppo tecnico organizzativo SOREU, la S.S. Trasporto organi, tessuti ed équipe e la S.S. Governo reti tempo dipendenti;
- S.C. Integrazione percorsi di cura ospedale – territorio;
- S.C. AAT, a cui afferiscono la S.S. Sviluppo tecnico organizzativo AAT e la funzione Controlli;
- S.C. Elisoccorso;
- S.C. NEA 116117, a cui afferisce la S.S. Sviluppo tecnico organizzativo NEA 116117;
- S.C. Di.P.Sa.;
- S.S.D. Maxiemergenze.

Le competenze e le responsabilità delle Strutture sono descritte nell'ambito di specifiche schede (funzionigramma), allegate al presente documento.

Le attività svolte dalle articolazioni organizzative (AAT, SOREU, CUR NUE 112, Centrale NEA 116117), e della funzione Controlli sono descritte nella sezione 3 del presente documento.

Il personale operante nell'ambito del Dipartimento Sanitario è organizzato secondo una struttura a matrice, descritta nella documentazione prescrittiva dell'Agenzia.

## **Il Dipartimento regionale Emergenza Urgenza Extraospedaliera**

Il Dipartimento regionale Emergenza Urgenza Extraospedaliera è un Dipartimento funzionale interaziendale che ha l'obiettivo di mettere in rete tutti i DEA/EAS delle ASST/IRCCS sedi di AAT, SOREU e postazioni di mezzi di soccorso al fine di realizzare un sistema dell'emergenza urgenza extraospedaliera univoco e omogeneo.

Il Dipartimento coinvolge gli operatori sanitari di area critica delle ASST/IRCCS che svolgono attività nell'ambito del soccorso extraospedaliero in percorsi formativi e operativi che

prevedono l'integrazione/rotazione tra attività intra ed extraospedaliera, in modo da salvaguardare la professionalità degli stessi al fine di incrementare ulteriormente la sicurezza dei cittadini lombardi.

Il Dipartimento, inoltre, garantisce la migliore applicazione dei criteri di centralizzazione dei pazienti secondo la programmazione regionale inerente le reti di patologia tempo dipendenti.

Il Dipartimento assicura lo svolgimento delle seguenti attività:

- interfaccia con i Dipartimenti (DEA/EAS, altri Dipartimenti) delle ASST/IRCCS sedi di AAT, SOREU e postazioni di mezzi di soccorso a cui afferisce il personale sanitario di area critica, al fine di garantire l'ottimale utilizzo delle risorse per la copertura dell'attività di emergenza urgenza extraospedaliera, privilegiando l'attività resa in orario istituzionale così come previsto dalla programmazione regionale;
- promozione dell'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;
- sviluppo di percorsi clinico assistenziali condivisi, al fine di assicurare una migliore presa in carico della persona assistita da parte del Pronto Soccorso (continuità di cura) e di garantire una migliore sinergia tra l'attività intra ed extra ospedaliera;
- trasmissione, ai Dipartimenti delle ASST/IRCCS sedi di AAT, SOREU e postazioni di mezzi di soccorso e alle Strutture AREU afferenti, delle linee programmatiche e degli indirizzi regionali nonché delle indicazioni della Direzione Strategica e della Direzione Sanitaria AREU in relazione all'attività di emergenza urgenza extraospedaliera;
- promozione dell'applicazione dei criteri di centralizzazione dei pazienti secondo la programmazione regionale inerente le reti di patologia tempo dipendenti;
- promozione, in sinergia con le AAT, anche attraverso l'interazione con i DEA/EAS e con gli altri Dipartimenti delle ASST/IRCCS sedi di AAT, SOREU e postazioni di mezzi di soccorso a cui afferisce il personale sanitario di area critica, di strategie e percorsi finalizzati a rendere omogeneo il sistema di emergenza urgenza, fermo restando quanto previsto dagli accordi convenzionali sottoscritti tra ASST/IRCCS e AREU (rif. D.G.R. n. 2703/2019);
- collaborazione nell'ambito della ricerca e dello sviluppo dei registri relativi alle patologie tempo dipendenti.

Il Dipartimento, presieduto dal Direttore Sanitario AREU, è composto da:

- le seguenti Strutture di AREU, afferenti al Dipartimento Sanitario: S.C. AAT e S.C. SOREU (e Strutture Semplici afferenti), S.C. Elisoccorso, S.C. Integrazione percorsi di cura ospedale – territorio, S.S.D. Maxiemergenze;
- DEA/EAS delle ASST/IRCCS sedi di AAT, come da organigramma allegato;
- Dipartimento Rete Trauma e Emergenze Tempo Dipendenti Metropolitano (Dipartimento funzionale della ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda).

Nell'ambito del Dipartimento regionale Emergenza Urgenza Extraospedaliera, AREU costituisce, pertanto, l'Agenzia "capofila", mentre le ASST e l'IRCCS sopra richiamati costituiscono gli Enti "associati". Ad integrazione rispetto agli Enti "associati", sono coinvolti nell'attività del Dipartimento i DEA/EAS delle ASST/IRCCS sedi di postazioni di mezzi di soccorso. In relazione agli argomenti trattati nell'ambito del Dipartimento possono essere coinvolti anche i Direttori dei DEA/EAS delle Strutture sanitarie che svolgono una funzione nelle reti regionali di patologia tempo dipendente.

## Gli organismi e i gruppi di lavoro

### Il Nucleo di Valutazione delle Prestazioni

Il Nucleo di Valutazione delle Prestazioni (NVP) è un organismo collegiale che assicura, in coordinamento con l'Organismo indipendente di valutazione della Giunta regionale della Lombardia, in attuazione delle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 150 del 27 ottobre 2009 e s.m.i., il monitoraggio del funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della performance dell'Agenda e individuale, della trasparenza e dell'integrità dei controlli interni posti in essere dall'Agenda, a supporto del Direttore Generale.

### Il Collegio Tecnico Valutazione incarichi

Il Collegio Tecnico è l'organismo preposto alla verifica dei dirigenti che trova la sua regolamentazione all'interno dei Contratti Nazionali vigenti in materia, in particolare per l'area della Dirigenza Medica e Sanitaria nell'art. 57 del CCNL del 17 dicembre 2019 dell'Area della Sanità, per la dirigenza PTA nell'art.76 dell'Area Funzioni Locali.

Il Collegio Tecnico è preposto in particolare alla verifica di seconda istanza di:

- tutti i dirigenti: al termine del primo quinquennio di servizio (solo per dirigenza medica e sanitaria) e ai fini del conferimento dell'incarico; per la dirigenza medica e sanitaria anche ai fini dell'attribuzione della fascia di indennità di esclusività;
- tutti i dirigenti alla scadenza dell'incarico.

La verifica riguarda in particolare le attività professionali svolte, i risultati conseguiti, le competenze dimostrate anche nel motivare e guidare le eventuali risorse gestite, le valutazioni annuali conseguite.

Il Collegio Tecnico è nominato dal Direttore Generale, è presieduto dal Direttore di Dipartimento. Al suo interno è presente un Direttore di Struttura Complessa (della medesima area/profilo del valutato) e deve essere garantita la rappresentanza del profilo del valutato. L'esito positivo della valutazione del Collegio tecnico è condizione per il rinnovo dell'incarico o per il conferimento di altro incarico

### L'Ufficio Procedimenti Disciplinari (UPD)

Ai sensi del D.Lgs. n. 165 del 30 marzo 2001 e s.m.i. AREU ha individuato l'Ufficio Procedimenti Disciplinari, che ha competenza in merito all'avvio, all'istruttoria e alla conclusione dei procedimenti di competenza.

### La Consulta del soccorso

La Consulta del soccorso è un organismo consultivo della Direzione Strategica composto dai rappresentanti delle Organizzazioni di volontariato del soccorso e dei Soggetti assegnatari di postazioni di soccorso quali interlocutori attivi del sistema di emergenza urgenza extraospedaliero regionale.

La costituzione di tale organismo è stata prevista dalla Delibera di Consiglio Regionale n. 471 del 4 dicembre 2007 che impegna la Giunta "affinché l'AREU si avvalga, sulla base del principio di sussidiarietà e per l'esercizio delle attività che le sono proprie in tema di soccorso e di trasporto sanitario, delle Organizzazioni di volontariato e delle Cooperative sociali presenti sul territorio lombardo, attraverso i loro organismi associativi regionali e che venga previsto nella struttura dell'AREU un organo consultivo della Direzione, in cui siano rappresentate le organizzazioni di volontariato regionali più rappresentative".

La Consulta ha il compito di:

- condividere linee di indirizzo inerenti l'attività di soccorso extraospedaliero;
- condividere percorsi gestionali, amministrativi e formativi a valenza regionale;

- monitorare lo scenario regionale e le sue possibili evoluzioni, individuando criticità e opportunità.

### **Il Comitato Unico di Garanzia (CUG)**

Il Comitato Unico di Garanzia, la cui costituzione è prevista dalla Legge n. 183 del 4 novembre 2010, è un organismo che propone un ulteriore rafforzamento delle misure finalizzate a garantire la tutela delle pari opportunità e del benessere lavorativo del personale, unificando in un solo organismo le competenze del Comitato per le pari opportunità e del Comitato paritetico sul fenomeno del mobbing.

Il CUG ricerca, propone e verifica le misure di valorizzazione del benessere sui luoghi di lavoro, le attività volte a favorire le pari opportunità fra donne e uomini, la repressione di fenomeni di emarginazione e svalutazione dell'attività dei lavoratori.

Il CUG esplica le proprie attività nei confronti di tutto il personale appartenente all'Agenzia; ha composizione paritetica ed è formato da componenti designati da ciascuna delle Organizzazioni sindacali rappresentative e da un pari numero di rappresentanti dell'Agenzia, afferenti sia alla dirigenza sia all'area del comparto.

### **Il Nucleo Qualità e Gestione del Rischio (NQeGR)**

Il Nucleo Qualità e Gestione del Rischio è stato istituito dalla Direzione Strategica al fine di ottemperare a quanto previsto dalla Circolare regionale n. 46 del 27 dicembre 2004.

Tale gruppo di lavoro definisce, attraverso la condivisione dei contenuti del Piano qualità e risk management elaborato dalla S.S. Qualità, risk management e internal auditing, la pianificazione annuale delle attività inerenti la qualità e la gestione del rischio (risk management), sulla base dei seguenti elementi:

- dati inerenti gli eventi significativi, i reclami e le segnalazioni degli utenti e degli altri attori del sistema raccolti dalla S.S. Qualità, risk management e internal auditing;
- riesame delle iniziative effettuate in tema di qualità e gestione del rischio relative all'anno solare precedente;
- indicazioni ministeriali e regionali in tema di qualità e risk management;
- obiettivi e strategie dell'Agenzia.

### **Il Comitato Valutazione Sinistri (CVS)**

Il Comitato Valutazione Sinistri è stato istituito dalla Direzione Strategica al fine di ottemperare a quanto previsto dalla Circolare regionale n. 46 del 27 dicembre 2004.

Il CVS fornisce al Direttore Generale AREU parere obbligatorio non vincolante relativamente alle richieste di risarcimento pervenute ad AREU per presunta responsabilità sanitaria.

Il CVS:

- analizza e valuta, ad esito dell'attività istruttoria le richieste di risarcimento pervenute ad AREU;
- valuta le possibilità di soccombenza giudiziale e indica la strategia di gestione delle richieste di risarcimento;
- quantifica l'importo del danno ai fini della proposta transattiva e/o delle riserve da iscriverne in caso di reiezione dell'istanza sulla base dei più aggiornati orientamenti giurisprudenziali e delle indicazioni normative;
- valuta l'opportunità di attivare percorsi di ascolto e mediazione trasformativa ai fini della gestione delle richieste di risarcimento;
- analizza e valuta le denunce penali rivolte al personale dipendente AREU o dipendente ASST/IRCCS ed operante nell'ambito del sistema extraospedaliero di emergenza urgenza;

- analizza e valuta le proposte di definizione ad esito di procedimenti extragiudiziali alternativi e giudiziali precontenziosi e di cognizione e indica la strategia di gestione di AREU anche al radicamento degli stessi;
- valuta e definisce le modalità di riscontro alle richieste di accesso agli atti relative ad eventi correlati a richieste di risarcimento;
- organizza eventi formativi inerenti la gestione delle richieste di risarcimento;
- collabora alla definizione della politica di copertura assicurativa di AREU.

### **L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**

L'Ufficio Relazione con il Pubblico, istituito in attuazione al D.Lgs. n. 29 del 3 febbraio 1993, ha l'obiettivo di promuovere la comunicazione con i cittadini e le Istituzioni, di raccogliere segnalazioni di disservizi ed encomi e di gestirne l'attività istruttoria, in collaborazione con le Strutture della Direzione aziendale. Ai sensi della Legge n. 150 del 7 giugno 2000, l'attività dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, indirizzata a cittadini singoli e associati, deve contribuire alla diffusione e al rispetto della cultura della trasparenza amministrativa, ponendo attenzione alla qualità percepita e al rapporto tra istituzioni e cittadini.

Nell'ambito di AREU è identificata quale Ufficio per le Relazioni con il Pubblico la S.C. Comunicazione, la cui attività si concretizza:

- nella valorizzazione del sistema di comunicazione dell'Agenzia;
- nell'integrazione e nell'omogeneizzazione delle iniziative di comunicazione attivate dalle articolazioni organizzative di AREU;
- nell'attivazione di progetti e campagne di comunicazione che coinvolgono gli operatori e i cittadini;
- nella raccolta e nella gestione degli encomi pervenuti all'Agenzia.

La gestione dei reclami/segnalazioni degli utenti, inerenti l'erogazione delle funzioni attribuite all'Agenzia, viene coordinata dalla S.S. Qualità, risk management e internal auditing con modalità integrate rispetto alle attività relative alla qualità e al risk management.

### **Il Collegio Tecnico**

Il Collegio Tecnico è un organismo che supporta la Direzione Sanitaria nell'esecuzione delle funzioni assegnate ad AREU, anche attraverso un confronto proattivo, al fine di:

- rendere omogenea l'attività di soccorso nell'ambito della Regione Lombardia, così come previsto dalla D.G.R. n. 6994 del 2 aprile 2008;
- condividere e supportare l'attivazione di nuove modalità organizzative, in attuazione degli obiettivi dell'Agenzia, anche attraverso l'analisi dei dati;
- condividere e verificare i contenuti della documentazione prescrittiva a valenza trasversale elaborata dalle Strutture/funzioni della Direzione AREU e dai gruppi di lavoro attivati in seno alla stessa;
- promuovere e condividere i progetti di sviluppo operativo e di ricerca attinenti all'attività di AREU.

### **La Commissione farmaci e presidi**

La Commissione farmaci e presidi è un organismo consultivo della Direzione Sanitaria finalizzato alla promozione dell'uso razionale, efficace e sicuro dei farmaci e dei presidi nell'ambito dell'attività di soccorso extraospedaliero di emergenza urgenza.

L'attività della Commissione farmaci e presidi supporta, dal punto di vista tecnico – scientifico, il Collegio Tecnico in relazione alle strategie clinico – assistenziali inerenti l'attività di soccorso extraospedaliero emergenza urgenza.

### **L'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT)**

L'Ufficio di Pubblica Tutela è un ufficio autonomo e indipendente, istituito ai sensi del combinato disposto dalla L.R. n. 3 del 5 marzo 2008 e dalla D.G.R. n. 10884 del 23 dicembre 2009, allo scopo di fornire un supporto, ove richiesto, nella tutela dei diritti dei soggetti che hanno usufruito di servizi e prestazioni erogati dall'Agenzia o di cui l'Agenzia coordina l'erogazione. L'Ufficio opera al di fuori di ogni rapporto di gerarchia con l'Agenzia; il Responsabile dello stesso riveste l'Ufficio a titolo onorario ed è nominato dal Direttore Generale.

### **La Conferenza tecnico - scientifica dei Dipartimenti di Medicina Trasfusionale ed Ematologia (DMTE)**

La Conferenza tecnico - scientifica dei Dipartimenti di Medicina Trasfusionale ed Ematologia è un organismo istituito dalla L.R. n. 5 del 8 febbraio 2005, a cui sono attribuiti specifici compiti e funzioni nell'ambito della programmazione regionale delle attività trasfusionali. Nell'ambito delle proprie attività, la Conferenza è incaricata specificamente di analizzare le attività svolte, di individuare eventuali criticità e identificare opportune azioni di miglioramento e di predisporre progetti di ricerca inerenti al Piano sangue.

### **La Consulta per il buon uso del sangue**

La Consulta per il buon uso del sangue è un organismo consultivo della funzione SRC che ha compiti di coordinamento, monitoraggio e allineamento regionale delle attività sanitarie di buon uso del sangue e dei suoi prodotti, compresi i medicinali plasma derivati che si espletano attraverso i Comitati per il buon uso del sangue.

### **I gruppi di lavoro**

Nell'ambito dell'Agenzia sono, inoltre, operativi diversi gruppi di lavoro, tra i quali:

- i LAS (Laboratori di Analisi e Sviluppo), costituiti in seno alla Direzione Sanitaria, finalizzati ad analizzare specifiche problematiche e a proporre soluzioni di miglioramento;
- il tavolo delle CUR NUE 112;
- il tavolo delle AAT;
- il tavolo delle SOREU;
- il tavolo del personale amministrativo di AAT e SOREU;
- il gruppo di lavoro DAE/PAD;
- il gruppo di lavoro per la prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori;
- il gruppo Metodo e Sinergie e i GAE (Gruppi di Analisi degli Eventi significativi).

## Sezione 3 **Le funzioni attribuite ad AREU**

## 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 équipe di trapianto, ECMO ed eventuali altre équipe 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;
- SOREU dei Laghi;
- SOREU Metropolitana;
- SOREU della Pianura.

AREU individua, 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 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 afferisce 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 Provincie 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.

## Sezione 4

### **Sigle/acronimi utilizzati nel documento**

## Sigle/acronimi utilizzati nel documento

AAT	=	Articolazione dell'Agenda Territoriale
AREU	=	Agenda Regionale Emergenza Urgenza
ASST	=	Azienda Socio Sanitaria Territoriale
ATS	=	Agenda di Tutela della Salute
BCR	=	Biologico, Chimico, Radiologico
CE	=	Comunità Europea
CED	=	Centro Elaborazione Dati
CLEU	=	Coordinamento Locale per l'Emergenza Urgenza
CNSAS	=	Corpo Nazionale del Soccorso Alpino e Speleologico (Lombardo)
CNS	=	Centro Nazionale Sangue
COI	=	Centrale Operativa Integrata
CRI	=	Croce Rossa Italiana
CReto	=	Consolle Regionale Trasporto Organi
CUG	=	Comitato Unico di Garanzia
CUR	=	Centrale Unica di Risposta
CVS	=	Comitato Valutazione Sinistri
DAE	=	Defibrillatore Semiautomatico Esterno
DEA	=	Dipartimento di Emergenza e Accettazione
D.G.R.	=	Delibera di Giunta Regionale
DIM	=	Dispositivo Incidente Maggiore
Di.P.Sa.	=	Direzione Professioni Sanitarie
D.L.	=	Decreto Legge
D.Lgs.	=	Decreto Legislativo
D.M.	=	Decreto Ministeriale
DMTE	=	Dipartimento di Medicina Trasfusionale ed Ematologia
DPO	=	Data Protection Officer
DPI	=	Dispositivi di Protezione Individuale
D.P.R.	=	Decreto del Presidente della Repubblica
DVR	=	Documento di Valutazione dei Rischi
EAS	=	Dipartimento di Emergenza di Alta Specializzazione
ECMO	=	Ossigenazione Extracorporea a Membrana

EUOL	=	Emergenza Urgenza On Line
GAE	=	Gruppo Analisi Eventi
GAMES	=	Gestione Assistenza Manifestazioni Eventi Sportivi
IRCCS	=	Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico
LAS	=	Laboratori di Analisi e Sviluppo
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
NQeGR	=	Nucleo Qualità e Gestione del Rischio
NITp	=	Nord Italia Transplant program
NEA	=	Numero Europeo Armonizzato per l'assistenza sanitaria non urgente
NPV	=	Nucleo di Valutazione delle Prestazioni
NSIS	=	Nuovo Sistema Informativo Sanitario
NUE	=	Numero Unico dell'Emergenza
PEIMAF	=	Piano Emergenza Interno per Massiccio Afflusso di Feriti
PAD	=	Public Access Defibrillator/Defibrillation
POAS	=	Piano di Organizzazione Aziendale Strategico
PMA	=	Posto Medico Avanzato
PS	=	Pronto Soccorso
PSAP	=	Public Safety Answering Point
RPCT	=	Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza
s.m.i.	=	successive modifiche e integrazioni
S.C.	=	Struttura Complessa
SOREU	=	Sala Operativa Regionale Emergenza Urgenza
SRC	=	Struttura Regionale di Coordinamento (delle attività trasfusionali)
S.S.	=	Struttura Semplice
S.S.D.	=	Struttura Semplice Dipartimentale
STAM	=	Sistema Trasporto Materno Assistito
STEN	=	Sistema Trasporto Emergenza del Neonato
UPD	=	Ufficio Procedimenti Disciplinari
UPT	=	Ufficio di Pubblica Tutela



Sistema Socio Sanitario



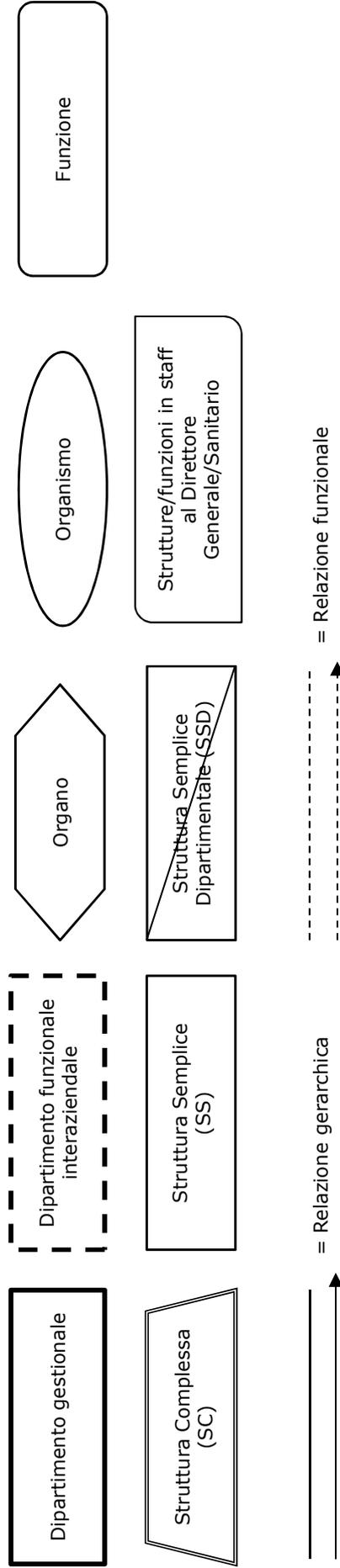
URP = Ufficio Relazioni con il Pubblico

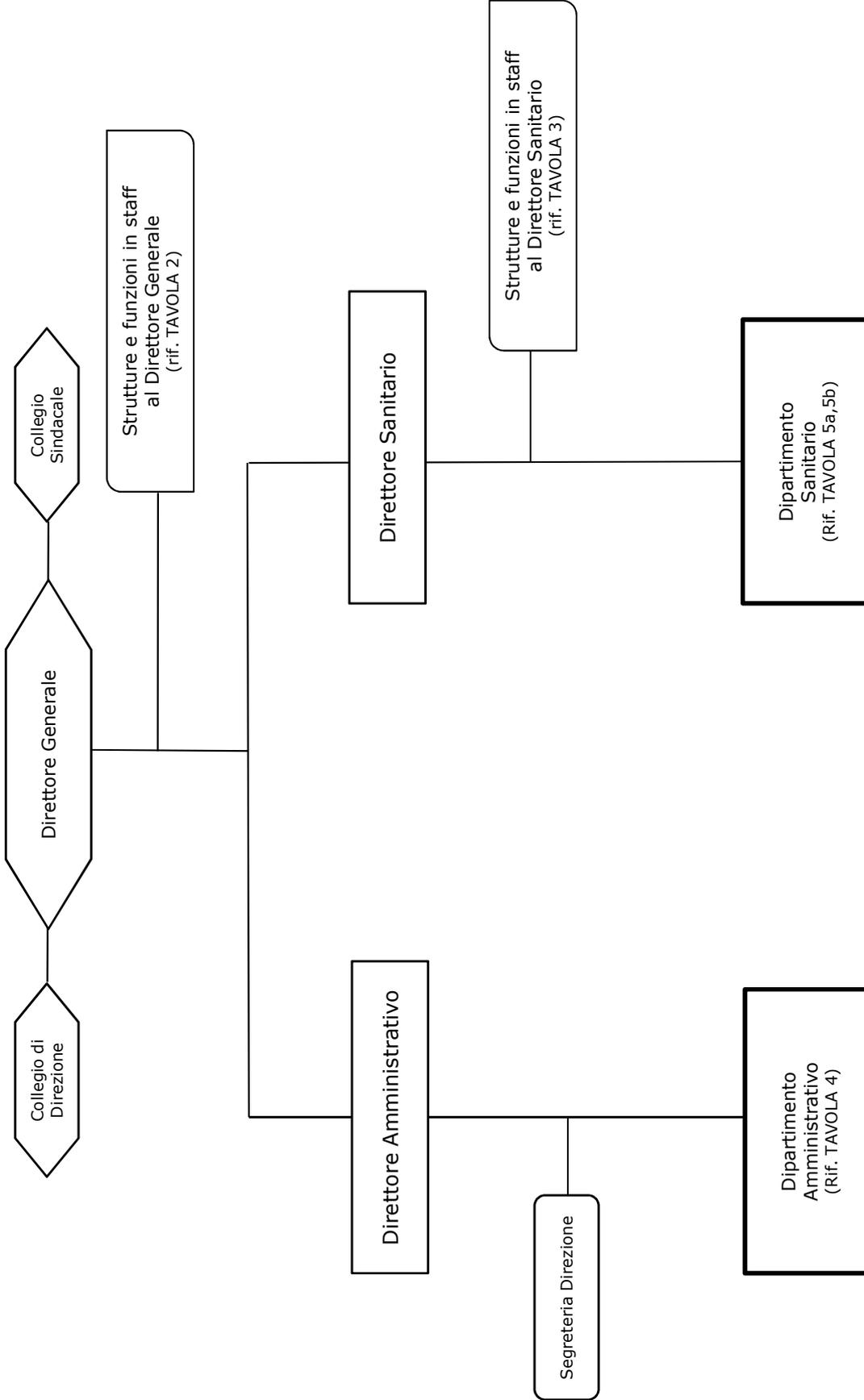
USAR = Urban Search and Rescue

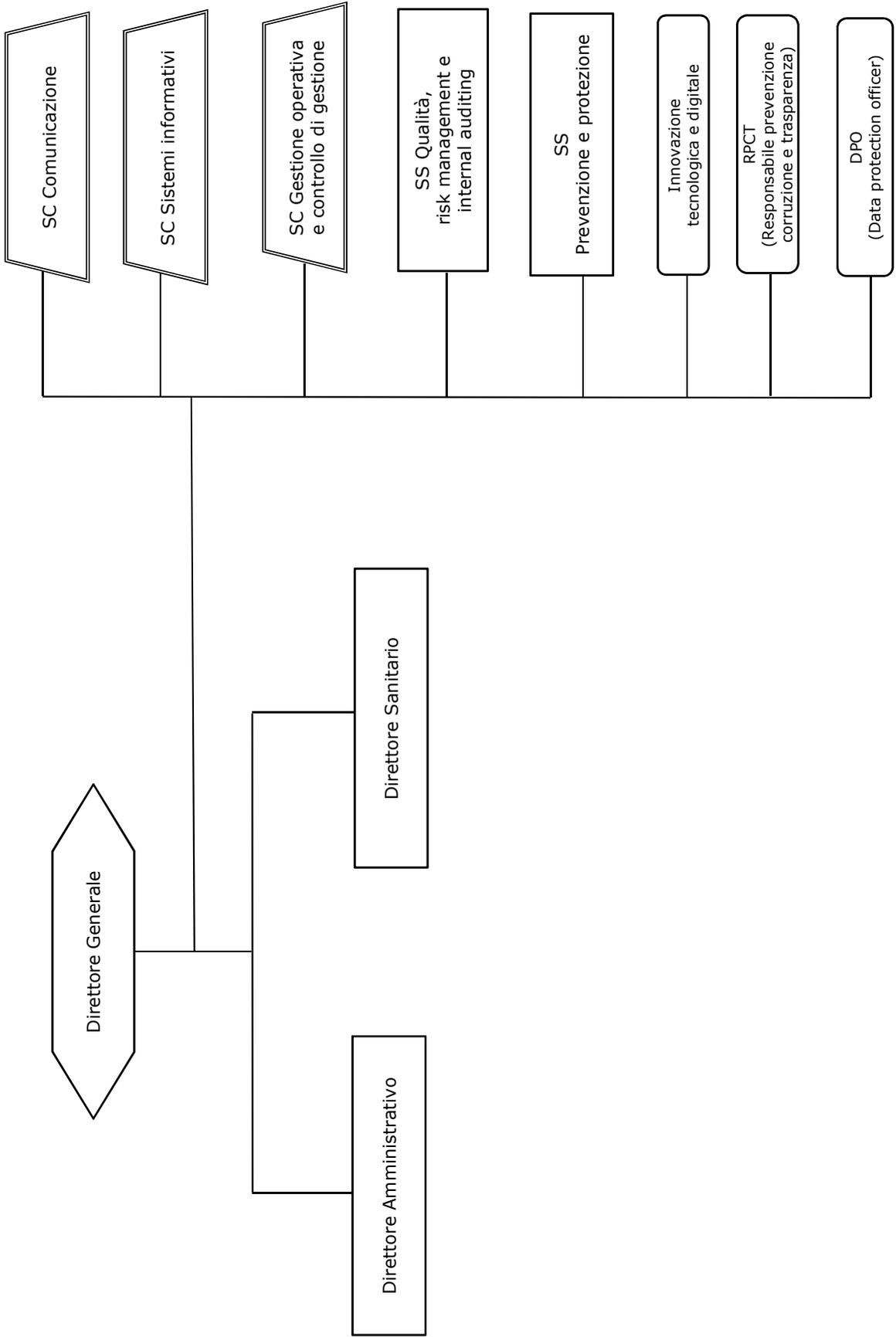
# Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU)

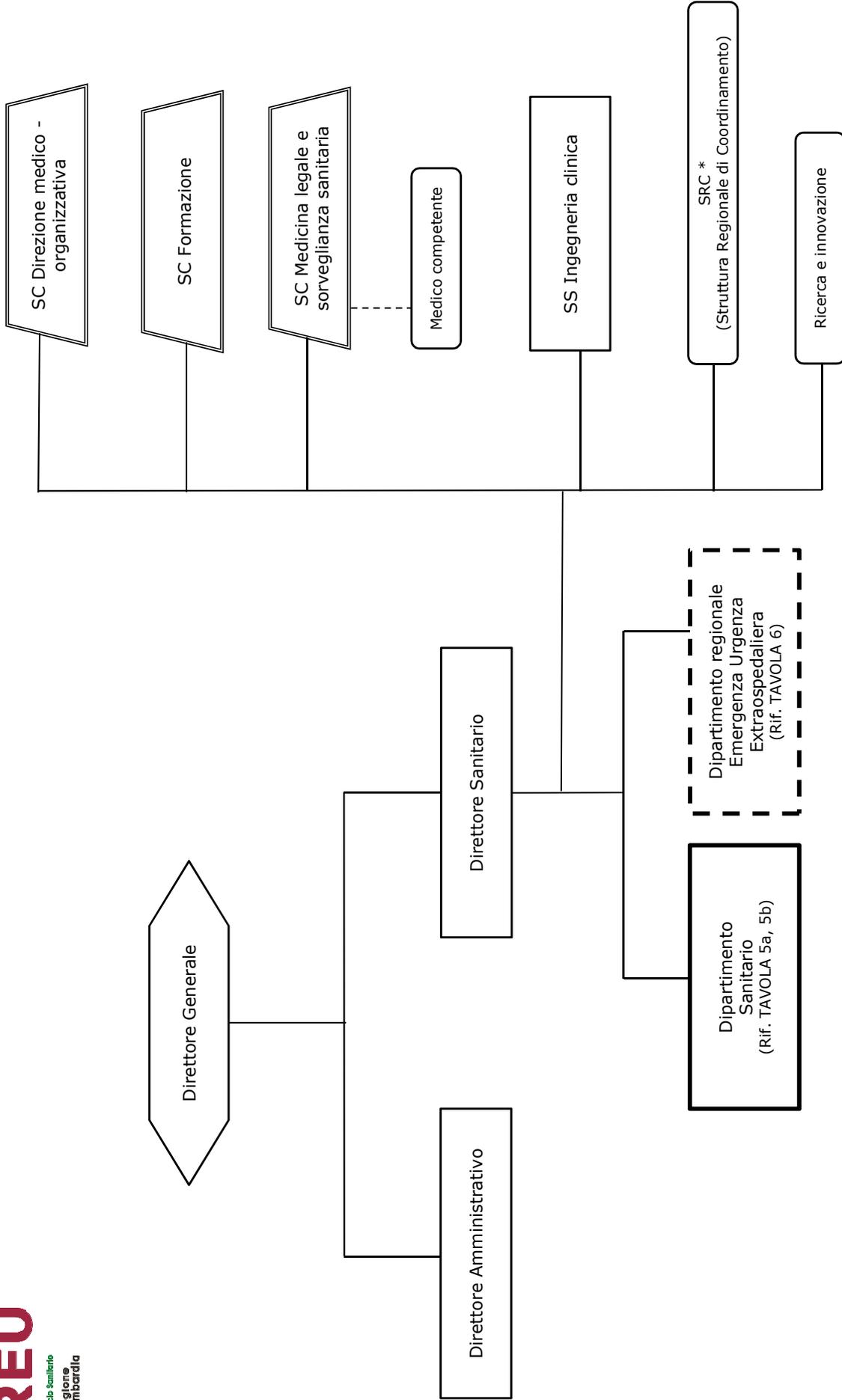
## Piano di Organizzazione Aziendale Strategica (POAS) 2021 - 2023

### Legenda

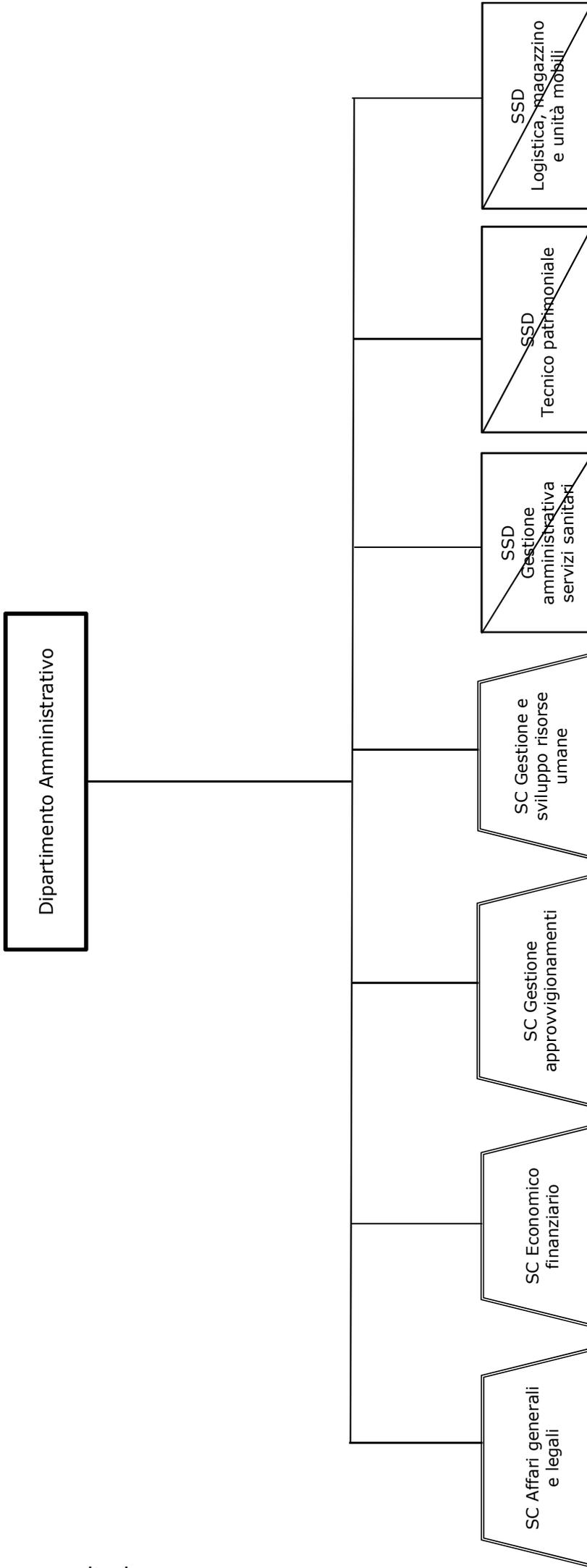


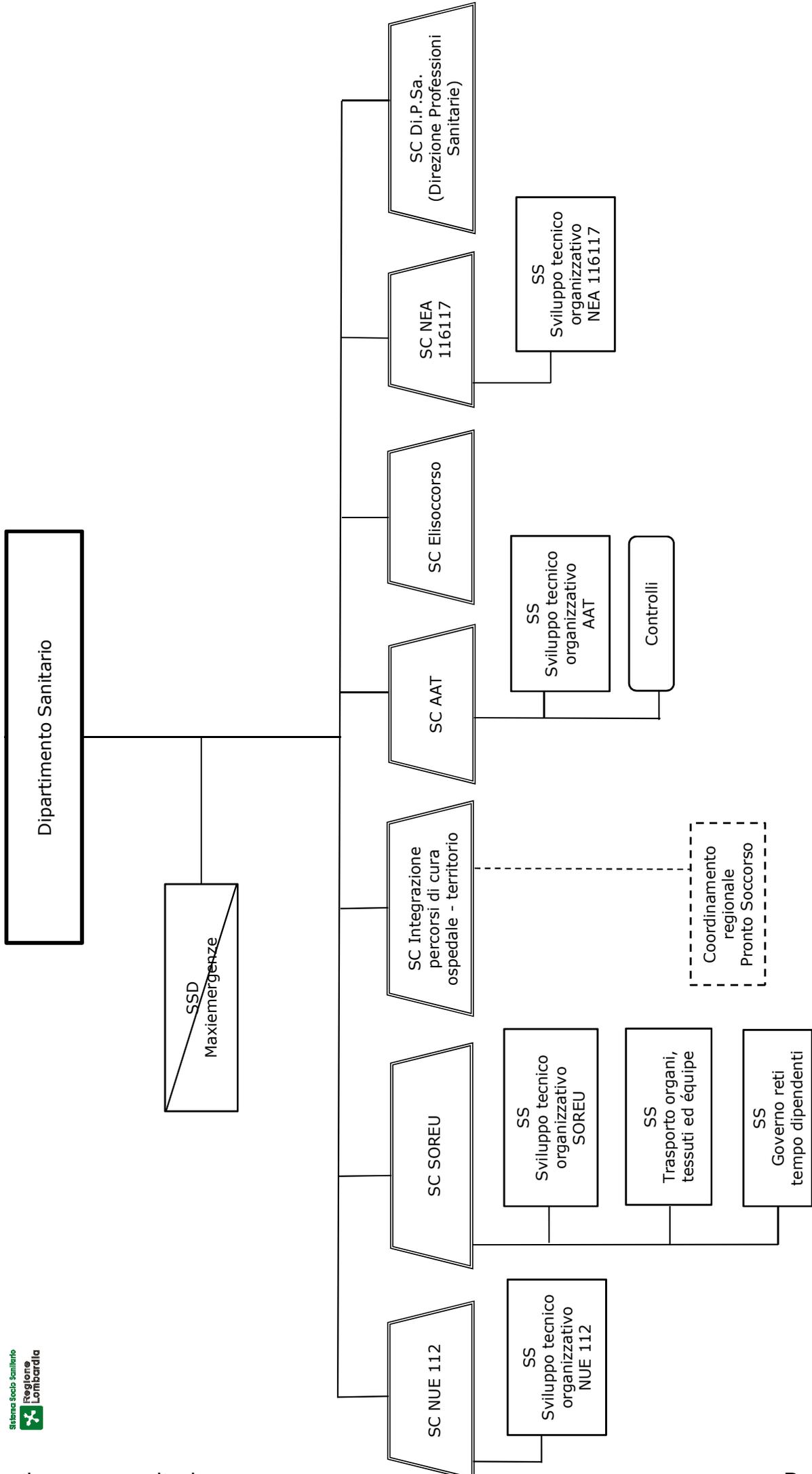


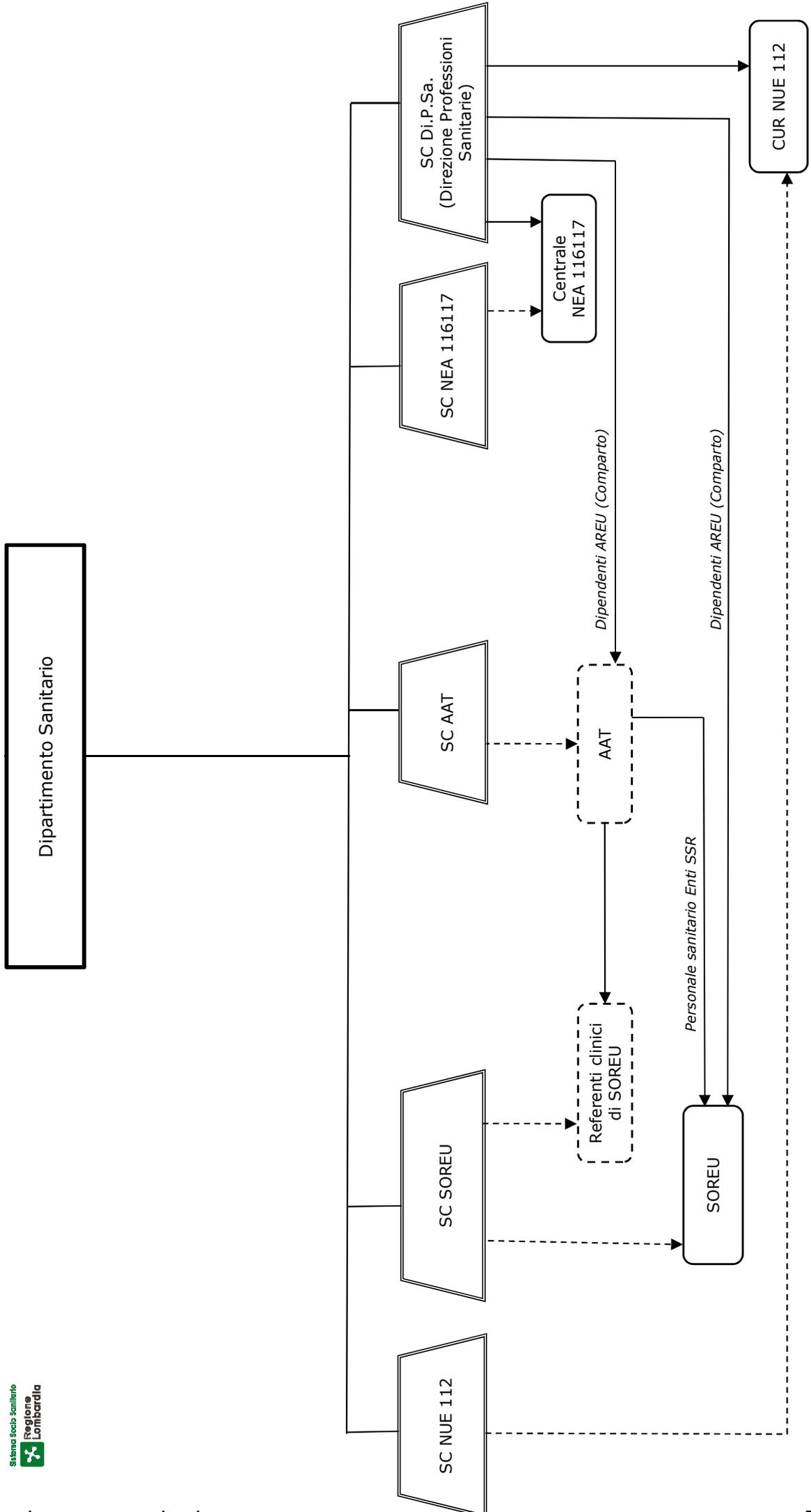




\* Rif. Tavola 7







Dipartimento regionale  
Emergenza Urgenza Extraospedaliera  
(Agenzia «capofila»: AREU; Aziende/IRCCS «associati» indicati  
nei riquadri dei singoli Dipartimenti)

Dipartimento Sanitario di AREU, limitatamente  
alle seguenti Strutture: S.C. AAT e S.C.  
SOREU (e S.S. afferenti), S.C. Elisoccorso,  
S.C. Integrazione percorsi di cura ospedale -  
territorio, S.S.D. Maxiemergenze

Dipartimento Emergenza Accettazione -  
ASST Spedali Civili di Brescia  
(che comprende anche: SSD AAT Brescia)

Dipartimento Emergenza e Urgenza -  
ASST Monza  
(che comprende anche: SSD AAT Monza)

Dipartimento di Emergenza urgenza e Area  
Critica - ASST Papa Giovanni XXIII  
(che comprende anche: SSD AAT Bergamo)

Dipartimento DEA - ASST Cremona  
(che comprende anche: SSD AAT Cremona)

Dipartimento Emergenza e Accettazione  
- ASST Valtellina e Alto Lario  
(che comprende anche: SSD AAT Sondrio)

Dipartimento Emergenza Rianimazione e  
Anestesia - ASST Lariana  
(che comprende anche: SSD AAT Como)

Dipartimento Emergenza-Urgenza -  
ASST Lecco  
(che comprende anche: SSD AAT Lecco)

Dipartimento Emergenza e Urgenza-EAS  
- ASST Sette Laghi  
(che comprende anche: SSD AAT Varese)

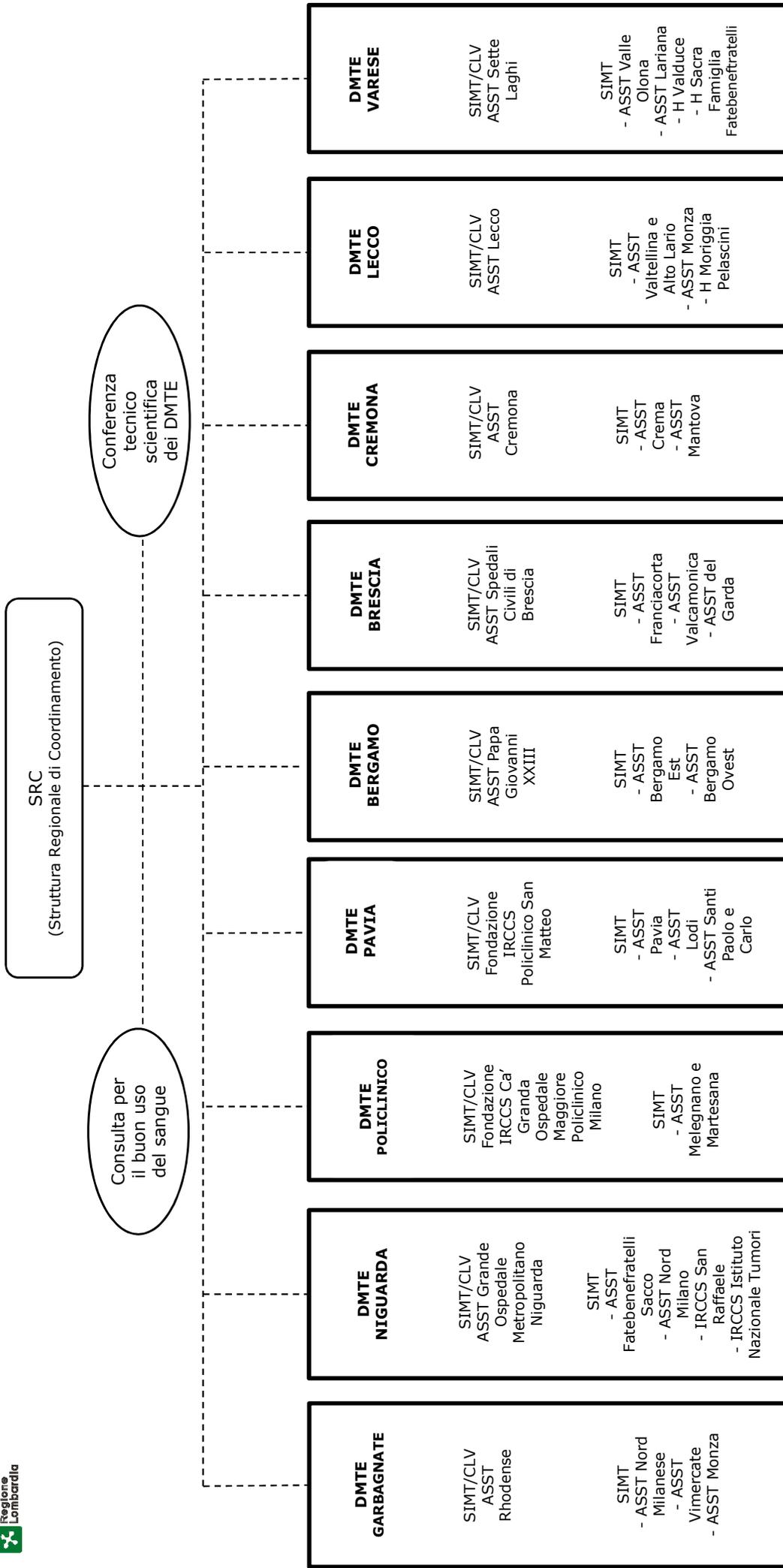
Dipartimento Emergenza Urgenza-EAS -  
ASST Grande Ospedale Metropolitano  
Niguarda (che comprende anche: SSD AAT  
Milano)

Dipartimento Emergenza Urgenza -  
ASST Lodi  
(che comprende anche: SSD AAT Lodi)

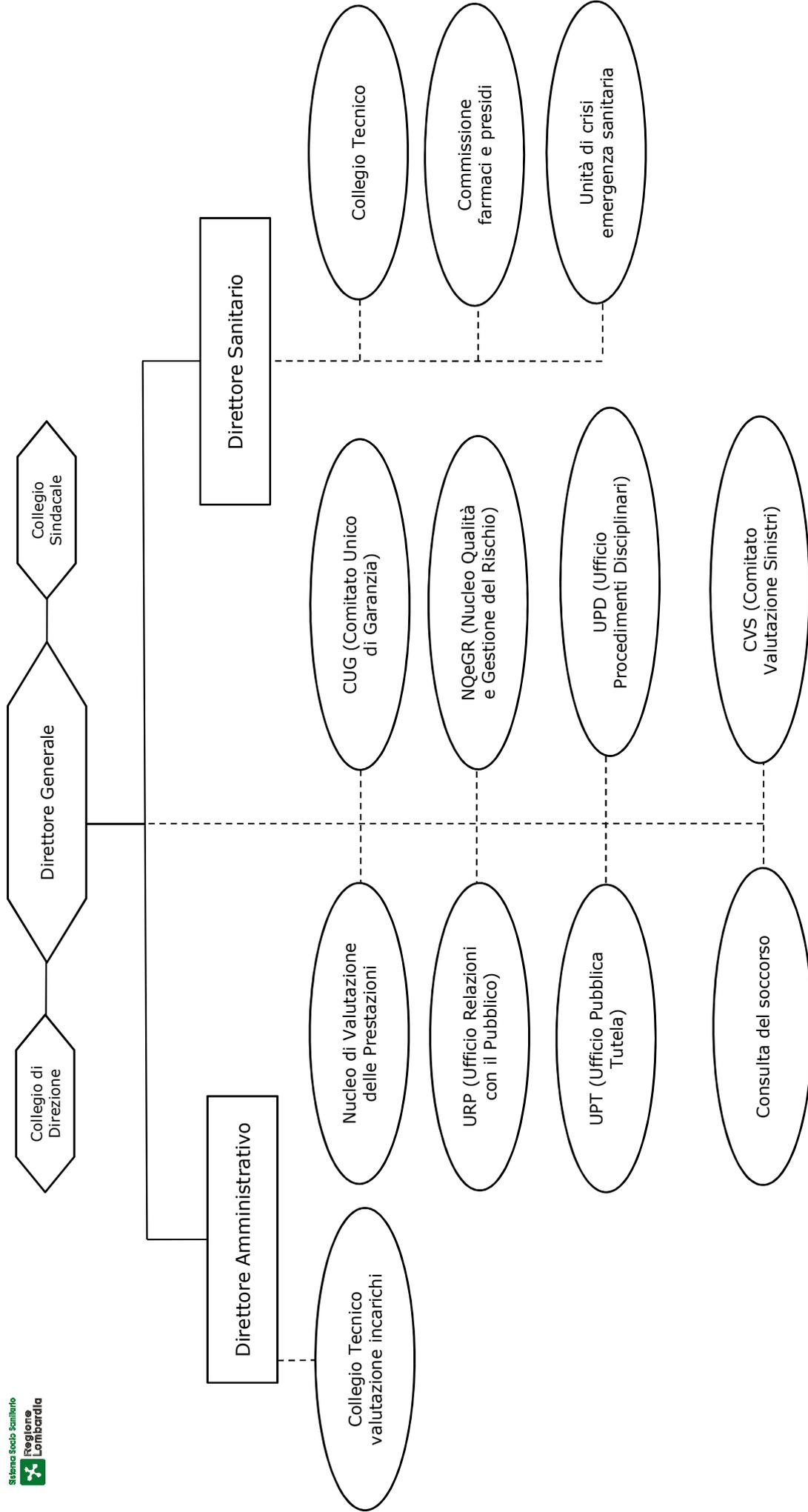
Dipartimento Emergenza Urgenza -  
Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo  
(che comprende anche: SSD AAT Pavia)

Dipartimento Emergenza Urgenza -  
ASST Mantova  
(che comprende anche: SSD AAT Mantova)

Dipartimento Rete Trauma e Emergenze  
Tempo Dipendenti Metropolitano-DRTM -  
ASST Grande Ospedale Metropolitano  
Niguarda



H = Ospedale    DMTE = Dipartimento di Medicina Trasfusionale ed Ematologia    CLV = Centro di Lavorazione e Validazione



**DOCUMENTO 51**  
**SCHEDA DESCRIZIONE S.C. DIREZIONE MEDICO - ORGANIZZATIVA**

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

Direzione medico – organizzativa

#### b. Tipologia

Struttura Complessa

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

Staff del Direttore Sanitario

### 2. Competenze e responsabilità

#### a. Competenze manageriali

La S.C. Direzione medico – organizzativa garantisce il monitoraggio dell'attività di emergenza urgenza extra ospedaliera al fine di promuovere la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Alla Struttura è attribuito il compito di conoscere e integrare le principali fonti informative, di carattere normativo e scientifico, necessarie allo scopo sopra richiamato.

La Struttura è, inoltre, responsabile della presa in carico delle istanze provenienti dalla Direzione Sanitaria o dalle Strutture/funzioni del Dipartimento Sanitario per fornire soluzioni organizzative a esigenze che scaturiscono dall'attività ordinaria delle stesse.

Durante le fasi di straordinaria attività dovuta a emergenze di tipo epidemico, climatico, antropico, eventi di interesse di massa, la S.C. Direzione medico – organizzativa mantiene stretti rapporti con le Direzioni degli Enti del Servizio Sanitario Regionale impegnati nell'ambito dell'attività di emergenza urgenza extraospedaliera e delle ATS, coordinando la raccolta delle informazioni sullo stato delle risorse sanitarie necessarie al mantenimento dell'attività di emergenza urgenza.

#### b. Autonomia gestionale

Le attività della S.C. Direzione medico – organizzativa si caratterizzano per una stretta collaborazione con il Direttore Sanitario dell'Agenzia dal quale essa recepisce le direttive attuandole in autonomia. Si rapporta con le Strutture/funzioni della Direzione AREU, le AAT e le SOREU e, ove necessario, con le Direzioni delle ATS, delle ASST, degli IRCCS pubblici e delle Strutture di ricovero e cura private accreditate, impegnate nell'attività di emergenza urgenza extraospedaliera. Si rapporta, nell'ambito delle proprie funzioni, con gli uffici di Regione Lombardia. Alla Struttura è assegnato personale, dirigente e del comparto, per lo svolgimento delle attività di competenza.

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

La S.C. Direzione medico – organizzativa è responsabile:

- del monitoraggio delle attività svolte dalle AAT e dalle SOREU tramite l'analisi e l'interpretazione dei flussi informativi sulle attività di soccorso extraospedaliero di emergenza urgenza;

- del monitoraggio del posizionamento delle strutture dotate di PS/DEA nei livelli delle reti di patologia, per la soluzione di criticità nel rapporto tra sistema dell'emergenza urgenza territoriale e ospedaliera;
- della costruzione e del monitoraggio di misure di performance da confrontare con standard interni e istituzionali (Ministero, Age.na.s, EMUR, LEA e NSG); dello sviluppo di sistemi di *record linkage* tra dati del 118 – PS – SDO per la verifica dell'*outcome* degli eventi di soccorso primario.

La S.C. Direzione medico – organizzativa collabora:

- alla definizione degli obiettivi annuali delle AAT e delle SOREU per gli aspetti relativi all'organizzazione sanitaria e alla verifica del raggiungimento, di concerto con la S.C. AAT e la S.C. SOREU;
- allo sviluppo delle reti di patologia tempo-dipendente per quanto attiene il censimento dei centri afferenti alle reti, l'analisi dei dati di attività di pertinenza del sistema di emergenza urgenza, la partecipazione agli organismi di coordinamento e ai tavoli tecnici istituiti da Regione Lombardia;
- all'organizzazione del coordinamento dei trasporti materno-assistiti e di emergenza neonatale;
- alla predisposizione dei contenuti delle convenzioni e degli accordi per i trasporti secondari urgenti tempo-dipendenti;
- alla definizione dei contenuti e alla verifica delle modalità di compilazione della documentazione sanitaria;
- alla predisposizione di documentazione prescrittiva inerente le attività di competenza e di progetti sperimentali e scientifici a valenza regionale, nazionale e internazionale.

In relazione all'attività svolta dalla S.S.D. Maxiemergenze, la Struttura fornisce il proprio apporto attraverso:

- la proposta di indirizzi, procedure uniformi e metodologia di intervento per garantire un adeguato supporto sanitario a eventi di interesse di massa, anche in relazione alle attività della struttura regionale "Unità di supporto alle vittime del terrorismo";
- la partecipazione insieme alle altre Strutture della Direzione e/o alle articolazioni organizzative dell'Agenzia interessate alla stesura di piani operativi completi dei connessi risvolti organizzativi per fronteggiare le diverse tipologie di eventi che richiedono codifica del soccorso diverso da quello ordinario.

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

La S.C. Direzione medico – organizzativa supporta, per quanto di competenza, le Strutture/funzioni della Direzione e le articolazioni organizzative dell'Agenzia nonché, ove previsto, gli organismi e i gruppi di lavoro operanti in seno alla Direzione AREU.

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

La S.C. Direzione medico – organizzativa si rapporta e realizza sinergie con tutte le Strutture/funzioni della Direzione AREU in relazione alle specifiche attività di competenza, con particolare riferimento a:

- le Strutture afferenti al Dipartimento Sanitario e in staff al Direttore Sanitario, in relazione all'attività di emergenza urgenza extraospedaliera;
- la S.C. Sistemi informativi, in relazione al reperimento e all'analisi dei dati di attività;
- la S.S. Qualità, risk management e internal auditing, in relazione agli obiettivi assegnati alle articolazioni organizzative dell'Agenzia, all'approfondimento di situazioni correlate alle reti di patologia e ai rapporti tra AREU e gli Enti convenzionati e all'elaborazione della documentazione prescrittiva;
- la S.C. Affari generali e legali, in relazione all'elaborazione di delibere e atti convenzionali.

**DOCUMENTO 52**  
**SCHEDA DESCRIZIONE S.C. Di.P.Sa.**

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

Di.P.Sa.

### b. Tipologia

Struttura Complessa

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

Dipartimento Sanitario

## 2. Competenze e responsabilità

### a. Competenze manageriali

La S.C. Di.P.Sa. (Direzione Professioni Sanitarie) garantisce l'organizzazione, il coordinamento e il monitoraggio dell'attività delle risorse umane assegnate che operano nell'ambito dell'Agenzia.

Le competenze manageriali della Struttura si esplicano principalmente nella progettazione, nello sviluppo e nell'attuazione di modelli gestionali innovativi in relazione all'organizzazione delle attività svolte da AREU, con particolare riferimento allo sviluppo professionale del personale assistenziale, tecnico e amministrativo assegnato alla Struttura.

La S.C. Di.P.Sa. definisce, per ogni ambito di attività, le risorse umane necessarie alla realizzazione degli obiettivi dell'Agenzia, validando modelli organizzativi, specifici per le diverse realtà e consentendo un utilizzo efficace, efficiente (quantitativo, qualitativo con appropriato skill mix) e flessibile delle stesse.

Costituiscono ambiti strategicamente rilevanti in capo alla Struttura:

- la valorizzazione professionale e lo sviluppo delle competenze del personale che opera nelle diverse articolazioni organizzative di AREU;
- la definizione delle consistenze organiche delle diverse articolazioni organizzative dell'Agenzia;
- la definizione di strumenti di misurazione dell'efficacia e dell'efficienza delle attività svolte dalle risorse assegnate.

### b. Autonomia gestionale

La S.C. Di.P.Sa. opera con un elevato grado di autonomia, coordinando e attuando le attività di competenza, sulla base delle linee di indirizzo e delle indicazioni della Direzione dell'Agenzia.

Alla Struttura è assegnato personale dirigente e del comparto.

Alla S.C. Di.P.Sa. afferiscono gerarchicamente le risorse umane tecnico/sanitarie assegnate, operanti nell'ambito dell'Agenzia.

### c. Responsabilità e funzioni caratteristiche della Struttura

La S.C. Di.P.Sa. assicura lo svolgimento delle seguenti principali attività:

- individuazione dei fabbisogni di risorse assistenziali e tecniche delle articolazioni organizzative di AREU, partecipazione alla definizione degli indirizzi concernenti l'applicazione del contratto di

lavoro, l'identificazione di sistemi premianti e di un sistema di valutazione delle prestazioni professionali;

- definizione dei criteri per la gestione del personale da assegnare ad attività dell'Agenzia, relativamente a selezione, inserimento, valutazione, sviluppo e collaborazione nella definizione della relativa formazione;
- collaborazione nell'individuazione dei fabbisogni formativi e delle strategie per il miglioramento scientifico e professionale di tutto il personale coinvolto nell'attività di soccorso;
- predisposizione, in collaborazione con i Laboratori di Analisi e Sviluppo (LAS) e i diversi gruppi di lavoro, di documentazione prescrittiva relativa alle attività svolte da AREU finalizzata al progressivo miglioramento delle modalità operative adottate, nel rispetto delle oggettive specificità territoriali;
- individuazione e introduzione di nuovi modelli organizzativi e adozione di procedure innovative;
- verifica dell'attività effettuata, anche mediante l'analisi dei dati di attività e la definizione di indicatori, criteri e standard per la verifica della qualità delle prestazioni;
- partecipazione al processo di budget per quanto attiene la quantificazione di ore e di skill mix relativamente al personale necessario per le specifiche attività;
- partecipazione alla definizione, all'attribuzione e al monitoraggio degli obiettivi;
- partecipazione allo sviluppo e alla verifica del sistema informativo dell'Agenzia, con particolare riguardo ai flussi e agli strumenti informativi relativi all'impiego di risorse umane e alle attività cliniche;
- verifica dell'osservanza del codice di comportamento dei dipendenti pubblici;
- verifica del rispetto della normativa in ambito di anticorruzione e promozione della conoscenza del regolamento dell'Agenzia;
- collaborazione per l'identificazione e la mappatura dei rischi prevedibili e gestibili collegati all'attività professionale;
- partecipazione all'elaborazione e all'implementazione dei progetti relativi al miglioramento della qualità delle prestazioni e alla ricerca scientifica;
- promozione di comportamenti professionali nel rispetto delle normative generali e specifiche sulla sicurezza e sulla privacy.

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

La S.C. Di.P.Sa. assicura un significativo supporto tutte le Strutture/funzioni della Direzione AREU in relazione alle specifiche attività di competenza, con particolare riferimento alle problematiche relative all'organizzazione e gestione delle risorse umane; assicura, inoltre, un significativo supporto, 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.C. Di.P.Sa. si rapporta e realizza sinergie con tutte le Strutture/funzioni della Direzione AREU per quanto concerne gli aspetti relativi alla programmazione e gestione del personale e alla conseguente analisi economica dei costi.

Intensa e sistematica è la collaborazione con:

- la Direzione dell'Agenzia;
- le Strutture/funzioni afferenti al Dipartimento Sanitario, nella direzione e nel controllo dell'attività erogata dalle risorse umane afferenti alla Struttura;
- la S.C. Formazione, in relazione all'individuazione dei fabbisogni formativi delle risorse umane, alla definizione delle variabili organizzative che incidano sulla definizione quali-quantitativa del Piano di Formazione dell'Agenzia, alla verifica delle ricadute delle attività formative sull'attività assistenziale erogata;
- la S.C. Medicina legale e sorveglianza sanitaria, in relazione alla definizione di profili di competenza e responsabilità delle attività tecniche e sanitario-assistenziali, all'analisi di situazioni/attività con implicazioni medico legali e all'attività di sorveglianza sanitaria delle risorse umane;

- le Strutture/funzioni afferenti al Dipartimento Amministrativo, per la definizione delle strategie di sviluppo e gestione delle risorse umane di AREU e delle ASST/IRCCS impiegate per le attività assegnate all'Agenzia.

La S.C. Di.P.Sa. si rapporta e collabora con le Direzioni delle Professioni Sanitarie degli Enti del Servizio Sanitario Regionale impegnati nelle attività in capo all'Agenzia.

**DOCUMENTO 55**  
**SCHEDA DESCRIZIONE S.S. TRASPORTO ORGANI, TESSUTI ED ÉQUIPE**

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**

Trasporto organi, tessuti ed équipe

**b. Tipologia**

Struttura Semplice

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

S.C. SOREU

### 2. Competenze e responsabilità

**a. Competenze manageriali**

La S.S. Trasporto organi, tessuti ed équipe si configura come un'articolazione atta a garantire, in attuazione della mission della Agenzia e sulla base delle indicazioni contenute alla D.G.R. n. 4281/2015, l'attività di coordinamento del trasporto di organi, tessuti, campioni biologici, équipe chirurgiche di prelievo e trapianto, pazienti convocati per il trapianto. La Struttura si occupa, inoltre, del trasporto di pazienti ed équipe della rete STAM e STEN, come previsto dalla D.G.R. n. 2395/2019 e il trasporto di équipe della rete ECMO come previsto dalla D.G.R. n. 2562/2019.

L'attività si svolge attraverso la SOREU Metropolitana (nella SOREU operano operatori tecnici deputati a tale funzione).

La Struttura costituisce il riferimento istituzionale per il Nord Italia Transplant program (NITp) e per la Struttura di Coordinamento Regionale delle attività di prelievo e trapianto (CRT).

**b. Autonomia gestionale**

La S.S. Trasporto organi, tessuti ed équipe opera in stretta collaborazione con la S.C. SOREU, della quale recepisce le direttive e le attua in autonomia. Si rapporta con le Strutture/funzioni della Direzione AREU e mantiene rapporti con la Struttura di Coordinamento Regionale delle attività di prelievo e trapianto.

Alla Struttura sono assegnate competenze in merito alla gestione e rendicontazione delle risorse economiche necessarie per l'attività.

Il Direttore della Struttura, su delega del Direttore Sanitario, è un componente del Comitato Esecutivo Trapianti e partecipa al tavolo dei Coordinatori Locali Ospedalieri di Procurement.

#### **d. Responsabilità e funzioni caratteristiche della Struttura**

La S.S. Trasporto organi, tessuti ed équipe è responsabile dell'organizzazione della attività svolta dalla SOREU Metropolitana in relazione a:

- il trasporto organi, tessuti e campioni biologici;
- il trasferimento di équipe chirurgiche di prelievo e di trapianto;
- il trasferimento di pazienti residenti in Regione Lombardia, convocati al trapianto;
- il trasporto di équipe e pazienti afferenti alla rete STAM e STEN;
- il trasporto di équipe appartenenti alla rete ECMO;
- l'analisi delle criticità segnalate dalle équipe chirurgiche, dalla SOREU Metropolitana e dal NITp in relazione alla gestione operativa dell'attività;
- l'analisi dei dati inerenti la specifica attività e dell'implementazione di opportuni indicatori;
- l'implementazione e dello sviluppo delle attività di approfondimento richieste dal NITp;
- la valutazione economica della attività svolta, con il supporto della S.C. Economico finanziario, in particolare con riferimento alle problematiche inerenti la fatturazione;
- la stesura dei capitolati di gara inerenti la specifica attività, per le parti di competenza;
- la formazione continua del personale dedicato all'attività di trasporto e degli operatori della SOREU Metropolitana.

La Struttura collabora altresì alla formazione del personale delle altre SOREU in relazione alla attività svolta dalla Struttura.

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

La S.S. Trasporto organi, tessuti ed équipe opera in stretta collaborazione con la S.C. SOREU, della quale recepisce le direttive e le attua in autonomia.

Si rapporta con le Strutture/funzioni della Direzione AREU; partecipa a gruppi di lavoro finalizzati allo sviluppo di specifiche attività e alla risoluzione di specifiche problematiche e ai tavoli tecnici istituzionali.

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

La S.S. Trasporto organi, tessuti ed équipe si rapporta e realizza sinergie con tutte le Strutture/funzioni della Direzione AREU in relazione alle specifiche attività di competenza, con particolare riferimento a:

- la S.C. SOREU, per tutte le attività di competenza;
- la S.C. Gestione approvvigionamenti, in relazione alla formulazione delle gare inerenti le attività di competenza;
- la S.C. Economico finanziario, in relazione alle attività di controllo e fatturazione.

**DOCUMENTO 57**  
**SCHEDA DESCRIZIONE S.C. GESTIONE APPROVVIGIONAMENTI**

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

**1. Identificazione della Struttura**

**a. Denominazione**

Gestione approvvigionamenti

**b. Tipologia**

Struttura Complessa

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

Dipartimento Amministrativo

**2. Competenze e responsabilità**

**a. Competenze manageriali**

La S.C. Gestione approvvigionamenti riveste un ruolo fondamentale per l'attuazione della mission assegnata ad AREU con le D.G.R. n. 6994 del 2 aprile 2008 e n. 1964 del 6 luglio 2011, per quanto attiene l'acquisizione "centralizzata" di beni e servizi, nonché la gestione delle procedure di selezione per l'assegnazione in convenzione, ai soggetti sussidiari, del servizio territoriale di emergenza urgenza. La Struttura fa parte, nel rispetto delle linee guida regionali e delle disposizioni nazionali in materia di centralizzazione, del consorzio CAESP (Consorzio per gli Acquisti Enti Sanitari Pubblici) di Milano. La sua rilevanza strategica si esplica anche nell'analisi e nella programmazione dei fabbisogni delle Strutture/funzioni della Direzione AREU e delle articolazioni organizzative, in modo da acquisire i beni e i servizi necessari al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda nel rispetto dei principi di trasparenza, economicità, efficacia e parità di trattamento così come previsto dalla normativa vigente.

**b. Autonomia gestionale**

La S.C. Gestione approvvigionamenti è composta da personale dirigente e del comparto che opera con un elevato grado di autonomia nella gestione delle gare di acquisto di beni e servizi, sia promosse a livello dell'Agenda sia partecipate a livello regionale e sovraregionale e di quelle di affidamento delle postazioni di soccorso sanitario di soccorso extra-ospedaliero.

Il volume economico degli acquisti (beni, servizi) gestiti annualmente dalla S.C. Gestione approvvigionamenti è mediamente pari a Euro 75.000.000,00.

In relazione alle procedure di selezione per le postazioni di soccorso, sia in ambito continuativo che estemporaneo, il volume economico gestito annualmente è pari a circa Euro 135.000.000,00.

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

La S.C. Gestione approvvigionamenti assicura lo svolgimento delle seguenti principali attività:

- promuovere, organizzare e gestire procedure di gara ai sensi del D.Lgs. n. 50/2016, per l'acquisizione, a livello regionale compatibilmente con le disposizioni normative vigenti in merito alla centralizzazione degli acquisti sia a livello regionale sia a livello nazionale, di beni e servizi gestiti direttamente da AREU, necessari allo svolgimento dell'attività di soccorso sanitario e adempiere a tutte le attività di controllo connesse, di competenza della Struttura;

- promuovere e supportare, presso le Strutture regionali competenti, la realizzazione di procedure di acquisizione centralizzate per beni e servizi necessari allo svolgimento dell'attività di soccorso sanitario, destinate a tutte le aziende sanitarie del territorio regionale;
- programmare, organizzare e gestire le procedure di selezione per l'assegnazione delle postazioni di soccorso relative al servizio di soccorso sanitario (118) in forma continuativa ed estemporanea di tutto il territorio regionale in ottemperanza alle disposizioni della D.G.R. n. 1964/2011;
- programmare organizzare e gestire le acquisizioni dei servizi di trasporto dializzati di tutta la Regione Lombardia;
- acquisire i DPI e quanto necessario per garantire il mantenimento della scorta regionale gestita presso il magazzino regionale e gestire, per quanto di competenza, le anagrafiche dei prodotti e il processo per l'addebito dei beni consegnati a tutte le ASST della Regione Lombardia;
- predisporre e redigere, di concerto con la S.C. Economico finanziario e la S.C. Gestione operativa e controllo di gestione il piano biennale acquisti dell'Agenzia;
- monitorare trimestralmente lo stato di avanzamento del piano acquisti approvato dalla Direzione Strategica;
- gestire le richieste di acquisizione diretta di beni delle AAT, dopo aver acquisito i pareri delle Direzioni competenti e della S.C. Economico finanziario;
- gestire il magazzino sito nella sede di AREU per l'approvvigionamento e la distribuzione di materiale economico e di convivenza e cancelleria;
- gestire la cassa economica;
- gestire le liquidazioni informatiche delle fatture ed i ricevimenti dei beni/servizi di competenza;
- gestire con i DEC, limitatamente alla parte di competenza, l'esecuzione dei contratti;
- ottemperare ai flussi informativi regionali e ministeriali di competenza.

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

La S.C. Gestione approvvigionamenti supporta tutte le Strutture dell'Agenzia nella predisposizione dei capitolati di gara e nella definizione delle esigenze d'acquisto.

Garantisce un continuo e costante confronto con la S.C. Economico finanziario e la S.C. Gestione operativa e controllo di gestione, al fine di ottimizzare l'uso delle risorse economiche disponibili nell'ambito di competenza.

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

La S.C. Gestione approvvigionamenti può svolgere le proprie funzioni solo grazie alla continua e costante interconnessione con le altre Strutture dell'Agenzia per conseguire sinergicamente gli obiettivi di AREU. Tenuto conto che gli obiettivi che la Struttura deve perseguire, data la propria natura, sono fondamentalmente quelli di approvvigionare i beni e i servizi necessari ad AREU per attuare le funzioni assegnate dalla normativa regionale, si possono distinguere due diverse tipologie di rapporti interfunzionali:

- nei confronti delle Strutture che si possono definire "clienti", con le quali la Struttura collabora per la determinazione dei contenuti da inserire nelle procedure di gara e nella individuazione delle procedure di acquisto più confacenti al fine di ottenere il miglior risultato sia in termini qualitativi che in termini economici; tali Strutture sono:
  - Sistemi informativi;
  - Logistica, magazzino e unità mobili;
  - Ingegneria clinica;
  - Affari generali e legali;
  - NEA 116117;
  - NUE 112;
  - Qualità, risk management e internal auditing;
  - Gestione operativa e controllo di gestione;
  - Gestione e sviluppo risorse umane;
  - Economico finanziario;
  - Direzione Sanitaria, per quanto attiene le esigenze delle Strutture/funzioni afferenti;

- nei confronti delle Strutture che si possono definire “partner”, con le quali la Struttura collabora per la determinazione di altre tipologie di aspetti connessi, non tanto e direttamente alla soddisfazione di una necessità di acquisizione di beni/servizi, ma più funzionali all'espletamento dell'attività di acquisto ed ad essa connessi:
  - Direzione Strategica, in relazione alle seguenti attività: programmazione acquisti nel rispetto degli obiettivi di mandato, realizzazione delle funzioni assegnate, supporto per gli aspetti di competenza;
  - Affari generali e legali, in relazione alle problematiche legali di precontenzioso e gestione dei ricorsi e di verifica atti nel processo di deliberazione;
  - Gestione operativa e controllo di gestione, in relazione alle seguenti attività: programmazione degli acquisti rispetto ai budget assegnati alle singole Strutture aziendali, verifica di congruità nel processo di deliberazione, variazioni contrattuali e loro incidenza sui budget;
  - Economico finanziario, in relazione alle seguenti attività: copertura economica della programmazione acquisti, ripartizione di tali disponibilità sui conti di acquisto in funzione delle tipologie di acquisti, verifica contabile nel processo di deliberazione, liquidazione informatica delle fatture, anagrafica fornitori, verifiche periodiche evasione ordini e contestazioni fatture, PAC.

**DOCUMENTO 58**  
**SCHEDA DESCRIZIONE S.C. ECONOMICO FINANZIARIO**

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**

Economico finanziario

**b. Tipologia**

Struttura Complessa

**c. Dipartimento/Direzione di riferimento**

Dipartimento Amministrativo

**2. Competenze e responsabilità**

**a. Competenze manageriali**

La S.C. Economico finanziario si configura, all'interno dell'organizzazione AREU, come un'articolazione atta a garantire, a supporto della Direzione Strategica, la programmazione economico finanziaria dell'Agenzia. In questo ambito, la Struttura assicura che tutti gli eventi dell'Agenzia vengano tradotti e correttamente rappresentati nel bilancio dell'Agenzia, nelle certificazioni trimestrali, nei flussi di cassa, nel rispetto dei principi del Codice Civile, delle norme in materia di contabilità delle Aziende sanitarie, dei principi contabili nazionali e delle linee guida regionali, nonché della normativa fiscale e delle disposizioni nazionali e regionali che definiscono ambiti e tempistiche in intervento.

**b. Autonomia gestionale**

Le attività della S.C. Economico finanziario si caratterizzano per un elevato grado di autonomia nello svolgimento e comprendono rapporti con le Strutture/funzioni di AREU, con gli Enti del Servizio Sanitario Lombardo impegnati nell'attività di emergenza urgenza extraospedaliera (per quanto riguarda gli aspetti economici e finanziari dei rapporti convenzionali), oltre che con organi interni (Collegio Sindacale) e istituzioni, organismi e soggetti esterni (Regione, Tesoriere, stakeholder in genere, Corte dei Conti, Ministeri).

Al fine di definire la rilevanza economica delle risorse gestite della S.C. Economico finanziario, è possibile assumere, quale parametro oggettivo di riferimento, l'entità del finanziamento definito annualmente con Decreto di assegnazione a cura delle Strutture competenti di Regione Lombardia.

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

La S.C. Economico finanziario assicura lo svolgimento delle seguenti principali attività:

- supporto alla Direzione Strategica nella programmazione economico finanziaria e nelle verifiche periodiche;
- tenuta e aggiornamento della contabilità generale, contabilità fornitori/clienti, libro cespiti AREU e registri obbligatori, dal punto di vista contabile e fiscale;
- verifica della compatibilità degli atti e delle procedure aventi impatto economico e finanziario con il documento di programmazione economico finanziaria (bilancio di previsione e successivi

assestamenti), con particolare riferimento ai rapporti convenzionali con gli Enti del Servizio Sanitario Lombardo;

- programmazione e gestione finanziaria dei pagamenti e degli incassi dell'Agenzia, in particolare con riferimento ai rapporti convenzionali con gli Enti del Servizio Sanitario Lombardo;
- gestione degli adempimenti fiscali e delle dichiarazioni annuali e infra annuali;
- gestione dei rapporti con l'Istituto Tesoriere;
- elaborazione del bilancio di previsione e di esercizio e di tutte le rendicontazioni intermedie trimestrali, impostazione dei percorsi di monitoraggio;
- gestione del piano dei conti della contabilità economico patrimoniale, in raccordo con la contabilità analitica;
- redazione, aggiornamento e applicazione delle procedure PAC e, in generale, della documentazione prescrittiva di competenza;
- gestione del rapporto con il Collegio Sindacale per i procedimenti di competenza;
- gestione del rapporto con Regione Lombardia, Corte dei Conti e Ministeri per i procedimenti di competenza.

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

La S.C. Economico finanziario fornisce supporto alla Strutture/funzioni della Direzione AREU e alle diverse articolazioni organizzative (AAT, SOREU, CUR NUE 112, Centrale NEA 116117) per gli aspetti di specifica competenza nonché, ove previsto, ai gruppi di lavoro operanti in seno alla Direzione AREU.

Intensa e sistematica è la collaborazione con la S.S.D. Gestione amministrativa servizi sanitari, in relazione alla verifica della compatibilità economica dei dati, con la S.C. Gestione operativa e controllo di gestione per le attività di budgeting e contabilità analitica, con la S.C. Gestione approvvigionamenti e la S.S.D. Tecnico patrimoniale in relazione alla programmazione acquisti e al piano degli investimenti, con tutti i liquidatori per le specifiche funzioni nel ciclo passivo.

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

La S.C. Economico finanziario mantiene e favorisce interconnessioni e sinergie con le altre Strutture dell'Agenzia, come di seguito specificato.

##### S.C. Gestione operativa e controllo di gestione

Le interconnessioni con la S.C. Economico finanziario riguardano principalmente:

- l'alimentazione della contabilità analitica con i dati contabili di competenza e le eventuali modifiche e correzioni richieste e concordate;
- la definizione condivisa del piano dei centri di costo;
- la verifica contabile delle deliberazioni di competenza.

mentre le sinergie riguardano:

- la verifica della coerenza del flusso COAN con le rendicontazioni economiche;
- la collaborazione nella verifica di adeguatezza delle registrazioni di contabilità analitica;
- l'elaborazione di report economici per attività e per progetti;
- la verifica della programmazione degli acquisti e degli investimenti.

##### S.S.D. Gestione amministrativa servizi sanitari

Le interconnessioni con la S.C. Economico finanziario riguardano principalmente la verifica contabile delle deliberazioni di competenza, mentre le sinergie riguardano:

- la definizione e la verifica a livello preventivo, consuntivo e trimestrale delle complessive assegnazioni delle risorse destinate alle convenzioni per l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera ed i connessi risvolti finanziari;
- la definizione a livello preventivo e consuntivo delle complessive risorse destinate alla convenzione con il CNSAS ed i connessi risvolti finanziari;
- il flusso riferito alla fatturazione e liquidazione delle quote relative alle convenzioni stipulate con i soggetti del Terzo Settore per l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera.

#### S.C. Gestione approvvigionamenti

Le interconnessioni con la S.C. Economico finanziario riguardano principalmente:

- tutte le attività connesse con il processo di acquisizione di beni e servizi, compreso il monitoraggio delle partite di debito aperte, scadute o in contenzioso;
- la gestione del c.d. "budget trasversale" quale vincolo informatico (con dettaglio per fattore produttivo) all'emissione degli ordini di acquisto;
- la definizione dei conti di bilancio/fattori produttivi utili all'approvazione degli atti deliberativi e all'emissione degli ordini;
- la verifica contabile delle deliberazioni di competenza;

mentre le sinergie riguardano principalmente:

- la verifica dell'attuazione della programmazione degli acquisti e degli investimenti;
- la condivisione delle informazioni inerenti gli adempimenti di chiusura dell'esercizio (bilancio);
- la collaborazione in merito alla chiusura delle partite di debito aperte al 31 dicembre, entro il 30 aprile (dichiarazione PCC);
- la collaborazione in merito alla predisposizione dei debiti informativi di competenza trasversale alle due Strutture.

#### S.C. Gestione e sviluppo risorse umane

Le interconnessioni con la S.C. Economico finanziario riguardano principalmente:

- la verifica contabile delle elaborazioni stipendiali mensili e periodiche per organi ed organismi, nonché dei costi del personale in comando (in entrata e in uscita);
- gli adempimenti fiscali (versamenti erariali, dichiarazioni CU, mod. 770, ecc.);
- la predisposizione dei dati per l'elaborazione delle rendicontazioni trimestrali;
- la verifica contabile delle deliberazioni di competenza;

mentre le sinergie riguardano principalmente:

- la predisposizione del budget del personale e verifica dello stato avanzamento dei costi;
- il monitoraggio del rispetto dei limiti di costo sulle diverse voci di costo per personale strutturato e non;
- la collaborazione in merito alla quadratura dei costi del personale (compresi i fondi CCNL) al 31 dicembre.

#### S.C. Affari generali e legali

Le interconnessioni con la S.C. Economico finanziario riguardano principalmente:

- la valutazione dell'impatto economico finanziario di tutte le deliberazioni;
- la collaborazione in merito al pagamento dei premi delle polizze assicurative;
- la collaborazione in merito al pagamento delle spese per patrocinio legale;
- la collaborazione in merito alla definizione e pagamento delle imposte e tasse a carico dell'Ente;
- tutte le attività connesse con il processo di fatturazione attiva, addebito, nei confronti di terzi, relative alle convenzioni attive sottoscritte.

#### S.S.D. Tecnico patrimoniale

Le interconnessioni con la S.C. Economico finanziario riguardano principalmente:

- tutte le attività connesse con il processo di acquisizione di beni e servizi di competenza, compreso il monitoraggio delle partite di debito aperte, scadute o in contenzioso;
- la gestione del c.d. "budget trasversale" quale vincolo informatico (con dettaglio per fattore produttivo) all'emissione degli ordini di acquisto di competenza;
- la definizione dei conti di bilancio/fattori produttivi utili all'approvazione degli atti deliberativi e all'emissione degli ordini di competenza;
- la verifica contabile delle deliberazioni di competenza;

mentre le sinergie riguardano principalmente:

- la verifica dell'attuazione della programmazione investimenti per lavori finanziati con contributi

in conto capitale;

- la collaborazione in merito alla definizione e pagamento delle imposte e tasse a carico dell'Ente;
- la condivisione delle informazioni inerenti gli adempimenti di chiusura dell'esercizio (bilancio).

#### S.C. Sistemi informativi

Le interconnessioni con la S.C. Economico finanziario riguardano principalmente:

- tutte le attività connesse con il processo di acquisizione di beni e servizi di competenza, compreso il monitoraggio delle partite di debito aperte, scadute o in contenzioso;
- l'emissione degli ordini di competenza e la proposta degli atti deliberativi (attraverso la S.C. Gestione approvvigionamenti);

mentre le sinergie riguardano principalmente:

- la verifica dell'attuazione della programmazione investimenti per lavori finanziati con contributi in conto capitale;
- la condivisione delle informazioni inerenti gli adempimenti di chiusura dell'esercizio (bilancio).

#### S.S.D. Logistica, magazzino e unità mobili

Le interconnessioni con la S.C. Economico finanziario riguardano principalmente:

- la collaborazione in merito alla gestione dei sinistri RCA/ARD;
- tutte le attività di competenza connesse con il processo di acquisizione di beni e servizi, compreso il monitoraggio delle partite di debito aperte, scadute o in contenzioso;
- l'emissione degli ordini di competenza e la proposta degli atti deliberativi (attraverso la S.C. Gestione approvvigionamenti);

mentre le sinergie riguardano principalmente:

- la verifica dell'attuazione della programmazione investimenti per lavori finanziati con contributi in conto capitale;
- la condivisione delle informazioni inerenti gli adempimenti di chiusura dell'esercizio (bilancio).

#### S.C. Formazione

Le interconnessioni con la S.C. Economico finanziario riguardano principalmente:

- tutte le attività connesse con il processo di fatturazione attiva, addebito, nei confronti di terzi, relative alle attività di formazione;
- tutte le attività connesse con il processo di liquidazione dei docenti;

mentre le sinergie riguardano principalmente:

- la condivisione delle informazioni inerenti le attività propedeutiche all'approvazione del bilancio di previsione;
- la condivisione delle informazioni inerenti gli adempimenti di chiusura dell'esercizio (bilancio).

#### Direzione Sanitaria/S.C. Di.P.Sa./S.S.D. Maxiemergenze/AAT/SOREU

Le interconnessioni con la S.C. Economico finanziario riguardano principalmente:

- tutte le attività connesse con il processo di fatturazione attiva, nei confronti di terzi, relativo a eventi/manifestazioni, ecc;
- tutte le attività connesse con il processo di fatturazione attiva, nei confronti delle Strutture sanitarie, pubbliche e private, relativo alle convenzioni per i trasporti secondari urgenti tempo dipendenti.

**AI DOCUMENTO 59**  
**SCHEDA DESCRIZIONE S.C. AFFARI GENERALI E LEGALI**

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

Affari generali e legali

### b. Tipologia

Struttura Complessa

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

Dipartimento Amministrativo

## 2. Competenze e responsabilità

### a. Competenze manageriali

Il contributo, in termini di competenze manageriali, dell'attività svolta dalla S.C. Affari generali e legali riguarda l'elaborazione di regole e l'utilizzazione di strumenti operativi necessari a garantire, trasversalmente, la correttezza dei processi amministrativi interni all'Agenzia di interesse e rilevanza generale.

La S.C. Affari generali e legali è configurata, all'interno dell'organizzazione, come un'articolazione a rilevanza strategica, particolarmente flessibile e trasversale, atta a garantire all'Agenzia la traduzione in atti del processo decisionale dell'AREU, la gestione delle relazioni e delle comunicazioni della Direzione Strategica sia all'interno sia all'esterno dell'AREU.

La Struttura è di supporto alla Direzione Strategica, nell'attuazione di norme o altri atti di natura regolamentare, a carattere nazionale o regionale.

### b. Autonomia gestionale

Le attività della S.C. Affari generali e legali si caratterizzano per un elevato grado di autonomia nello svolgimento e comprendono rapporti con le Strutture/funzioni afferenti alla Direzione AREU, le articolazioni organizzative e con gli altri Enti del Servizio Sanitario Regionale impegnati sia nell'ambito dell'attività di emergenza urgenza extraospedaliera sia in tutte le attività assegnate all'AREU.

La S.C. Affari generali e legali coordina e gestisce, nell'ambito delle specifiche competenze attribuite, il personale amministrativo assegnato direttamente alla Struttura con relative risorse informatiche e informative di supporto. Il personale amministrativo direttamente afferente alla Struttura è dotato di particolari peculiarità professionali atte a garantire la necessaria interdisciplinarietà e flessibilità che intrinsecamente caratterizzano le funzioni assegnate e svolte dalla Struttura.

Garantisce, inoltre, alla Direzione Strategica il necessario raccordo e supporto con le funzioni collegate, con tutti gli interlocutori esterni, la funzione di protocollo e l'organizzazione e la gestione dell'archivio.

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

La S.C. Affari generali e legali assicura lo svolgimento delle seguenti principali attività:

- tradurre in atti il processo decisionale dell'Agenzia;
- gestione del contenzioso, anche attraverso la collaborazione con l'avvocatura regionale e con professionisti esterni, formulando, ove necessario, al Direttore Generale richieste e proposte in ordine all'eventuale affidamento di incarichi a legali esterni, quando questo si renda necessario con riferimento alla specificità delle materie trattate, al livello della sede giurisdizionale e quando i giudizi si svolgano fuori dalla circoscrizione di competenza;
- garantire il supporto giuridico – amministrativo alle Strutture dell'Agenzia, anche attraverso la fornitura dei pareri legali nell'ambito delle attività stragiudiziali;
- gestire il portafoglio dei contratti di assicurazione in sinergia con il broker;
- monitorare il rispetto del ciclo inerente l'adozione dei provvedimenti deliberativi dell'Agenzia;
- garantire la funzione di protocollo dell'Agenzia;
- gestire gli accordi e le convenzioni attive e passive;
- garantire il necessario supporto segretariale agli organi e agli organismi dell'Agenzia;
- garantire, anche in collaborazione con il DPO, i processi connessi alla privacy, in ottemperanza della normativa vigente;
- garantire il controllo dei provvedimenti dell'Agenzia (delibere e determine);
- garantire la pubblicazione all'albo pretorio degli atti/provvedimenti dell'Agenzia;
- curare gli adempimenti relativi alla procedura di accettazione di donazioni;
- gestire, nell'ambito del CVS, gli eventi sinistrosi che coinvolgono l'Agenzia;
- gestire, direttamente o in supporto ad altre Strutture, le richieste di accesso agli atti avanzate dagli utenti, le richieste di accesso civico nonché le istanze avanzate dai Consiglieri regionali.

La S.C. Affari generali e legali si interfaccia con le S.C. Affari generali e legali degli Enti convenzionati per l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera ai fini del confronto e della risoluzione di eventuali problematiche relative ad attività di interesse comune.

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

La S.C. Affari generali e legali, stante la peculiare trasversalità e interdisciplinarietà delle funzioni attribuitele, assicura, in relazione alle attività di competenza, un significativo supporto alle Strutture/funzioni della Direzione AREU, al Collegio Sindacale e alle articolazioni organizzative nonché, ove previsto, agli organismi operanti in seno all'Agenzia.

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

La S.C. Affari generali e legali è indirizzata alla trasversalità operativa e relazionale, alternando ruoli di supporto alla Direzione Strategica ad attività di raccordo e di collaborazione con le altre Strutture dell'Agenzia, nel rispetto delle direttive, seguendo l'intero iter procedurale degli atti deliberativi. La Struttura supporta, sotto il profilo giuridico amministrativo, tutte le articolazioni dell'Agenzia, al fine di fornire alle stesse gli strumenti necessari a garantire la migliore qualità dei servizi.

La S.C. Affari generali e legali si rapporta con tutte le Strutture/funzioni dell'Agenzia, garantendo trasversalmente le funzioni connesse alla gestione del protocollo, gli adempimenti in materia di trattamento dei dati personali e di controllo dei provvedimenti dell'Agenzia (delibere e determine); mantiene spiccate interconnessioni e sinergie con le Strutture di seguito specificate.

#### S.C. Gestione operativa e controllo di gestione

Le interconnessioni con la S.C. Affari generali e legali riguardano principalmente:

- l'elaborazione degli accordi e dell'iter amministrativo relativi all'attività di emergenza urgenza extraospedaliera;
- l'elaborazione degli accordi e dell'iter amministrativo connessi ai rapporti con il CNSAS; mentre le sinergie riguardano:
- la consulenza giuridico-amministrativa al processo di formazione degli atti amministrativi e la gestione di eventuali aspetti giuridici conseguenti al rapporto convenzionale;

- l'elaborazione di pareri di natura giuridica derivanti dai rapporti convenzionali.

#### S.C. Gestione approvvigionamenti

Le interconnessioni con la S.C. Affari generali e legali riguardano principalmente:

- la gestione degli accordi e di tutti gli aspetti giuridici connessi alle procedure di selezione complesse (selezione postazioni);
  - la selezione dei legali per il supporto in caso di ricorso a seguito di gara;
- mentre le sinergie riguardano principalmente l'elaborazione di pareri di natura giuridica derivanti dai rapporti convenzionali.

#### S.C. Gestione e sviluppo risorse umane

Le interconnessioni con la S.C. Affari generali e legali riguardano principalmente:

- il supporto giuridico amministrativo e la verifica degli atti di competenza;
- il supporto in caso di richieste di accesso agli atti a seguito di procedure di selezione;
- la collaborazione in merito alla gestione del contenzioso nelle materie di competenza delle risorse umane;

mentre le sinergie riguardano principalmente:

- il ciclo della performance relativamente agli obiettivi dei dipendenti;
- l'implementazione della sezione del sito internet "Amministrazione trasparente";
- le fasi di ricerca e di consolidamento dell'assetto organizzativo rispetto a richieste specifiche da parte della Direzione;
- l'elaborazione di pareri di natura giuridica derivanti dai rapporti convenzionali.

#### S.C. Economico finanziario

Le interconnessioni con la S.C. Affari generali e legali riguardano principalmente:

- la collaborazione in merito alla gestione economica delle polizze assicurative;
- la collaborazione in merito alla gestione delle spese per patrocinio legale;
- la collaborazione in merito alla gestione delle procedure di recupero crediti;
- la collaborazione in merito alla definizione e pagamento delle imposte e tasse a carico dell'Ente;
- tutte le attività connesse con il processo di fatturazione attiva, addebito, nei confronti di terzi, relative alle convenzioni attive sottoscritte e di fatturazione passiva;

mentre le sinergie riguardano invece la collaborazione, nell'applicazione all'interno degli atti dell'Agenzia, dei principi del Codice Civile, delle norme in materia di contabilità delle Aziende sanitarie, dei principi contabili nazionali e delle linee guida regionali.

#### S.S.D. Tecnico patrimoniale.

Le interconnessioni con la S.C. Affari generali e legali riguardano principalmente:

- le attività connesse ai rapporti convenzionali e di comodato stipulati a seguito di processi di acquisizione di beni e servizi di competenza;
- il supporto giuridico all'attuazione delle strategie di acquisizione o locazione o comodato, nonché alla realizzazione di nuovi ambienti o ristrutturazione di strutture già esistenti;

mentre le sinergie riguardano principalmente:

- l'interlocuzione con gli altri Enti relativamente alle materie di competenza;
- l'elaborazione di pareri di natura giuridica derivanti dai rapporti convenzionali.

#### S.S.D. Logistica, magazzino e unità mobili

Le interconnessioni con la S.C. Affari generali e legali riguardano principalmente:

- la collaborazione in merito alla gestione dei sinistri RCA/ARD e delle relative polizze assicurative;
- la gestione delle pratiche amministrative connesse ai ricorsi contro i verbali di accertamento di violazioni di Codice della strada e alle autorizzazioni all'accesso alle zone a traffico limitato;

mentre le sinergie riguardano, invece, l'elaborazione di pareri di natura giuridica inerenti le materie di competenza.

### S.S. Qualità, risk management e internal auditing

Le interconnessioni con la S.C. Affari generali e legali riguardano principalmente:

- la collaborazione in relazione alla gestione delle richieste di risarcimento RCT/O, nell'ambito del Comitato Valutazione Sinistri (CVS) dell'Agenzia;
- la valutazione delle offerte di copertura assicurativa della responsabilità professionale più adeguate alle esigenze dell'Agenzia; la stipulazione delle polizze e la successiva gestione delle polizze sottoscritte;

mentre le sinergie riguardano, invece, principalmente:

- il supporto giuridico all'istruttoria delle richieste di accesso alla documentazione sanitaria particolarmente complesse;
- il ciclo della performance e la connessione con gli obiettivi dell'area della dirigenza e del comparto;
- la collaborazione per l'elaborazione della documentazione prescrittiva dell'Agenzia;
- l'elaborazione di pareri di natura giuridica inerenti le materie di competenza.

### S.C. Sistemi Informativi

Le interconnessioni con la S.C. Affari generali e legali riguardano principalmente:

- il supporto giuridico amministrativo funzionale alla realizzazione di progetti o di accordi di collaborazione;
- la gestione degli aspetti relativi alla privacy connessi alla Banca dati unificata dei dati di interesse trasfusionale tra gli Enti del Servizio Sanitario Regionale (EMONET);
- la gestione del sito internet dell'Agenzia;

mentre le sinergie riguardano l'elaborazione di pareri di natura giuridica inerenti le materie di competenza.

### S.S. Ingegneria clinica

Le interconnessioni con la S.C. Affari generali e legali riguardano principalmente l'elaborazione degli atti di acquisizione a seguito di donazione e comodato delle apparecchiature biomediche; mentre le sinergie riguardano, invece, l'elaborazione di pareri di natura giuridica derivanti dai rapporti convenzionali.

### S.C. Medicina legale e sorveglianza sanitaria

Le interconnessioni con la S.C. Affari generali e legali riguardano principalmente la collaborazione e il supporto giuridico nella gestione delle richieste di risarcimento RCT/O, nell'ambito del CVS dell'Agenzia.

### Strutture afferenti al Dipartimento Sanitario

Le interconnessioni con la S.C. Affari generali e legali riguardano principalmente:

- tutte le attività connesse con il supporto giuridico amministrativo che si traducono in atti amministrativi (accordi, convenzioni, protocolli di intesa);
- la collaborazione nell'iter di gestione delle richieste di tesi/tirocinio;
- la collaborazione e il supporto in relazione agli aspetti relativi alla privacy;

mentre le sinergie riguardano l'elaborazione di pareri di natura giuridica derivanti dai rapporti convenzionali e relative alle materie di competenza.

**DOCUMENTO 60**  
**SCHEDA DESCRIZIONE S.C. GESTIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE**

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**

Gestione e sviluppo risorse umane

**b. Tipologia**

Struttura Complessa

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

Dipartimento Amministrativo

**2. Competenze e responsabilità**

**a. Competenze manageriali**

La S.C. Gestione e sviluppo risorse umane riveste un ruolo strategico e propositivo nel supportare la Direzione Strategica dell'Agenzia nelle fasi di ricerca delle unità di personale necessarie per garantire il consolidamento dell'assetto organizzativo e per rendere lo stesso più efficace ed efficiente. Attua gli indirizzi gestionali espressi dalla Direzione, quale struttura di pianificazione, di reclutamento, di amministrazione, di sviluppo di carriera del personale dipendente. Il modello organizzativo deve consentire all'AREU di svolgere, in modo coerente, le attività di coordinamento, organizzazione, pianificazione e controllo di tutte le risorse impegnate nello svolgimento dei compiti attribuiti all'Agenzia.

La Struttura, in particolare, gestisce le risorse umane dell'Agenzia e si rapporta con gli Enti convenzionati per l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera, sedi di AAT/SOREU/postazioni di mezzi di soccorso, al fine di supportare il coordinamento delle risorse umane impegnate nei rispettivi processi.

**b. Autonomia gestionale**

Le attività giuridiche e amministrative funzionali alla gestione delle risorse umane assegnate all'Agenzia, appartenenti alle diverse aree contrattuali di riferimento, sono gestite dalla S.C. Gestione e sviluppo risorse umane per il tramite della S.C. Risorse umane e relazioni sindacali dell'ASST Grande Ospedale Niguarda di Milano convenzionata con AREU. Detta collaborazione prevede il supporto e la gestione delle attività economico-amministrative-giuridiche relative al personale dell'Agenzia. Nell'ambito del predetto contesto, il personale impegnato nelle attività operative mantiene un rapporto organico con l'ASST e un rapporto funzionale con AREU; questo ultimo è regolato secondo le intese dell'atto convenzionale, per il tramite di referenti individuati dalle rispettive parti.

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

La S.C. Gestione e sviluppo risorse umane garantisce, per il tramite della sopra richiamata convenzione, funzioni inerenti i processi sia economici-giuridici sia organizzativi del personale dell'Agenzia.

Le principali macro funzioni svolte riguardano:

- la gestione giuridica:
  - acquisizione, nelle diverse forme contrattuali previste, del personale, attraverso procedure pubbliche (anche in forma aggregata con altri Enti del Servizio Sanitario Regionale);
  - garanzia della corretta applicazione della normativa nella gestione del personale;
  - sviluppo del personale (iter valutazioni individuali, incarichi);
  - tenuta dei fascicoli del personale;
  - rilevazione delle presenze e dei permessi per il tramite dell'ideone applicativo informatico;
- il trattamento economico e previdenziale, attraverso l'applicazione della normativa inerente gli aspetti economici, fiscali, previdenziali e quiescenza.

La S.C. Gestione e sviluppo risorse umane garantisce direttamente, senza il supporto dell'ASST Grande Ospedale Niguarda, le seguenti principali funzioni:

- supporto alla Direzione Strategica nell'attività di pianificazione dei fabbisogni di personale;
- governo, con la Delegazione trattante di parte pubblica, delle relazioni sindacali e degli adempimenti connessi (accordi, relazioni, Collegio Sindacale, pubblicazioni), garantendo anche l'attività di segreteria;
- supporto nella valutazione del personale dipendente per le finalità previste dalla normativa contrattuale e per l'applicazione degli istituti economici relativi ai sistemi incentivanti;
- supporto, per quanto di competenza, all'Ufficio procedimenti disciplinari.

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

La S.C. Gestione e sviluppo risorse umane riveste una spiccata valenza trasversale e fornisce, per quanto di competenza, il necessario supporto giuridico-amministrativo a tutte le Strutture dell'Agenzia.

La Struttura supporta la Direzione Amministrativa e la S.C. Affari generali e legali nell'esame e nella gestione del contenzioso connesso al personale dipendente; supporta e collabora con la Direzione Strategica e con la S.C. Di.P.Sa. in relazione agli aspetti giuridico-amministrativi relativi al personale dipendente operante presso le articolazioni organizzative (CUR NUE 112, SOREU, AAT, Centrale NEA 116117).

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

La S.C. Gestione e sviluppo risorse umane si rapporta con tutte le Strutture/funzioni dell'Agenzia; mantiene spiccate interconnessioni e sinergie con le Strutture di seguito specificate.

##### S.C. Gestione operativa e controllo di gestione

Le interconnessioni con la S.C. Gestione e sviluppo risorse umane riguardano principalmente:

- la gestione delle risorse destinate alle convenzioni per l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera con riferimento all'attivazione dei distacchi funzionali presso AREU, rendicontati nel Sezionale 118;
- la trasmissione dei dati relativi alle retribuzioni aggregate per centro di costo e responsabilità al fine della gestione del budget.

Le sinergie riguardano principalmente la definizione delle voci di aggregazione.

##### S.C. Gestione approvvigionamenti

Le interconnessioni con la S.C. Gestione e sviluppo risorse umane riguardano principalmente le attività connesse con il processo di acquisizione di beni e servizi e, in particolare, la gestione dei contratti atipici relativi alle procedure di gara per reclutamento del personale somministrato e l'acquisizione dei buoni pasto da erogare. Le sinergie riguardano principalmente la verifica dell'attuazione della programmazione degli acquisti e degli investimenti relativa alla Struttura.

### S.C. Economico finanziario

Le interconnessioni con la S.C. Gestione e sviluppo risorse umane riguardano principalmente:

- la verifica contabile delle elaborazioni stipendiali mensili e periodiche per organi ed organismi, nonché dei costi del personale in comando (in entrata e in uscita);
- gli adempimenti fiscali (versamenti erariali, dichiarazioni CU, mod. 770, ecc.);
- la predisposizione dei dati per l'elaborazione delle rendicontazioni trimestrali;
- la verifica contabile delle deliberazioni di competenza;

mentre le sinergie riguardano principalmente:

- la predisposizione del budget del personale e verifica dello stato avanzamento dei costi;
- il monitoraggio del rispetto dei limiti di costo sulle diverse voci di costo per personale strutturato e non;
- la collaborazione in merito alla quadratura dei costi del personale (compresi i fondi CCNL) al 31 dicembre.

### S.C. Affari generali e legali

Le interconnessioni con la S.C. Gestione e sviluppo risorse umane riguardano principalmente:

- la collaborazione in merito alla gestione degli accessi agli atti;
- la collaborazione in merito alla gestione del contenzioso nelle materie di competenza delle risorse umane;
- l'implementazione della sezione del sito internet "Amministrazione trasparente";

mentre le sinergie riguardano principalmente:

- il ciclo di valutazione della performance del personale;
- le fasi di ricerca e di consolidamento dell'assetto organizzativo rispetto a richieste specifiche da parte della Direzione.

### S.S. Qualità, risk management e internal auditing

Le interconnessioni e le sinergie con la S.C. Gestione e sviluppo risorse umane riguardano principalmente l'attività di elaborazione della documentazione prescrittiva e della modulistica, la trasmissione dei dati necessari ad ottemperare agli adempimenti regionali inerenti il risk management, la mappatura dei rischi per le attività di competenza.

### S.C. Sistemi informativi

Le interconnessioni con la S.C. Gestione e sviluppo risorse umane riguardano principalmente l'attivazione delle utenze per il personale neoassunto e la conseguente disattivazione in seguito alla cessazione, l'attivazione dei badge per la rilevazione delle presenze del personale.

Le sinergie riguardano l'implementazione dei contenuti degli applicativi informatici in uso presso la S.C. Gestione e sviluppo risorse umane.

### S.C. Formazione

Le interconnessioni con la S.C. Gestione e sviluppo risorse umane riguardano principalmente l'attività di formazione e informazione per il personale neoassunto. Le sinergie riguardano l'aggiornamento dei dati relativi al personale di AREU, la verifica dell'attuazione del programma formativo relativo alla Struttura, la verifica della rendicontazione dell'attività di docenza relativa al personale in servizio presso AREU.

### Strutture afferenti al Dipartimento Sanitario

Le interconnessioni con la S.C. Gestione e sviluppo risorse umane riguardano principalmente l'attività relativa alla gestione del fabbisogno del personale e al reclutamento dello stesso e la trasmissione dei dati per la modulazione della turnistica.

Le sinergie riguardano anche la rendicontazione e la verifica delle attività svolte in convenzione dal personale presso altri Enti regionali ed extraregionali.

**DOCUMENTO 61**  
**SCHEDA DESCRIZIONE S.S.D. TECNICO PATRIMONIALE**

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**

Tecnico patrimoniale

**b. Tipologia**

Struttura Semplice Dipartimentale

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

Dipartimento Amministrativo

**2. Competenze e responsabilità**

**a. Competenze manageriali**

La S.S.D. Tecnico patrimoniale garantisce la gestione corretta e appropriata delle strutture edilizie in uso da parte delle Strutture e delle articolazioni dell'Agenzia (in particolare AAT, SOREU, CUR NUE 112, Centrale NEA 116117). Originariamente, data la peculiarità della situazione logistica di AREU, l'attività della Struttura era prevalentemente di coordinamento e indirizzo, al fine di mettere a disposizione le strutture con le caratteristiche più adeguate all'attività di soccorso extraospedaliero e a garantirne la massima disponibilità. Attualmente, con l'acquisizione in comodato d'uso di strutture (sedi di Milano e di Villa Guardia), nonché l'assegnazione di un ingente finanziamento regionale, ad esempio per la realizzazione delle nuove sedi AREU milanesi presso il sedime del l'ASST Grande Ospedale Niguarda, ha modificato profondamente l'operatività, orientandola maggiormente verso la gestione degli appalti di lavori pubblici. Più in generale, la S.S.D. Tecnico patrimoniale utilizza le proprie competenze tecniche per porsi come traduttore, in termini tecnici, delle problematiche di volta in volta emergenti nell'ambito delle diverse realtà.

**b. Autonomia gestionale**

La S.S.D. Tecnico patrimoniale 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 Strategica dell'Agenzia. Nell'attuazione di tali attività si rapporta con le Strutture/funzioni della Direzione AREU, le articolazioni organizzative, gli Enti convenzionati per l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera, le ditte fornitrici, altri Enti di gestione del territorio, quali Comuni o Comunità Montane, la Soprintendenza ai Beni Culturali e con Regione Lombardia.

Il Direttore della Struttura è identificato quale Responsabile Unico del Procedimento per le procedure di edilizia sanitaria e dispone di risorse dedicate per lo svolgimento dell'attività amministrativa e tecnica; dispone, inoltre, di risorse strumentali proprie dedicate agli interventi manutentivi di base.

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

La S.S.D. Tecnico patrimoniale svolge le seguenti funzioni:

- censisce le strutture edilizie utilizzate (Sale operative, stazionamenti dei mezzi di soccorso, CUR NUE 112), individuando le dotazioni tecnologiche di competenza e definendo i requisiti relativi alla manutenzione;
- gestisce l'attività svolta dalle ditte appaltatrici e dai consulenti in materia tecnica, interpellandoli in modo circostanziato ed effettuando verifiche dell'attività;
- verifica i costi di manutenzione esposti Enti convenzionati per l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera in base alle caratteristiche tecniche dei servizi prestati;
- gestisce direttamente le procedure relative alle procedure pubbliche connesse alle opere pubbliche (lavori, direzione lavori, coordinamento della sicurezza, collaudo).

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

La S.S.D. Tecnico patrimoniale supporta:

- le Strutture afferenti al Dipartimento Amministrativo, nell'ambito delle attività di verifica della consistenza economica delle rendicontazioni esposte dagli Enti convenzionati per l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera;
- le Strutture afferenti al Dipartimento Sanitario e il Direttore Sanitario, fornendo indicazioni tecniche relative alle strutture edilizie e impiantistiche in uso da parte delle articolazioni organizzative dell'Agenzia;
- la S.C. Gestione approvvigionamenti, per la definizione di specifiche tecniche per l'acquisizione di beni e servizi.

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

La S.S.D. Tecnico patrimoniale interagisce con tutte le Strutture/funzioni dell'Agenzia; in particolare con:

- la S.C. Economico finanziaria, per la liquidazione delle fatture relative a lavori e manutenzioni nonché per la predisposizione di schede di budget o previsione acquisti;
- la S.C. Gestione approvvigionamenti, per l'acquisizione di cespiti di natura tecnica (predisposizione capitolati e valutazione offerte);
- la S.C. Affari generali e legali, per la definizione dei contenuti delle convenzioni o dei contratti di comodato con gli Enti/Soggetti convenzionati per l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera o per altre funzioni di AREU, nonché per il contenuto tecnico dei contenziosi;
- la S.C. Gestione e sviluppo risorse umane, per gli adempimenti previsti, soprattutto in termini di valutazione del personale;
- la S.S.D. Logistica, magazzino e unità mobili, in relazione alla gestione degli spazi e del magazzino;
- la S.C. Sistemi informativi per la definizione dei contenuti, in termini di impianti dati, all'interno dei progetti di lavori pubblici;
- le Strutture afferenti al Dipartimento Sanitario, per la definizione delle specifiche tecniche dei progetti o delle esigenze manutentive finalizzate a garantire al personale la migliore operatività.

La S.S.D. Tecnico patrimoniale si rapporta, inoltre, con le articolazioni organizzative dell'Agenzia al fine di coadiuvare le stesse nella gestione degli spazi, degli immobili e degli impianti utilizzati.

**DOCUMENTO 62**  
**SCHEDA DESCRIZIONE S.C. NUE 112**

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**

NUE 112

**b. Tipologia**

Struttura Complessa

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

Dipartimento Sanitario

**2. Competenze e responsabilità**

**a. Competenze manageriali**

Il contributo, in termini di competenze manageriali, dell'attività svolta dalla S.C. NUE 112 si concretizza nelle azioni atte a garantire:

- la pianificazione, l'organizzazione e il monitoraggio delle attività svolte dal NUE 112 in Regione Lombardia;
- lo sviluppo, il mantenimento e il miglioramento delle performance del NUE 112, attraverso l'analisi dei dati, la valorizzazione del personale, la definizione di percorsi organizzativi e operativi, l'attivazione di specifici progetti;
- l'omogeneizzazione del modello organizzativo e dell'operatività delle Centrali Uniche di Risposta (CUR) NUE 112 regionali, con particolare attenzione alle modalità di accesso e di risposta al cittadino;
- l'integrazione e la sinergia tra l'attività del NUE 112, l'attività di soccorso extraospedaliero di emergenza urgenza e le altre attività svolte da AREU;
- la promozione dello sviluppo della ricerca tecnologica/organizzativa a supporto dell'attività del NUE 112, anche mediante il confronto con altre realtà nazionali e internazionali;
- la collaborazione attiva con i Public Safety Answering Point (PSAP 2) al fine di migliorare le modalità gestionali di presa in carico delle chiamate di emergenza;
- il supporto agli Enti Regionali preposti all'attivazione delle CUR NUE 112 sul territorio nazionale, in relazione alle attività propedeutiche all'attivazione delle stesse (es. selezione, del personale, formazione, affiancamento operativo).

**b. Autonomia gestionale**

La S.C. NUE 112 opera con un elevato grado di autonomia, attuando le attività di competenza, sulla base delle linee di indirizzo e delle indicazioni della Direzione dell'Agenzia, al fine di garantire l'efficacia delle attività erogate dalle CUR NUE 112 e nell'ambito della gestione dei rapporti con gli Enti e le Istituzioni che fruiscono del servizio.

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

La S.C. NUE 112 assicura lo svolgimento delle seguenti principali attività:

- collaborazione con la Direzione dell'Agenzia nella definizione delle linee strategiche di attività del NUE 112, individuando e proponendo ambiti di sviluppo e miglioramento;

- svolgimento delle attività di raccordo tra AREU e le Direzioni competenti di Regione Lombardia nonché tra le Strutture/funzioni della Direzione AREU che supportano l'attività del NUE 112;
- pianificazione e verifica delle attività svolte dalle CUR NUE 112, coordinamento delle attività di supporto alle necessità organizzative e logistiche delle stesse;
- indirizzo e coordinamento dei processi lavorativi delle CUR NUE 112, al fine di garantire uniformità nei processi operativi;
- coordinamento del tavolo delle CUR NUE 112 lombarde;
- predisposizione di documentazione prescrittiva, anche attraverso l'attivazione di gruppi di lavoro dedicati;
- definizione degli indicatori inerenti le attività di competenza, monitoraggio e analisi degli stessi;
- gestione, secondo le indicazioni della Direzione dell'Agenzia e del Dipartimento Sanitario, delle relazioni con tutti gli stakeholder;
- sviluppo professionale continuo del personale operante presso le CUR NUE 112, attraverso le seguenti principali attività, in collaborazione con la S.C. Di.P.Sa.:
  - definizione del fabbisogno di personale da inserire;
  - definizione delle azioni finalizzate alla crescita professionale e al mantenimento motivazionale del personale operante presso le CUR NUE 112;
  - mantenimento di un clima organizzativo favorevole all'attività complessiva del NUE 112;
  - definizione degli obiettivi annuali delle CUR NUE 112 e individuali, per tutto il personale operante nell'ambito del NUE di Regione Lombardia;
- attuazione di specifiche attività e progetti assegnati alla Struttura nell'ambito dell'operatività del Dipartimento Sanitario;
- gestione dei reclami/segnalazioni degli utenti, in relazione all'attività di competenza, con il supporto della S.S. Qualità, risk management e internal auditing;
- analisi degli eventi significativi, anche in sinergia con le altre Strutture afferenti al Dipartimento Sanitario e individuazione delle azioni di miglioramento, in collaborazione con la S.S. Qualità, risk management e internal auditing;
- collaborazione con la S.C. Comunicazione in relazione all'attuazione di programmi e iniziative finalizzate alla diffusione della conoscenza del NUE 112 sul territorio regionale e alla gestione delle relazioni e della comunicazione con tutti i livelli istituzionali, per quanto di competenza;
- interazione con gli organismi ministeriali di indirizzo dell'attività delle CUR NUE 112 nazionali ed europee e con gli Enti extraregionali che gestiscono il NUE 112 nell'ambito delle attività di sviluppo e interscambio formativo;
- definizione delle azioni e individuazione degli interventi necessari per il funzionamento, l'implementazione e lo sviluppo, anche a livello nazionale, del NUE 112.

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

La S.C. NUE 112 supporta:

- la S.S. Sviluppo tecnico organizzativo NUE 112;
- le Strutture/funzioni afferenti al Dipartimento Sanitario, nell'ambito dell'attività dello stesso, al fine di assicurare la migliore integrazione e il raccordo tra l'attività svolta dal NUE 112, dalle SOREU e dalla Centrale NEA 116117;
- gli organismi e i gruppi di lavoro operanti in seno alla Direzione AREU.

La Struttura supporta, inoltre, la Direzione Strategica nella definizione delle strategie relative all'attività del NUE 112 e nei rapporti con gli Enti preposti all'attivazione delle CUR NUE 112 extraregionali.

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

La S.C. NUE 112 si rapporta e realizza sinergie con tutte le Strutture/funzioni della Direzione AREU in relazione alle specifiche attività di competenza, con particolare riferimento a:

- la S.S. Sviluppo tecnico organizzativo NUE 112, per tutte le attività inerenti il NUE 112;
- le Strutture afferenti al Dipartimento Sanitario, in relazione alle attività di integrazione e di raccordo tra NUE 112, SOREU e Centrale NEA 116117;

- la S.C. Di.P.Sa., in relazione alle risorse umane in termini di analisi, progettazione e sviluppo dei progetti organizzativi;
- la S.C. Formazione, in relazione all'organizzazione di eventi formativi inerenti l'inserimento di nuovo personale o progetti specifici;
- la S.C. Sistemi informativi, in relazione al reperimento e all'analisi dei dati di attività e all'operatività delle CUR NUE 112, con riferimento alla dotazione tecnologica;
- la S.S. Qualità, risk management e internal auditing, in relazione alla gestione dei reclami/segnalazioni degli utenti, all'analisi degli eventi significativi e all'individuazione delle azioni di miglioramento nonché alla gestione sinergica delle richieste di documentazione NUE complesse/atipiche;
- la S.C. Comunicazione, in relazione all'attuazione di programmi e iniziative volte alla diffusione della conoscenza del NUE 112 sul territorio regionale;
- la S.C. Gestione e sviluppo risorse umane, in relazione alla selezione del personale da inserire presso le CUR NUE 112.

**DOCUMENTO 63**  
**SCHEDA DESCRIZIONE S.C. COMUNICAZIONE**

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**

Comunicazione

**b. Tipologia**

Struttura Complessa

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

Staff del Direttore Generale

**2. Competenze e responsabilità**

**a. Competenze manageriali**

La rilevanza strategica della S.C. Comunicazione si fonda su due esigenze: l'importanza di far conoscere il sistema AREU all'esterno e all'interno dell'Agenzia e la necessità di rendere omogenei i progetti e le iniziative di comunicazione attivati nell'ambito di tale sistema.

Tale attività si concretizza:

- nella valorizzazione del sistema di comunicazione, sinergico e coordinato, che coinvolge l'intero sistema AREU e utilizza strumenti adeguati per divulgare la complessità delle tematiche;
- nella valorizzazione dell'obiettivo strategico generale di comunicare il modello e le attività dell'Agenzia, attivando progetti e campagne di comunicazione che coinvolgono gli operatori e il cittadino, al fine di sviluppare un rapporto cittadini/sistema caratterizzato da fiducia, affidabilità e credibilità;
- nell'integrazione e nell'omogeneizzazione delle iniziative di comunicazione attivate dalle articolazioni organizzative di AREU (AAT, SOREU, CUR NUE 112, NEA 116117).

**b. Autonomia gestionale**

La S.C. Comunicazione ha autonomia tecnico professionale e organizzativa e si relaziona con tutte le Strutture/funzioni e articolazioni organizzative dell'Agenzia. Gestisce contenuti di particolare complessità e rilevanza in quanto promuove e divulga i progetti strategici.

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

La S.C. Comunicazione elabora e gestisce progetti di comunicazione interna ed esterna e collabora all'organizzazione di eventi.

In particolare, la Struttura:

- garantisce agli organi di informazione nazionali e locali tempestiva comunicazione in merito all'attività svolta da AREU attraverso comunicati stampa, conferenze stampa, news in tempo reale sul sito internet;
- raccoglie ed elabora le informazioni da pubblicare:
  - sul sito internet dell'Agenzia, garantendo il costante aggiornamento dello stesso;
  - sui canali Youtube AREU Lombardia e AllAbout 112, anche in collaborazione con la SC Sistemi informativi;

- cura il profilo Twitter e i canali Youtube dell'Agenzia;
- cura la rassegna stampa quotidiana;
- elabora il Piano di comunicazione AREU, in coerenza con le indicazioni regionali;
- garantisce, su mandato della Direzione Strategica, la diffusione di informazioni individuando di volta in volta contenuti target (interni ed esterni) e strumenti;
- coadiuva, per gli aspetti di competenza, la Direzione Strategica nei rapporti con gli interlocutori esterni (cittadini, media, istituzioni);
- raccoglie e gestisce gli encomi pervenuti all'Agenzia;
- cura la realizzazione di iniziative editoriali;
- gestisce l'archivio fotografico e multimediale istituzionale;
- collabora all'organizzazione di eventi;
- supporta le Strutture/funzioni AREU e le articolazioni organizzative dell'Agenzia nella redazione di testi e nella creazione di materiale informativo;
- assume, quando richiesto, il ruolo di portavoce del Direttore Generale.

La S.C. Comunicazione è identificata quale Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) dell'Agenzia.

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

La S.C. Comunicazione garantisce la divulgazione delle scelte strategiche e organizzative della Direzione AREU, supporta le Strutture/funzioni e le articolazioni organizzative dell'Agenzia nella redazione di testi, nella creazione di materiale informativo e nell'organizzazione di eventi.

Persegue l'introduzione di strategie comunicative efficaci tra le Strutture interne dell'Agenzia e le Strutture di Regione Lombardia, in particolare con la Direzione Generale Welfare, le altre Direzioni Generali e la Struttura Relazioni esterne, internazionali e Comunicazione della Presidenza.

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

La S.C. Comunicazione, stante la tipologia di attività svolta, si rapporta e realizza sinergie, come indicato ai punti precedenti, con tutte le Strutture/funzioni della Direzione e con le articolazioni organizzative dell'Agenzia.

**DOCUMENTO 64**  
**SCHEDA DESCRIZIONE S.S. PREVENZIONE E PROTEZIONE**

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**

Prevenzione e protezione

**b. Tipologia**

Struttura Semplice

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

Staff del Direttore Generale

**2. Competenze e responsabilità**

**a. Competenze manageriali**

La S.S. Prevenzione e protezione ha lo scopo di garantire la salute e la sicurezza dei lavoratori di AREU adempiendo agli obblighi propri del D.Lgs. n. 81 del 9 aprile 2008.

Data la peculiarità della situazione logistica di AREU, l'attività della Struttura si articola su due livelli: il primo riguarda l'attività lavorativa svolta dal personale dipendente di AREU e del personale che a vario titolo si trova ad operare all'interno delle Strutture dell'Agenzia, mentre il secondo riguarda l'attività svolta dagli operatori impegnati nell'attività di emergenza urgenza extra-ospedaliera.

A tal proposito, l'obiettivo della struttura è di assicurare il coordinamento delle attività con i Servizi di Prevenzione e protezione delle ASST e degli IRCCS impegnati nell'attività di emergenza urgenza extraospedaliera, fornendo agli stessi, in relazione all'attività di competenza di AREU, un contributo culturale significativo attraverso indicazioni e spunti di riflessione, sottolineando le specificità dell'attività di emergenza urgenza extraospedaliera e le profonde differenze con l'attività intraospedaliera.

**b. Autonomia gestionale**

Le attività della S.S. Prevenzione e protezione si caratterizzano per un elevato grado di autonomia nello svolgimento e comprendono rapporti con le Strutture/funzione della Direzione AREU, con le articolazioni organizzative e con le ASST e gli IRCCS impegnati nell'attività di emergenza urgenza extraospedaliera.

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

La S.S. Prevenzione e protezione, nello svolgimento della propria attività, opera per:

- individuare i fattori di rischio e le misure di sicurezza, ai fini della stesura del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), nel rispetto della normativa vigente e fornire un supporto alla redazione della documentazione delle ASST e degli IRCCS e dei soggetti del Terzo settore che operano nell'ambito del sistema di emergenza urgenza;
- elaborare le misure di prevenzione e protezione e le procedure di sicurezza;
- partecipare alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza;

- proporre programmi di informazione e formazione rivolti al personale operante presso le Strutture/funzioni della Direzione AREU;
- fornire, attraverso la S.C. Formazione, informazione e formazione ai lavoratori;
- fornire indicazioni in merito all'individuazione e all'utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI);
- monitorare e misurare gli *outcome* di successo ai fini del miglioramento della sicurezza dei lavoratori.

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

Considerata la peculiarità dell'ambito di competenza, la S.S. Prevenzione e protezione supporta e collabora, in particolare, con:

- la Direzione Generale, al fine di dirimere questioni inerenti la sicurezza dei lavoratori;
- la S.C. Gestione approvvigionamenti, in relazione al fabbisogno e alle caratteristiche dei DPI nonché per la compilazione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI);
- la S.C. Formazione, in relazione alla progettazione di eventi formativi inerenti la tutela della salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro;
- la S.S.D. Maxiemergenze, in relazione all'utilizzo dei DPI nell'ambito delle situazioni di maxiemergenza, degli eventi BCR e alla progettazione degli eventi formativi inerenti le attività peculiari della Struttura.

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

La S.S. Prevenzione e protezione mantiene e favorisce interconnessioni e sinergie con le seguenti Strutture/funzioni:

- S.C. Gestione e sviluppo risorse umane, in relazione al monitoraggio costante dei dipendenti, alla valutazione del fabbisogno formativo e degli infortuni sul lavoro e per l'esecuzione delle indagini finalizzate ad individuarne le cause e le possibili azioni di prevenzione;
- S.S.D. Tecnico patrimoniale, in relazione alle richieste e al monitoraggio degli interventi per l'adeguamento o la ristrutturazione dei locali utilizzati per le attività di emergenza urgenza extraospedaliera;
- S.S.D. Logistica, magazzino e unità mobili, in relazione alla gestione dei DPI necessari a svolgere l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera;
- S.S. Qualità, risk management e internal auditing, in relazione all'attività di individuazione e analisi dei rischi e di individuazione delle azioni di prevenzione del rischio per i lavoratori;
- S.C. Medicina legale e sorveglianza sanitaria e Medico competente, in relazione alle attività di interesse comune.

La S.S. Prevenzione e protezione, inoltre, coordina gruppi di lavoro inerenti le tematiche di competenza.

**DOCUMENTO 65**  
**SCHEDA DESCRIZIONE S.C. SISTEMI INFORMATIVI**

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

## 1. Identificazione della Struttura

### a. Denominazione

Sistemi informativi

### b. Tipologia

Struttura Complessa

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

Staff del Direttore Generale

## 2. Competenze e responsabilità

### a. Competenze manageriali

La S.C. Sistemi informativi contribuisce alla mission dell'Agenda attraverso la sua capacità di delineare l'architettura informativa dell'Agenda e rendere tecnologicamente possibile e governabile lo scambio di informazioni di tipo strutturale, logistico e clinico correlate a tutte le attività svolte o coordinate da AREU.

Utilizzando in modo sinergico e sistemico le potenzialità tecnologiche e i flussi di informazioni, la Struttura rende possibile la massima integrazione di tutte le unità e le risorse componenti l'Agenda, il loro governo e il loro monitoraggio, con l'obiettivo di fornire una visione completa e sempre aggiornata dell'attività dell'Agenda in tutte le sue manifestazioni e soddisfare in tal modo le necessità informative interne di pianificazione e programmazione della Direzione Strategica, nonché le necessità di comunicazione verso l'esterno, sia nei confronti di altri Enti sia nei confronti della popolazione.

Persegue l'obiettivo del miglioramento continuo, presiedendo all'analisi e valutazione delle nuove tecnologie e vagliando il loro fattivo contributo allo sviluppo del patrimonio informativo dell'Agenda.

### b. Autonomia gestionale

La S.C. Sistemi informativi opera tramite personale dirigente e del comparto e gestisce in autonomia una vasta gamma di risorse strumentali, sia centralizzate sia distribuite sul territorio:

- infrastruttura ICT, sia per quanto riguarda i dati, sia per quanto riguarda le comunicazioni, telefoniche, radio e di altro genere;
- sistema di business intelligence trasversale dell'Agenda, per tutte le articolazioni organizzative dell'Agenda;
- sistema informativo amministrativo basato su un ERP;
- sistema di gestione di tutte le attività relative all'emergenza urgenza extraospedaliera, incluse le integrazioni con i sistemi informativi ospedalieri e regionali;
- sistema di gestione delle attività relative alle Centrali Uniche di Risposta (CUR) NUE 112 e alla Centrale NEA 116117;
- sistema di gestione dell'attività logistica legata all'attività di trasporto organi, tessuti ed équipe;
- sistema di gestione del coordinamento regionale per le attività emotrasfusionali;
- struttura di analisi e linearizzazione dei processi;

- struttura di gestione progetti innovativi o di ricerca legati alla tecnologia, sia interni all'Agenzia, sia esterni in collaborazione con altre Istituzioni, per quanto di competenza di AREU.

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

Le responsabilità principali della Struttura riguardano:

- l'implementazione e la gestione del sistema di produttività AREU in tutte le sue articolazioni;
- la definizione, l'implementazione e la gestione della struttura informativa di tutte le articolazioni organizzative; questo include sia il sistema di direzione sia, soprattutto, tutta l'infrastruttura che supporta l'attività delle singole SOREU, AAT, CUR NUE 112 e della Centrale NEA 116117;
- la definizione, l'implementazione e la gestione della struttura di comunicazione telefonica e di comunicazione radio per tutte le realtà AREU;
- la definizione, l'implementazione e la gestione di un sistema di datawarehousing, di business intelligence e di Visual Analytics a disposizione sia della Direzione Strategica sia delle articolazioni organizzative;
- la progettazione e la gestione di un sistema basato su WWW per la pubblicazione dei dati AREU ai vari attori del sistema regionale, incluso il pubblico e gli Enti accreditati;
- la trasmissione dei flussi informativi richiesti da Enti e Istituzioni;
- la normalizzazione e uniformazione di tutte le attività attinenti i sistemi ICT sia da un punto di vista architettonico sia da quello applicativo, inclusa la normalizzazione dei dati utilizzati per tutte le funzioni dell'Agenzia;
- la progettazione di nuove funzionalità e applicazioni dedicate al supporto dell'attività di emergenza urgenza extraospedaliera e delle altre funzioni assegnate all'Agenzia;
- il coordinamento e la partecipazione a progetti comuni con altre Istituzioni, sia a livello nazionale sia internazionale.

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

La S.C. Sistemi informativi è, per sua caratteristica intrinseca, totalmente volta ad abilitare e supportare l'attività di tutte le Strutture/funzioni dell'Agenzia. Infatti, la trasversalità dell'uso dell'informazione è il fondamento della modalità operativa di questo tipo di Struttura che fornisce consulenza strategica a tutte le realtà AREU, sia centrali sia periferiche.

Coordina le risorse umane distribuite sul territorio e coinvolte fattivamente in queste attività.

La Struttura fornisce, inoltre, il necessario supporto all'attivazione e alla conduzione, sia procedurale sia tecnica, delle CUR NUE 112; esercita, in tal senso, anche una funzione di project coordination per le CUR NUE extraregionali di nuova attivazione.

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

La S.C. Sistemi informativi interagisce con tutte le Strutture/funzioni dell'Agenzia; in particolare si rapporta e collabora con:

- la S.S.D. Logistica, magazzino e unità mobili, in relazione alla fornitura del materiale tecnologico e agli standard impiantistici installati a bordo dei mezzi di soccorso di proprietà di AREU o acquistati dai soggetti erogatori dei servizi appaltati da AREU;
- la S.S. Ingegneria clinica, in relazione al trasferimento dei dati e dei segnali sanitari provenienti dal territorio;
- la S.S. Qualità, risk management e internal auditing, in relazione al reperimento e all'analisi dei dati di attività e al reperimento della documentazione prodotta dalle articolazioni organizzative dell'Agenzia necessaria all'attività di risk management e alla gestione delle richieste di documentazione all'attenzione della Struttura;
- la S.C. Gestione approvvigionamenti, in relazione alla determinazione dei contenuti da inserire nelle procedure di gara e nell'individuazione delle procedure di acquisto;
- la S.C. Economico finanziario, in relazione, in particolare, alle attività connesse con il processo di acquisizione di beni e servizi di competenza e alla verifica dell'attuazione della programmazione investimenti;
- le Strutture/funzioni afferenti al Dipartimento Sanitario, in relazione alle attività specificate ai punti precedenti e per tutte le attività di supporto tecnico-informatico.

**DOCUMENTO 66**  
**SCHEDA DESCRIZIONE S.S.D. LOGISTICA, MAGAZZINO E UNITÀ MOBILI**

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

Logistica, magazzino e unità mobili

#### b. Tipologia

Struttura Semplice Dipartimentale

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

Dipartimento Amministrativo

### 2. Competenze e responsabilità

#### a. Competenze manageriali

La S.S.D. Logistica, magazzino e unità mobili contribuisce alla mission dell'Agenzia tramite le proprie competenze gestionali volte a supportare le attività svolte da AREU attraverso l'individuazione delle dotazioni strumentali specifiche, la standardizzazione delle stesse in ambito regionale e la definizione delle modalità di utilizzo nell'operatività quotidiana nonché in situazioni eccezionali.

Ruolo primario riveste, quindi, l'attività di indirizzo e coordinamento nella definizione di standard regionali riguardanti tutte le tipologie di risorse logistiche (es. mezzi di soccorso, apparati tecnologici in gestione) impiegate nell'ambito delle attività svolte dall'Agenzia, con l'obiettivo di incrementare l'efficienza applicativa degli strumenti acquisiti nell'ottica del miglioramento continuo.

La Struttura ha il ruolo di organizzatore e gestore delle logistiche di stoccaggio e distributive del magazzino generale AREU.

#### b. Autonomia gestionale

Alla S.S.D. Logistica, magazzino e unità mobili è assegnato personale dirigente e del comparto in possesso di competenze tecniche necessarie all'espletamento delle attività caratteristiche.

La Struttura gestisce in autonomia le attività logistiche assegnate alla stessa.

In termini di valore economico, le risorse gestite sono rappresentate da:

- parco autoveicoli AREU, la cui consistenza supera le 230 unità per un valore di almeno 2.000.000 di Euro su base annua;
- dotazione di vestiario e dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) necessari all'attività di soccorso extra-ospedaliero, il cui valore è pari a circa 1.800.000 di Euro a supporto di circa 3.800 professionisti sanitari e personale tecnico coinvolto nelle attività del sistema AREU;
- apparati telefonici, connesso mantenimento e utenze telefoniche mobili (fonia e dati) in uso in uso nell'ambito delle attività di AREU, per oltre 3900 linee attive.

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

La S.S.D. Logistica, magazzino e unità mobili realizza le seguenti attività:

- acquista, coordina, organizza e gestisce tutti i veicoli e le risorse in loro dotazione, necessari allo svolgimento delle attività svolte da AREU;

- sviluppa le specifiche dei nuovi veicoli attraverso attività di progettazione e dimensionamento, ne verifica l'utilizzo sul campo, analizza le problematiche riscontrate e mette in atto attività correttive, definisce le attività di manutenzione;
- garantisce le dotazioni di vestiario DPI e non DPI per gli operatori e verifica il corretto espletamento del lavaggio e disinfezione dei materiali forniti;
- verifica, in collaborazione con la S.S. Prevenzione e protezione, il corretto dimensionamento e utilizzo dei DPI necessari a svolgere l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera;
- verifica e supervisiona la fornitura delle dotazioni di apparati telefonici necessari alle comunicazioni dei mezzi di soccorso, all'invio e ricezione di dati di telemedicina e degli apparati radio e di telecomunicazione in dotazione ai mezzi;
- collabora alla verifica dell'idoneità allo svolgimento dell'attività di emergenza urgenza di impianti e/o locali destinati alle nuove sedi di stazionamento e/o postazioni dei mezzi di soccorso, nonché necessarie alle altre funzioni di AREU;
- garantisce l'operatività e la pronta disponibilità dei materiali necessari alle attività di maxi-emergenza e all'organizzazione di grandi eventi;
- collabora con le Strutture di AREU e supporta le stesse in relazione alle necessità operative ove si abbia la necessità di acquisire materiale specifico e/o di supporto alle attività svolte dalle singole strutture;
- per gli ambiti di competenza realizza il dimensionamento e la struttura in selezioni/gare inerenti i contratti di fornitura di beni/servizi connessi alle funzioni dell'Agenzia;
- gestisce e organizza il magazzino generale di AREU (12.000 mq), dove è presente scorta regionale di DPI per l'emergenza COVID-19, come da Direttiva del Ministero della Salute e tutto il materiale di AREU.

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

La S.S.D. Logistica, magazzino e unità mobili supporta:

- le Strutture afferenti al Dipartimento Amministrativo, in relazione agli acquisti necessari alla realizzazione delle attività di emergenza urgenza extraospedaliera, dei trasporti sanitari e del trasporto organi, tessuti ed équipe;
- la S.C. Sistemi informativi, in relazione alla progettazione integrata delle SOREU, degli strumenti tecnologici a bordo dei mezzi e alle modalità di gestione dei dati e delle informazioni gestite da AREU;
- la S.C. Gestione approvvigionamenti, nell'ambito delle procedure di acquisizione di beni e servizi;
- la S.S.D. Tecnico patrimoniale, in relazione alla gestione degli spazi e del magazzino.

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

La S.S.D. Logistica, magazzino e unità mobili interagisce con tutte le Strutture/funzioni dell'Agenzia; in particolare si rapporta e collabora con:

- la S.C. Sistemi informativi, in relazione alla fornitura del materiale tecnologico e agli standard impiantistici installati a bordo dei mezzi di soccorso di proprietà di AREU o acquistati dai soggetti erogatori dei servizi appaltati da AREU;
- la S.C. Economico finanziario, in relazione alla gestione dei sinistri RCA/ARD, alle attività connesse al processo di acquisizione di beni e servizi di competenza, alla verifica dell'attuazione della programmazione degli acquisti di beni e servizi e degli investimenti;
- la S.C. Affari generali e legali, in relazione ai contenuti delle convenzioni o dei contratti di comodato con gli Enti convenzionati per l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera o con altri Enti, nonché per il contenuto tecnico di alcuni contenziosi. Collabora, nell'ambito della gestione del contenzioso connesso alla circolazione dei veicoli di AREU, fornendo nei termini previsti tutta la necessaria documentazione;
- la S.S. Prevenzione e protezione, in relazione alla gestione dei DPI necessari a svolgere l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera;
- le Strutture/funzioni afferenti al Dipartimento Sanitario, in relazione alle dotazioni logistiche da utilizzare nell'ambito delle attività erogate da AREU (soccorso extra-ospedaliero di emergenza urgenza, maxiemergenze, trasporti secondari, trasporto di organi, tessuti ed équipe ...).

**DOCUMENTO 67**  
**SCHEMA DESCRIZIONE S.C. GESTIONE OPERATIVA E CONTROLLO DI GESTIONE**

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

Gestione operativa e controllo di gestione

### b. Tipologia

Struttura Complessa

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

Staff Direzione Generale

## 2. Competenze e responsabilità

### a. Competenze manageriali

La S.C. Gestione operativa e controllo di gestione ha una funzione trasversale alla struttura organizzativa dell'Agenzia. Si occupa di supportare la Direzione Strategica nell'organizzazione e nell'ingegnerizzazione dei processi produttivi e ha la responsabilità di fornire supporto alle decisioni strategiche sviluppando, in attuazione della mission dell'Agenzia, strumenti finalizzati ad effettuare una analisi sul conseguimento degli obiettivi e dei risultati della gestione amministrativa attraverso:

- l'analisi dei processi organizzativi, al fine di individuare i fattori di variabilità governabile, legati a comportamenti organizzativi, di promuovere il cambiamento organizzativo verso nuovi modelli più efficienti, caratterizzati da un maggior grado di standardizzazione dei comportamenti e/o dei percorsi;
- il governo dei processi, al fine di programmare la capacità produttiva, i volumi di attività e le risorse necessarie che vengono rese disponibili nei tempi, nei luoghi e nelle modalità adeguate;
- la costruzione di indicatori, standard e strumenti di reporting necessari al processo di programmazione delle attività realizzabili a fronte delle risorse disponibili, nell'ambito dell'emergenza urgenza e delle altre funzioni assegnate ad AREU, nonché necessari al processo di analisi dei risultati, nell'ottica di ottimizzazione mediante interventi correttivi sulla base dei principi di efficienza, efficacia ed economicità;
- lo sviluppo e l'articolazione del processo di budgeting delle risorse, la gestione del piano dei centri di costo e del sistema di contabilità analitica, analisi degli scostamenti rispetto agli standard prefissati;
- l'ingegnerizzazione, in collaborazione con le altre Strutture/funzioni della Direzione AREU, di sistemi di monitoraggio dei flussi economici che caratterizzano la struttura organizzativa delle funzioni assegnate ad AREU, necessari anche alla predisposizione del bilancio di previsione e di esercizio;
- la gestione e il potenziamento di un sistema di flussi informativi, anche verso Regione Lombardia.

### b. Autonomia gestionale

Le attività della S.C. Gestione operativa e controllo di gestione si caratterizzano per un elevato grado di autonomia in termini di pianificazione e svolgimento.

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

La S.C. Gestione operativa e controllo di gestione assicura lo svolgimento delle seguenti principali attività:

- misurazione oggettiva delle dimensioni rilevanti per l'analisi dei processi, dell'osservazione sul campo e della riorganizzazione secondo le tecniche di *lean management* per il miglioramento continuo e la riduzione degli sprechi;
- analisi dei processi, distinguendo tra processi primari, che hanno come destinatari i soggetti esterni all'Agenzia e processi secondari che hanno come destinatari soggetti interni all'Agenzia e sono finalizzati al corretto, continuo ed efficace svolgimento dei processi primari;
- monitoraggio della capacità produttiva e del suo grado di saturazione nelle Strutture della Direzione AREU e nelle articolazioni organizzative, promuovendo azioni di miglioramento dell'efficienza;
- monitoraggio dei volumi di attività e dell'utilizzo delle risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi di attività in raccordo e in coerenza con la programmazione economico finanziaria;
- supporto alla Direzione Strategica e alle Strutture dell'Agenzia nel processo decisionale, in ottica di efficacia ed efficienza;
- supporto alle Strutture dell'Agenzia per le attività di monitoraggio, verifica e valutazione strategica;
- analisi e valutazione delle performance dell'Agenzia;
- gestione del processo di budget, degli obiettivi di interesse regionale assegnati al Direttore Generale, degli obiettivi delle diverse Strutture e del ciclo della performance;
- supporto al Nucleo di Valutazione delle Prestazioni;
- gestione del sistema di contabilità analitica, con particolare riferimento al piano dei centri di costo e dei fattori produttivi, secondo le indicazioni regionali e ivi incluso il debito informativo esterno.

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

La S.C. Gestione operativa e controllo di gestione fornisce supporto alla Direzione Strategica e alle Strutture/funzioni della Direzione AREU per gli aspetti di specifica competenza, anche attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro proposti dalla Direzione e istituzionali.

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

La S.C. Gestione operativa e controllo di gestione si rapporta e realizza sinergie con tutte le Strutture/funzioni della Direzione AREU in relazione al processo di budget, al sistema di assegnazione e misurazione degli obiettivi e all'analisi dei processi.

Intensa e sistematica è la collaborazione con le seguenti Strutture:

- S.C. Economico finanziario, in relazione a:
  - la costruzione del bilancio di previsione e le conseguenti rendicontazioni;
  - la definizione del piano dei centri di costo;
  - la costruzione dei driver di ribaltamento;
  - l'esecuzione di verifiche incrociate per il raccordo tra contabilità analitica e contabilità economico patrimoniale;
  - l'analisi dei report economici per attività;
- S.C. Gestione approvvigionamenti, in relazione all'integrazione degli applicativi utilizzati nell'ambito delle due Strutture, con particolare riferimento alla condivisione del piano dei fattori e dei centri di costo al fine della corretta gestione dei consumi e della loro attribuzione ai centri destinatari;
- S.C. Gestione e sviluppo risorse umane, in relazione a:
  - il sistema budget e la valutazione degli obiettivi di performance di Struttura;
  - l'integrazione degli applicativi utilizzati nell'ambito delle due Strutture, con particolare

riferimento all'alimentazione della contabilità analitica per quanto riguarda i costi del personale, attraverso la condivisione del piano dei centri di costo e la creazione condivisa e concordata delle nuove relazioni di fattori;

- le riconciliazioni tra contabilità analitica e contabilità del personale;
- Strutture afferenti al Dipartimento Sanitario, in relazione alle attività più strettamente correlate all'analisi, all'ingegnerizzazione e al miglioramento della fluidità dei processi (approcci di *operation management*).

**DOCUMENTO 69**  
**SCHEDA DESCRIZIONE S.C. FORMAZIONE**

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

Formazione

### b. Tipologia

Struttura Complessa

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

Staff del Direttore Sanitario

## 2. Competenze e responsabilità

### a. Competenze manageriali

La S.C. Formazione, in attuazione della mission dell'Agenzia, ha la responsabilità strategica di:

- pianificare e definire, in sinergia con la Direzione Strategica e con le Strutture della Direzione AREU, gli obiettivi formativi da perseguire con riferimento alle professioni coinvolte nell'ambito delle funzioni assegnate ad AREU;
- identificare le strategie formative necessarie a sostenere i progetti della Direzione Strategica attraverso percorsi formativi e di aggiornamento volti a una qualificazione uniforme e mirata del personale dedicato alle attività assegnate ad AREU, alla valorizzazione delle competenze tecniche delle singole professionalità, all'individuazione di modalità operative integrate, interdisciplinari e interprofessionali;
- partecipare attivamente allo sviluppo di competenze e abilità pratiche dei diversi profili professionali, anche attraverso la promozione di nuove metodologie didattiche e formative, organizzando seminari, eventi, e conferenze di armonizzazione in collaborazione con l'Università e con le principali Società scientifiche del settore;
- progettare, pianificare, gestire e realizzare le attività, nell'ambito dell'International Research and Teaching Center (IR&TeC) di AREU, della formazione in simulazione ad alta fedeltà, garantendo interconnessioni e sinergie anche con le principali Università lombarde, sia per i corsi di Laurea della facoltà di Medicina e Chirurgia, sia delle Scuole di Specializzazione afferenti alla stessa.

### b. Autonomia gestionale

La S.C. Formazione opera in stretta collaborazione con il Direttore Sanitario dell'Agenzia, del quale recepisce le direttive e le attua in autonomia. Alla S.C. Formazione è assegnato personale dirigente e del comparto (sanitario, tecnico e amministrativo) con funzioni di coordinamento, gestione delle attività formative, della segreteria organizzativa (rendicontazione eventi formativi, gestione amministrativa, invio flussi regionali, accreditamento ECM) e della Struttura stessa (accoglienza/reception, sale di simulazione, gestione del materiale di supporto alla formazione).

La Struttura gestisce il budget correlato alla realizzazione del Piano Formativo dell'Agenzia, assegnato annualmente dalla Direzione Strategica. E' autonoma nella progettazione, attuazione e verifica della formazione dei soccorritori-esecutori, prevista dalla D.G.R. n. 5165 del 16 maggio

2016, in collaborazione con i Ce.F.R.A. della Regione Lombardia, nel quadro dell'attuazione di una concreta sussidiarietà.

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

La S.C. Formazione assicura lo svolgimento delle seguenti attività:

- elabora annualmente il Piano Formativo dell'Agenzia, centralizzato e locale, definendo le priorità relative agli eventi formativi sulla base degli indirizzi della Direzione Strategica, delle indicazioni formulate dalle Strutture afferenti alla Direzione, dei fabbisogni formativi rilevati, delle proposte delle articolazioni organizzative (AAT, SOREU, CUR NUE 112, NEA 116117) e delle risorse disponibili;
- raccoglie ed elabora le proposte delle Strutture afferenti alla Direzione AREU e delle articolazioni organizzative relative all'integrazione e alla modifica del Piano Formativo e le sottopone alla Direzione Strategica, evidenziando eventuali elementi rilevanti, anche correlati alla disponibilità di risorse;
- realizza e gestisce i progetti formativi rivolti al personale operante nell'ambito delle Strutture/funzioni della Direzione e delle articolazioni organizzative dell'Agenzia, valutandone l'efficacia e delegando ai referenti della formazione locale gli aspetti di competenza;
- garantisce al personale operante presso le Strutture/funzioni della Direzione e le articolazioni organizzative dell'Agenzia che ne abbia necessità di partecipare a eventi formativi che consentano l'acquisizione di crediti formativi;
- supporta sistematicamente le Strutture afferenti al Dipartimento Sanitario nella realizzazione dei progetti di formazione al ruolo delle diverse figure coinvolte nelle attività operative, garantendo, inoltre, l'aggiornamento continuo;
- offre supporto organizzativo e logistico per la buona riuscita dei singoli eventi formativi, sia nell'ambito della Direzione AREU, sia nelle realtà locali;
- realizza il materiale da utilizzare nell'ambito degli eventi formativi, verifica e revisiona il materiale proposto dai docenti esterni, revisiona quello proposto dai gruppi di lavoro operanti in seno alla Direzione AREU garantendone l'omogeneità formale e l'allineamento dei contenuti;
- collabora con i Ce.F.R.A. e offre supporto nell'ambito delle attività formative rivolte alle seguenti figure: Addetto al Trasporto Sanitario Semplice, Addetto al Trasporto Sanitario, Addetto al Soccorso Sanitario Extraospedaliero (soccorritore-esecutore);
- partecipa e collabora, per quanto di competenza, alla realizzazione, revisione e analisi di documentazione, atti convenzionali e delibere che riguardano la formazione nell'ambito regionale, in ottemperanza alle politiche dell'Agenzia;
- pianifica, progetta e gestisce l'attività della rete formativa del BLSd per operatori laici della Regione Lombardia, anche tramite la piattaforma informatica regionale, mantenendo aggiornato l'Albo degli operatori, in ottemperanza della normativa regionale e nazionale.

La S.C. Formazione, inoltre, collabora e interagisce con le Università del territorio in relazione alla formazione e alla ricerca e allo sviluppo delle professionalità, nell'ambito del sistema di emergenza extra e intraospedaliera.

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

La S.C. Formazione, considerata la peculiare trasversalità e interdisciplinarietà delle funzioni svolte, assicura, come dettagliato ai punti precedenti, un significativo supporto alle Strutture/funzioni della Direzione AREU e alle articolazioni organizzative nonché, ove previsto, agli organismi e ai gruppi di lavoro operanti in seno alla Direzione AREU. Partecipa, trasversalmente ai progetti sviluppati dalla Direzione dell'Agenzia, offrendo un contributo progettuale e metodologico, in relazione agli aspetti di competenza.

La S.C. Formazione supporta la Direzione Generale, nella realizzazione di documentazione inerente la formazione di settore da proporre alla Direzione Generale Welfare di Regione Lombardia.

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

La S.C. Formazione, stante la peculiare trasversalità e interdisciplinarietà delle attività svolte, si rapporta e realizza sinergie con tutte le Strutture/funzioni della Direzione AREU, con le articolazioni organizzative e con gli Enti del Servizio Sanitario Regionale impegnati nell'attività di emergenza urgenza extraospedaliera.

In particolare, la Struttura interagisce con:

- le Strutture/funzioni afferenti al Dipartimento Sanitario;
- le Strutture/funzioni della Direzione AREU che erogano attività formativa;
- la S.C. Economico finanziario, per quanto concerne:
  - le attività connesse con il processo di fatturazione attiva, addebito, nei confronti di terzi, relative alle attività di formazione;
  - le attività connesse con il processo di liquidazione dei docenti;
  - la condivisione delle informazioni relative all'attività formativa inerenti le attività propedeutiche all'approvazione del bilancio di previsione e gli adempimenti di chiusura dell'esercizio;
- la S.C. Affari generali e legali, in relazione all'aggiornamento dell'Albo formatori, della regolamentazione dei Centri di formazione BLSA per operatori laici, delle convenzioni e dei rapporti con le Università e con altri soggetti interessati all'erogazioni di attività formativa da parte di AREU;
- la S.C. Gestione approvvigionamenti in relazione alla definizione dei capitolati speciali in caso "procedure di affidamento" riguardo le attività, i servizi e i materiali/arredi necessari per la Struttura;
- la S.S.D. Tecnico patrimoniale, in relazione alla realizzazione delle diverse fasi della ristrutturazione della Struttura di Viale Monza (sede di IR&TeC).

**DOCUMENTO 70**  
**SCHEDA DESCRIZIONE S.S. INGEGNERIA CLINICA**

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**

Struttura Semplice Ingegneria clinica

**b. Tipologia**

Struttura Semplice

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

Staff Direzione Sanitaria

**2. Competenze e responsabilità**

**a. Competenze manageriali**

La S.S. Ingegneria clinica ha lo scopo di garantire l'utilizzo sicuro, appropriato ed economico delle apparecchiature biomediche utilizzate nell'ambito del soccorso sanitario extraospedaliero di emergenza urgenza. In considerazione del parco apparecchiature, che in parte è di proprietà AREU, in parte di proprietà degli Enti convenzionati per l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera e in parte a noleggio, la Struttura si occupa sia della gestione diretta dei dispositivi sia del coordinamento e dell'indirizzo dell'attività delle AAT, assicurando:

- la disponibilità della tecnologia sanitaria con le caratteristiche più adatte all'attività di soccorso extraospedaliero;
- la funzionalità e la massima interoperabilità delle apparecchiature, garantendo la condivisione dei dati e dei segnali clinici.

La S.S. Ingegneria clinica utilizza le proprie competenze tecniche per porsi come traduttore, in termini tecnologici, delle problematiche cliniche di volta in volta emergenti nell'ambito dell'attività di soccorso extraospedaliero di emergenza urgenza.

**b. Autonomia gestionale**

La S.S.D. Tecnico patrimoniale 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 Strategica dell'Agenzia. Nell'attuazione di tali attività si rapporta con le Strutture/funzioni della Direzione AREU, le articolazioni organizzative dell'Agenzia, gli Enti convenzionati per l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera e con le ditte fornitrici di apparecchiature.

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

La S.S. Ingegneria clinica svolge, principalmente, le seguenti attività:

- analizza la situazione delle tecnologie in utilizzo, dal punto di vista della numerosità, dello stato di conservazione e della fruibilità;
- analizza le esigenze operative in termini di tecnologie biomediche e identifica le soluzioni più idonee, valutando i prodotti offerti dal mercato;

- analizza l'utilizzo della tecnologia nell'ambito delle AAT, al fine di verificarne l'appropriatezza;
- definisce le modalità di esecuzione della manutenzione per le applicazioni specifiche dell'emergenza urgenza extraospedaliera e ne verifica l'esecuzione;
- garantisce la massima interoperabilità dei sistemi tecnologici biomedici per la condivisione delle informazioni relative ai parametri vitali registrati;
- contribuisce, per quanto concerne gli aspetti tecnologici, alla realizzazione dei progetti di ricerca e sviluppo promossi dall'Agenzia;
- propone soluzioni innovative che favoriscano l'attività istituzionale nell'ottica degli obiettivi dell'Agenzia.

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

La S.S. Ingegneria clinica, considerata la peculiare trasversalità e interdisciplinarietà delle funzioni svolte, garantisce supporto alle Strutture/funzioni della Direzione AREU e alle AAT, nonché, ove previsto, agli organismi e ai gruppi di lavoro operanti in seno alla Direzione AREU.

In particolare, supporta le Strutture afferenti al Dipartimento Sanitario, per l'individuazione di idonee soluzioni a problematiche emergenti legate alla tecnologia e nell'ambito di progetti di ricerca.

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

La S.S. Ingegneria clinica si rapporta e crea sinergie con le seguenti Strutture:

- S.C. Gestione approvvigionamenti, in relazione alla definizione delle specifiche tecniche per l'acquisizione dei beni tecnologici;
- S.C. Sistemi informativi, al fine di permettere il corretto trasferimento dei dati e dei segnali sanitari provenienti dal territorio;
- S.S. Qualità e risk management e internal auditing, in relazione agli aspetti inerenti la documentazione prodotta dalle apparecchiature biomediche e nell'ambito dell'attività di analisi degli eventi, con specifico riferimento all'utilizzo delle apparecchiature;
- le Strutture/funzioni afferenti al Dipartimento Sanitario, in relazione alle attività inerenti il soccorso extraospedaliero di emergenza urgenza.

La Struttura coordina l'attività dei gruppi di lavoro dedicati alla ricerca di soluzioni tecnologiche per la risoluzione di specifiche problematiche clinico – assistenziali, alla definizione delle modalità di utilizzo delle apparecchiature biomediche e all'approfondimento delle tematiche di competenza

**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 del Direttore 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 da parte delle AAT, delle SOREU, delle CUR NUE 112 e della Centrale NEA 116117;
- il coordinamento dell'attività di mediazione trasformativa;
- la gestione delle richieste di risarcimento RCT/O, per quanto di competenza, nell'ambito del Comitato Valutazione Sinistri (CVS) dell'Agenzia;
- 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 (a cui è attribuita la funzione di Risk manager e di Responsabile dell'internal auditing) e del comparto.

### c. Responsabilità e funzioni caratteristiche della Struttura

La S.S. Qualità, risk management e internal auditing assicura lo svolgimento delle seguenti 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 della Direzione AREU e le articolazioni

organizzative (AAT, SOREU, CUR NUE 112, Centrale NEA 116117) e supporto a queste ultime 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'Agenzia; 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.), dedicando particolare attenzione ai processi e agli aspetti significativi/critici e alle modalità di diffusione;
- collaborazione e supporto costanti alle articolazioni organizzative dell'Agenzia 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;
- collaborazione, nell'ambito del CVS dell'Agenzia, alla gestione delle richieste di risarcimento RCT/O;
- collaborazione e supporto metodologico alla Direzione Strategica e alle Strutture/funzioni dell'Agenzia, 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 in relazione a eventuali problematiche relative a attività di interesse comune.

#### **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 alle Strutture/funzioni e alle articolazioni organizzative dell'Agenzia 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'Agenzia; favorisce, inoltre, la creazione e il mantenimento delle sinergie tra le Strutture/funzioni afferenti alla Direzione Sanitaria e alla Direzione Amministrativa, attraverso lo svolgimento delle attività di competenza (elaborazione di documentazione prescrittiva, certificazione ISO 9001, gestione delle richieste di documentazione atipiche, etc.) in un'ottica di processo.

Rilevante è la collaborazione con la S.C. Affari generali e legali, la S.C. Sistemi informativi, la S.S. Prevenzione e protezione, con le Strutture/funzioni coinvolti nei percorsi di certificazione ISO 9001 e,

in generale, con le Strutture afferenti al Dipartimento Sanitario e le articolazioni organizzative. La Struttura si rapporta, inoltre, con gli Enti del Sistema Sanitario Regionale, per quanto concerne alle attività di competenza.

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 della qualità e del risk management (Metodo e Sinergie, gruppi analisi eventi attivati nell'ambito delle articolazioni organizzative) e degli auditor interni; 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 la S.C. Medicina legale e sorveglianza sanitaria, all'attività di gestione delle richieste di risarcimento RCT/O nell'ambito del CVS dell'Agenzia.

**DOCUMENTO 72**  
**SCHEDA DESCRIZIONE S.C. MEDICINA LEGALE E SORVEGLIANZA SANITARIA**

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

Medicina legale e sorveglianza sanitaria

#### b. Tipologia

Struttura Complessa

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

Staff del Direttore Sanitario

### 2. Competenze e responsabilità

#### a. Competenze manageriali

La S.C. Medicina legale e sorveglianza sanitaria si configura, all'interno dell'organizzazione dell'Agenzia, come un'articolazione atta a garantire, in attuazione della mission dell'Agenzia:

- la valutazione e l'analisi delle situazioni critiche e dei rischi di contenzioso medico legale relativi alle specifiche attività dell'Agenzia;
- la gestione medico legale del contenzioso, giudiziario ed extragiudiziario, per presunta responsabilità professionale sanitaria;
- il coordinamento operativo del Comitato Valutazione Sinistri (CVS);
- il supporto alla Direzione Strategica in relazione ai rapporti con la Prefettura, le Forze di Polizia e l'Autorità Giudiziaria;
- la consulenza medico legale, anche con reperibilità telefonica, alle AAT e alle SOREU, in caso di intervento di soccorso con feriti o decessi da lesioni traumatiche o da fatti delittuosi, di decesso durante il soccorso o in relazione ad altre fattispecie di interesse medico legale (es. ASO/TSO);
- il supporto medico legale alla Direzione Strategica, alle Strutture/articolazioni dell'Agenzia, in relazione alla redazione della documentazione sanitaria;
- il supporto medico legale alla Direzione Strategica e alle Strutture della Direzione dell'Agenzia in relazione all'elaborazione della documentazione prescrittiva;
- la gestione dei rapporti con le Strutture di Medicina legale degli Enti del Servizio Sanitario Regionale impegnati nell'ambito dell'attività di emergenza urgenza extraospedaliera e con i medici legali fiduciari delle Compagnie di assicurazione per confronto e risoluzione di eventuali condizioni critiche nell'attività di interesse comune;
- la collaborazione con gli Enti del Sistema Sanitario Regionale impegnati nell'attività di emergenza urgenza extraospedaliera nelle fasi di istruttoria delle recriminazioni e delle richieste di terzi riconducibili alle attività di specifica attribuzione degli stessi, così come previsto dal testo convenzionale;
- lo svolgimento di eventi formativi e il coordinamento di gruppi di lavoro inerenti gli aspetti di competenza e di interesse medico legale in merito a:
  - o normativa speciale;

- aggiornamenti giurisprudenziali;
- deontologia professionale;
- revisione conseguente della documentazione prescrittiva;
- la collaborazione con le Strutture/articolazioni dell'Agenzia in relazione alla gestione della documentazione sanitaria (redazione, conservazione e archiviazione, verifica delle modalità di compilazione);
- la collaborazione nella definizione della sorveglianza sanitaria per tutti i dipendenti dell'Agenzia;
- il coordinamento funzionale dell'attività del Medico competente, del Responsabile della prevenzione e protezione dell'Agenzia e delle Strutture AREU di supporto all'attività di sorveglianza sanitaria;
- il supporto alla Consulta del soccorso in relazione agli specifici profili di interesse medico legale e a quelli generali relativi alla sorveglianza sanitaria;
- il supporto alla Direzione strategica per la definizione degli obiettivi annuali delle AAT e delle SOREU.

#### **b. Autonomia gestionale**

La Struttura opera in stretta collaborazione con il Direttore Sanitario dell'Agenzia, del quale recepisce le direttive e le attua in autonomia. Si rapporta con le Strutture/funzioni della Direzione, con le AAT e le SOREU e con gli Enti del Servizio Sanitario Regionale impegnati nell'ambito dell'attività di emergenza urgenza extraospedaliera.

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

La Struttura contribuisce al perseguimento dell'appropriatezza medico legale:

- nell'organizzazione dell'attività di soccorso extraospedaliero di emergenza urgenza, nelle situazioni ordinarie e negli eventi maggiori;
- nello svolgimento e coordinamento intraregionale ed interregionale delle funzioni a rete relative all'attività di emergenza urgenza extraospedaliera;
- nell'attività del NUE 112, delle SOREU, delle AAT, del NEA 116117, del trasporto organi, tessuti ed équipe, del coordinamento delle attività trasfusionali dei flussi di scambio e compensazione di sangue, emocomponenti ed emoderivati;
- nei rapporti con le Istituzioni territoriali per l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera (Prefettura, Forze di Polizia, Autorità Giudiziaria);
- nelle relazioni con gli Enti del Servizio Sanitario Regionale impegnati nell'ambito dell'attività di emergenza urgenza extraospedaliera, la Consulta del soccorso e con tutti i soggetti che partecipano al soccorso extraospedaliero;
- nella verifica e monitoraggio delle prestazioni erogate dei mezzi di soccorso;
- nella tutela, prevenzione e protezione della salute dei dipendenti dell'Agenzia;
- nella verifica del corretto utilizzo, da parte del personale messo a disposizione dagli Enti del Servizio Sanitario Regionale impegnati nell'ambito dell'attività di emergenza urgenza extraospedaliera, di apparecchiature, vestiario, Dispositivi Personali Individuali (DPI), presidi ed attrezzature;
- nella gestione della documentazione sanitaria relativa agli interventi di soccorso extraospedaliero erogati;
- nella redazione e gestione della documentazione prescrittiva dell'Agenzia relativa ai prodotti farmaceutici e allo scarico di prodotti farmaceutici;
- nell'ambito dell'istruttoria delle richieste di documentazione e dei reclami/segnalazioni, ove richiesto specifico parere;
- nelle rilevazioni, in sinergia con le AAT, di eventuali situazioni di inadempienza, di condotte non conformi alla documentazione prescrittiva dell'Agenzia od a quanto stabilito nei rapporti convenzionali rispetto all'attività svolta dai mezzi di soccorso;
- nell'istruttoria e gestione delle recriminazioni e delle richieste di risarcimento riconducibili alle attività di specifica attribuzione dell'Agenzia.

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

La S.C. Medicina legale e sorveglianza sanitaria supporta, per quanto di competenza, le Strutture/funzioni della Direzione e le articolazioni organizzative dell'Agenzia nonché, ove previsto, gli organismi e i gruppi di lavoro operanti in seno alla Direzione AREU.

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

La S.C. Medicina legale e sorveglianza sanitaria si rapporta e realizza sinergie con le Strutture/funzioni della Direzione e con le articolazioni organizzative dell'Agenzia.

In particolare, la Struttura collabora:

- con la S.C. Affari generali e legali e con la S.S. Qualità, risk management e internal auditing, nell'ambito del CVS AREU, per la gestione delle richieste di risarcimento per presunta responsabilità sanitaria;
- con le Strutture/funzioni afferenti al Dipartimento Sanitario per quanto concerne gli aspetti indicati ai punti precedenti.

**DOCUMENTO 73**  
**SCHEDA DESCRIZIONE S.S.D. MAXIEMERGENZE**

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

**1. Identificazione della Struttura**

**a. Denominazione**

Maxiemergenze

**b. Tipologia**

Struttura Semplice Dipartimentale

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

Dipartimento Sanitario

**2. Competenze e responsabilità**

**a. Competenze manageriali**

La S.S.D. Maxiemergenze garantisce, in attuazione della mission dell'Agenda:

- la definizione di indirizzi, procedure uniformi e metodologia di intervento finalizzati a garantire un adeguato supporto sanitario ad eventi di interesse di massa;
- la definizione e il monitoraggio della catena di comando di AREU per le situazioni di maxiemergenza;
- il mantenimento del Dispositivo di Incidente Maggiore (DIM);
- il coordinamento delle attività per l'organizzazione e l'assistenza sanitaria negli eventi e nelle manifestazioni programmate, come previsto dalla D.G.R. n. 2453 del 7 ottobre 2014, tramite anche l'utilizzo del portale GAMES (Gestione Assistenza Manifestazioni ed Eventi Sportivi);
- la predisposizione di piani operativi e dei connessi risvolti organizzativi per fronteggiare le diverse tipologie di eventi che richiedono codifica del soccorso diverso da quello ordinario (es. piani aeroportuali, Piani di Emergenza Esterni Ditte a rischio rilevante, cantieri ...);
- il supporto sanitario intra ed extraregionale su richiesta e il costante collegamento con il Dipartimento di Protezione Civile, attraverso la stesura di specifiche procedure e la comunicazione di disponibilità di moduli sanitari;
- 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;
- la predisposizione di documentazione inerente il soccorso sanitario negli eventi di natura biologica, chimica, radiologica (BCR) e la ricerca e il soccorso in area urbana (USAR).

**b. Autonomia gestionale**

La S.S.D. Maxiemergenze prevede l'implementazione e il mantenimento di relazioni con Enti e Istituzioni esterne all'Agenda, da svolgersi in autonomia nell'ambito delle linee di indirizzo e delle indicazioni fornite dalla Direzione dell'Agenda.

Tale attività viene svolta da personale dirigente e del comparto ad essa parzialmente o totalmente assegnato dalle Strutture Direzione medico – organizzativa, Di.P.Sa e Logistica, magazzino e unità mobili.

### **c. Responsabilità caratteristiche della Struttura**

La S.S.D. Maxiemergenze assicura lo svolgimento delle seguenti attività:

- valuta i documenti di valutazione dei rischi che le AAT predispongono in relazione al territorio di competenza;
- valuta i piani di emergenza delle Ditte a rischio rilevante, segnalati dalle AAT (prima versione e successivi aggiornamenti), per quanto concerne il rischio chimico, antropico e i rischi legati alla morfologia del territorio;
- collabora alla stesura e all'analisi dei piani di emergenza di rilevanza regionale legati ad attività produttive e ad infrastrutture presenti sul territorio (es. cantieri);
- collabora e fornisce supporto alle AAT per quanto concerne la pianificazione e l'organizzazione di esercitazioni;
- collabora e fornisce supporto alle AAT e alle SOREU in caso di maxiemergenze (es. eventi calamitosi in ambito regionale ed extraregionale);
- individua tutte le risorse (operatori e logistica) da utilizzarsi nelle attività del DIM, in collaborazione con la S.S.D. Logistica, magazzino e unità mobili;
- definisce i criteri e le modalità per l'utilizzo del sistema di allerta;
- presiede le Unità di crisi attivate dalle Istituzioni regionali, in caso di eventi di massa, eventi maggiori e manifestazioni programmate, eventi calamitosi in ambito regionale;
- collabora e fornisce supporto alle AAT in occasione di eventi e manifestazioni programmate (tramite il portale GAMES) e coordina le attività di controllo inerenti i soggetti ingaggiati per l'erogazione dell'assistenza sanitaria nell'ambito di eventi/manifestazioni;
- garantisce l'operatività del treno sanitario, per quanto concerne l'organizzazione del personale tecnico e sanitario operante a bordo dello stesso, la dotazione di materiali e attrezzature e i percorsi operativi necessari al funzionamento, in ottemperanza degli accordi con Trenitalia e il Dipartimento di Protezione Civile;
- pianifica, implementa ed effettua il monitoraggio delle attività formative relative alle maxiemergenze e agli eventi BCR e i percorsi formativi rivolti agli operatori USAR, UNISADEC (Unità Sanitaria di Decontaminazione) e operanti a bordo del treno sanitario, in collaborazione con la S.C. Formazione;
- partecipa ai tavoli di lavoro tecnici provinciali e regionali.

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

La S.S.D. Maxiemergenze supporta, per quanto di competenza, le Strutture/funzioni della Direzione AREU e le articolazioni organizzative nonché, ove previsto, gli organismi e i gruppi di lavoro operanti in seno alla Direzione AREU.

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

La S.S.D. Maxiemergenze si rapporta e realizza sinergie con tutte le Strutture/funzioni della Direzione AREU in relazione alle specifiche attività di competenza, con particolare riferimento a:

- le Strutture afferenti al Dipartimento Sanitario, in relazione alle attività inerenti le maxiemergenze, gli eventi/manifestazioni, il treno sanitario e le altre attività peculiari della Struttura;
- la S.C. Formazione, in relazione all'organizzazione di eventi formativi inerenti le maxiemergenze, gli eventi BCR, l'attività USAR e UNISADEC, l'operatività del treno sanitario;
- la S.C. Sistemi informativi, in relazione al reperimento e all'analisi dei dati di attività e all'operatività del portale GAMES;
- la S.S. Prevenzione e protezione, in relazione all'utilizzo dei DPI nell'ambito delle situazioni di maxiemergenza, degli eventi BCR e alla progettazione degli eventi formativi inerenti le attività peculiari della Struttura;
- la S.S.D. Logistica, magazzino e unità mobili e la S.S. Ingegneria clinica, in relazione alla dotazione strumentale da utilizzare nell'ambito delle attività di competenza della Struttura (es. lotti scorte, dotazione del treno sanitario).
- la S.C. Economico finanziario, in relazione alle attività connesse con il processo di fatturazione attiva, nei confronti di terzi, relativo a eventi/manifestazioni.

**DOCUMENTO 116**  
**SCHEDA DESCRIZIONE S.C. NEA 116117**

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

NEA 116117

### b. Tipologia

Struttura Complessa

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

Dipartimento Sanitario

## 2. Competenze e responsabilità

### a. Competenze manageriali

La S.C. NEA (Numero Europeo Armonizzato) 116117 si configura come un'articolazione atta a garantire, in attuazione della mission dell'Agenzia, l'organizzazione della Centrale Operativa regionale del Numero Unico per i servizi di assistenza medica non urgenti e a bassa intensità/priorità, attraverso la definizione di strategie organizzative e la gestione delle risorse.

Le competenze manageriali si concretizzano nell'elaborazione progettuale e strategica delle azioni atte a garantire:

- la pianificazione, l'organizzazione e il monitoraggio delle attività svolte dal NEA 116117 in Regione Lombardia;
- lo sviluppo, il mantenimento e il miglioramento delle performance della Centrale NEA 116117, attraverso l'analisi dei dati, la valorizzazione del personale, la definizione di percorsi organizzativi e operativi, l'attivazione di specifici progetti;
- l'omogeneizzazione dell'operatività del personale operante nella Centrale NEA 116117, con particolare attenzione alle modalità di accesso e di risposta al cittadino;
- l'integrazione e la sinergia tra l'attività della NEA 116117, l'attività di soccorso extraospedaliero di emergenza urgenza e le altre attività svolte da AREU;
- la promozione dello sviluppo della ricerca tecnologica/organizzativa a supporto dell'attività del NEA 116117, anche mediante il confronto con altre realtà nazionali;
- la collaborazione attiva con le ATS e le ASST regionali, al fine di migliorare le modalità gestionali di presa in carico delle chiamate dei cittadini;
- il supporto agli Enti Regionali preposti all'attivazione delle Centrali NEA 116117 sul territorio nazionale, in relazione alle attività propedeutiche all'attivazione delle stesse (es. selezione, del personale, affiancamento operativo).

### b. Autonomia gestionale

La S.C. NEA 116117 opera con un elevato grado di autonomia, attuando le attività di competenza, sulla base delle linee di indirizzo e delle indicazioni della Direzione dell'Agenzia, al fine di garantire l'efficacia delle attività erogate dalla Centrale NEA 116117 e nell'ambito della gestione dei rapporti con le ATS e le ASST regionali.

Alla Struttura, che gestisce il budget assegnato per l'attività di Regione Lombardia, è assegnato personale dirigente e del comparto.

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

La S.C. NEA 116117 assicura lo svolgimento delle seguenti attività:

- collaborazione con la Direzione dell'Agenzia nella definizione delle linee strategiche di attività del NEA 116117, individuando e proponendo ambiti di sviluppo e miglioramento;
- svolgimento delle attività di raccordo tra AREU e le Direzioni competenti delle ATS e ASST, nonché tra le Strutture/funzioni della Direzione AREU che supportano l'attività del NEA 116117;
- pianificazione e verifica delle attività svolte dalla Centrale NEA 116117, coordinamento delle attività di supporto alle necessità organizzative e logistiche della stessa;
- indirizzo e coordinamento dei processi lavorativi della Centrale NEA 116117;
- predisposizione di documentazione prescrittiva, anche attraverso l'attivazione di gruppi di lavoro dedicati;
- definizione degli indicatori inerenti le attività di competenza, monitoraggio e analisi degli stessi;
- gestione, secondo le indicazioni della Direzione dell'Agenzia e del Dipartimento Sanitario, delle relazioni con le ATS e le ASST beneficiarie del servizio e con tutti gli stakeholder;
- sviluppo professionale continuo del personale operante presso la Centrale NEA, attraverso le seguenti principali attività, in collaborazione con la S.C. Di.P.Sa.:
  - definizione del fabbisogno di personale da inserire;
  - definizione delle azioni finalizzate alla crescita professionale e al mantenimento motivazionale del personale operante presso la Centrale NEA 116117;
  - mantenimento di un clima organizzativo favorevole all'attività complessiva della Centrale NEA 116117;
  - definizione degli obiettivi annuali della Centrale NEA e individuali, per tutto il personale operante nell'ambito del NEA 116117 di Regione Lombardia;
- attuazione di specifiche attività e progetti assegnati alla Struttura nell'ambito dell'operatività del Dipartimento Sanitario;
- gestione dei reclami/segnalazioni degli utenti, in relazione all'attività di competenza, con il supporto della S.S. Qualità, risk management e internal auditing;
- analisi degli eventi significativi, anche in sinergia con le altre Strutture afferenti al Dipartimento Sanitario e individuazione delle azioni di miglioramento, in collaborazione con la S.S. Qualità, risk management e internal auditing;
- valutazione e proposta alla Direzione Strategica di eventuali ampliamenti delle funzioni previste dalla normativa vigente;
- definizione delle azioni e individuazione degli interventi necessari per il funzionamento, l'implementazione e lo sviluppo, anche a livello nazionale, del NEA 116117;
- collaborazione con la S.C. Comunicazione in relazione all'attuazione di programmi e iniziative finalizzate alla diffusione della conoscenza del NEA 116117 sul territorio regionale e alla gestione delle relazioni e della comunicazione con tutti i livelli istituzionali, per quanto di competenza.

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

La S.C. NEA 116117 supporta:

- la S.S. Sviluppo tecnico organizzativo NEA 116117;
- le Strutture/funzioni afferenti al Dipartimento Sanitario, nell'ambito dell'attività dello stesso, al fine di assicurare la migliore integrazione e il raccordo tra l'attività svolta dalla Centrale NEA, dal NUC 112 e dalle SOREU;
- gli organismi e i gruppi di lavoro operanti in seno alla Direzione AREU.

La Struttura supporta, inoltre, la Direzione Strategica nella definizione delle strategie relative all'attività del NEA 116117, nei rapporti con le ATS e le ASST regionali e con gli Enti preposti all'attivazione del NEA 116117 in ambito extraregionale.

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

La S.C. NEA 116117 si rapporta e realizza sinergie con tutte le Strutture/funzioni della Direzione AREU in relazione alle specifiche attività di competenza, con particolare riferimento a:

- la S.S. Sviluppo tecnico organizzativo NEA 116117, per tutte le attività inerenti il NEA 116117;
- la S.C. NUE 112, la S.C. SOREU e la S.C. AAT in relazione alle attività di integrazione e di raccordo tra NUE 112, SOREU e Centrale NEA 116117;
- la S.C. Di.P.Sa., in relazione alle risorse umane in termini di analisi, progettazione e sviluppo dei progetti organizzativi;
- la S.C. Integrazione percorsi di cura ospedale – territorio, in relazione alla definizione dei percorsi di presa in carico del cittadino "a bassa intensità assistenziale" e di accompagnamento dello stesso nell'ambito dei diversi setting assistenziali nonché in relazione al raccordo tra gli Enti del Servizio Sanitario Regionale che collaborano con AREU;
- la S.C. Medicina legale e sorveglianza sanitaria, in relazione alla definizione di profili di competenza e responsabilità del personale, all'analisi di situazioni/attività con implicazioni medico legali e all'attività di sorveglianza sanitaria del personale della Centrale NEA 116117;
- la S.C. Formazione, in relazione all'organizzazione di eventi formativi inerenti l'inserimento di nuovo personale o progetti specifici;
- la S.C. Sistemi informativi, in relazione al reperimento e all'analisi dei dati di attività e all'operatività della Centrale NEA 116117, con riferimento alla dotazione tecnologica;
- la S.S. Qualità, risk management e internal auditing, in relazione alla gestione dei reclami/segnalazioni degli utenti, all'analisi degli eventi significativi e all'individuazione delle azioni di miglioramento nonché alla gestione sinergica delle richieste di documentazione NEA complesse/atipiche;
- la S.C. Comunicazione, in relazione all'attuazione di programmi e iniziative volte alla diffusione della conoscenza del NEA 116117 sul territorio regionale;
- la S.C. Gestione e sviluppo risorse umane, in relazione alla selezione del personale da inserire presso la Centrale NEA 116117.

**DOCUMENTO 117**  
**SCHEDA DESCRIZIONE S.C. AAT**

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

AAT

### b. Tipologia

Struttura Complessa

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

Dipartimento Sanitario

## 2. Competenze e responsabilità

### a. Competenze manageriali

La S.C. AAT si configura come un'articolazione atta a garantire, in attuazione della mission dell'Agenzia, l'organizzazione e il funzionamento del soccorso extraospedaliero di emergenza urgenza. E' responsabile della progettazione e della gestione sul territorio regionale della risposta sanitaria erogata dalle équipe e dei mezzi di soccorso.

La Struttura coordina le AAT regionali assicurando la collaborazione e le sinergie tra di esse e tra queste e le SOREU; svolge altresì un ruolo di collegamento tra AREU e gli Enti del Servizio Sanitario Regionale impegnati nel servizio sanitario di emergenza urgenza; pianifica e coordina l'attività dei controlli in relazione alle funzioni attribuite alle AAT.

Garantisce un costante confronto con i Pronto Soccorso/DEA/EAS delle Strutture sanitarie regionali, al fine di realizzare un sempre più integrato percorso clinico assistenziale intra-extraospedaliero e di favorire lo sviluppo delle reti di patologia attivate a livello regionale e direttamente correlate all'attività di emergenza e urgenza extraospedaliera. Opera affinché venga mantenuto un elevato livello di professionalità del personale sanitario e tecnico chiamato a svolgere attività di emergenza urgenza extraospedaliera sia all'interno sia all'esterno dell'ospedale, attraverso l'applicazione di modelli di integrazione dell'attività intra ed extra ospedaliera che, di norma, includono la turnazione del personale nelle SOREU (ove la sede delle stesse è prossima alla sede della AAT) e nelle aree cliniche e funzioni ospedaliere dei Dipartimenti di Emergenza Urgenza.

La Struttura è responsabile del raggiungimento degli obiettivi assegnati dalla Direzione AREU alle AAT. Orienta la propria gestione al fine di garantire la copertura omogenea sul territorio regionale delle funzioni di competenza delle AAT e nel rispetto del budget economico assegnato.

### b. Autonomia gestionale

La S.C. AAT opera con un elevato grado di autonomia, attuando le attività di competenza, sulla base delle linee di indirizzo e delle indicazioni della Direzione dell'Agenzia, al fine di garantire l'efficacia delle attività erogate dalle AAT e nell'ambito della gestione dei rapporti con gli Enti e le Istituzioni che fruiscono del servizio.

Si rapporta con le Strutture/funzioni della Direzione AREU, con le AAT e le SOREU e con le Strutture sanitarie regionali, pubbliche e private, impegnate nell'attività di emergenza urgenza extraospedaliera. Alla Struttura è assegnato personale dirigente e del comparto per lo svolgimento delle attività di competenza.

Il Direttore della S.C. AAT dirige funzionalmente i Direttori delle AAT e ha il compito di favorire la più ampia collaborazione e sinergia fra gli stessi e tra l'AREU, le Strutture sanitarie impegnate nell'attività di emergenza urgenza extraospedaliera, gli Enti e le Istituzioni territoriali, le Organizzazioni di volontariato del soccorso e i Soggetti assegnatari delle postazioni di soccorso, quali interlocutori attivi del sistema di emergenza urgenza regionale.

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

La S.C. AAT assicura lo svolgimento delle seguenti attività:

- collaborazione con la Direzione dell'Agenda nella definizione delle linee strategiche di attività delle AAT, individuando e proponendo ambiti di sviluppo e miglioramento;
- direzione e coordinamento delle AAT regionali, con l'obiettivo di assicurare l'attuazione del soccorso extraospedaliero in ambito regionale, con modalità omogenee ed efficaci;
- coordinamento del tavolo delle AAT lombarde;
- promozione dell'integrazione e della sinergia tra le AAT e le SOREU regionali;
- collegamento tra AREU e le Strutture sanitarie regionali impegnate nell'attività di emergenza urgenza extraospedaliera, provvedendo a garantire un costante confronto con i Pronto Soccorso, i DEA e gli EAS di tali Strutture, al fine di realizzare un sempre più integrato percorso clinico assistenziale intraextraospedaliero;
- promozione di progetti di miglioramento organizzativo e clinico-assistenziale in tema di emergenza e urgenza extraospedaliera;
- sostegno dello sviluppo delle reti di patologia attivate a livello regionale;
- rafforzamento dell'integrazione funzionale tra le attività di emergenza e urgenza extra ed intraospedaliera;
- reperimento e coordinamento delle risorse mediche necessarie al funzionamento delle AAT;
- collabora con la S.C. Di.P.Sa. in relazione alla gestione delle risorse umane;
- valorizzazione delle esperienze e delle capacità dei singoli, promuovendo e sostenendo la diffusione delle eccellenze locali all'intero sistema regionale e favorendo la condivisione delle risorse tra AAT e SOREU;
- valutazione dei risultati derivanti dalle attività di soccorso e verifica dei percorsi clinico-assistenziali nelle reti di patologia;
- promozione dell'attivazione di iniziative scientifiche inerenti l'attività svolta;
- collaborazione alla definizione degli obiettivi del sistema e alla predisposizione della documentazione prescrittiva;
- definizione degli indicatori inerenti le attività di competenza, monitoraggio e analisi degli stessi;
- sviluppo professionale continuo del personale operante presso le AAT, attraverso le seguenti principali attività, in collaborazione con la S.C. Di.P.Sa.:
  - definizione del fabbisogno di personale da inserire;
  - definizione delle azioni finalizzate alla crescita professionale e al mantenimento motivazionale del personale operante presso le AAT;
  - mantenimento di un clima organizzativo favorevole all'attività complessiva delle AAT;
  - definizione degli obiettivi annuali delle AAT e individuali (per il personale dipendente di AREU);
- attuazione di specifiche attività e progetti assegnati alla Struttura nell'ambito dell'operatività del Dipartimento Sanitario;
- indirizzo e sensibilizzazione delle AAT in relazione alla gestione della documentazione sanitaria (compilazione, utilizzo, gestione delle richieste di accesso);
- analisi degli eventi significativi, anche in sinergia con le altre Strutture afferenti al Dipartimento Sanitario e individuazione delle azioni di miglioramento, in collaborazione con la S.S. Qualità, risk management e internal auditing;
- coordinamento, gestione e promozione delle attività di controllo condotte in relazione alle funzioni attribuite alle AAT;
- definizione dei contenuti tecnici e operativi nell'ambito delle procedure amministrative correlate all'attività di soccorso sanitario;
- espletamento delle attività amministrative relative alle funzioni attribuite alle AAT;

- collaborazione con la S.C. Comunicazione in relazione alla gestione delle relazioni e della comunicazione con tutti i livelli istituzionali, per quanto di competenza.

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

La S.C. AAT supporta:

- la S.S. Sviluppo tecnico organizzativo AAT;
- le Strutture/funzioni afferenti al Dipartimento Sanitario, nell'ambito dell'attività dello stesso, al fine di assicurare la migliore integrazione e il raccordo tra l'attività svolta dalle stesse;
- il Dipartimento regionale Emergenza Urgenza Extraospedaliera;
- gli organismi e i gruppi di lavoro operanti in seno alla Direzione AREU;

sia per quanto concerne gli aspetti relativi alla gestione del personale e la conseguente analisi economica dei costi sia per quanto concerne l'organizzazione delle attività.

La Struttura supporta, inoltre, la Direzione Strategica nella definizione delle strategie relative all'attività delle AAT e nei rapporti con gli Enti e le Istituzioni territoriali, le Organizzazioni di volontariato del soccorso e i Soggetti assegnatari delle postazioni di soccorso, quali interlocutori attivi del sistema di emergenza urgenza regionale.

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

La S.C. AAT si rapporta e realizza sinergie con tutte le Strutture/funzioni della Direzione AREU in relazione alle specifiche attività di competenza, con particolare riferimento a:

- la S.S. Sviluppo tecnico organizzativo AAT, per tutte le attività inerenti le AAT;
- la S.C. SOREU, in relazione alle attività di integrazione e di raccordo tra AAT e SOREU;
- la S.C. Di.P.Sa., in relazione alle risorse umane in termini di analisi, progettazione e sviluppo dei progetti organizzativi e assistenziali;
- la S.C. Integrazione percorsi di cura ospedale – territorio, in relazione alla definizione dei percorsi di presa in carico del cittadino “a bassa intensità assistenziale” e di accompagnamento dello stesso nell'ambito dei diversi setting assistenziali nonché in relazione al raccordo tra gli Enti del Servizio Sanitario Regionale che collaborano con AREU;
- la S.C. Medicina legale e sorveglianza sanitaria, in relazione alla definizione di profili di competenza e responsabilità del personale, all'analisi di situazioni/attività con implicazioni medico legali e all'attività di sorveglianza sanitaria del personale dipendente di AREU operante nell'ambito delle AAT;
- la S.C. Formazione, in relazione all'organizzazione di eventi formativi inerenti l'inserimento di nuovo personale o progetti specifici;
- la S.S. Ingegneria clinica, in relazione alle tecnologie e alle apparecchiature necessarie alle attività di soccorso;
- la S.C. Sistemi informativi, in relazione al reperimento e all'analisi dei dati di attività e all'operatività delle AAT, anche con riferimento alla dotazione tecnologica;
- la S.S. Qualità, risk management e internal auditing, in relazione alla gestione dei reclami/segnalazioni degli utenti, all'analisi degli eventi significativi e all'individuazione delle azioni di miglioramento nonché alla gestione sinergica delle richieste di documentazione sanitaria complesse/atipiche;
- la S.C. Comunicazione, in relazione alla gestione delle relazioni e della comunicazione con i media;
- la S.C. Gestione e sviluppo risorse umane, in relazione alla selezione del personale da inserire presso le AAT;
- la S.S.D. logistica, magazzino e unità mobili, in relazione all'utilizzo dei veicoli e delle dotazioni logistiche.

**DOCUMENTO 118**  
**SCHEDA DESCRIZIONE S.C. SOREU**

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

SOREU

### b. Tipologia

Struttura Complessa

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

Dipartimento Sanitario

## 2. Competenze e responsabilità

### a. Competenze manageriali

La S.C. SOREU si configura come un'articolazione atta a garantire, in attuazione della mission dell'Agenzia, la gestione delle chiamate di soccorso, il coordinamento dei mezzi impegnati nelle attività istituzionali e il monitoraggio delle reti dell'emergenza urgenza extraospedaliera.

La Struttura assicura:

- la pianificazione, l'organizzazione e il monitoraggio delle attività svolte dalle SOREU in Regione Lombardia;
- lo sviluppo, il mantenimento e il miglioramento delle performance delle SOREU, attraverso l'analisi dei dati, la valorizzazione del personale, la definizione di percorsi organizzativi e operativi, l'attivazione di specifici progetti;
- l'omogeneizzazione del modello organizzativo e dell'operatività delle SOREU, con particolare attenzione alle modalità di accesso e di risposta al cittadino;
- l'integrazione e la sinergia tra l'attività delle SOREU, l'attività di soccorso extraospedaliero di emergenza urgenza e le altre attività svolte da AREU;
- la promozione dello sviluppo della ricerca tecnologica/organizzativa a supporto dell'attività delle SOREU, anche mediante il confronto con altre realtà nazionali e internazionali.

### b. Autonomia gestionale

La S.C. SOREU opera con un elevato grado di autonomia, attuando le attività di competenza, sulla base delle linee di indirizzo e delle indicazioni della Direzione dell'Agenzia, al fine di garantire l'efficacia delle attività erogate dalle SOREU. Si rapporta con le Strutture/funzioni della Direzione AREU, con le SOREU e le AAT, con le CUR NUE 112, la Centrale NEA 116117 e con le Centrali delle Istituzioni pubbliche deputate ai servizi di emergenza.

Il Direttore della S.C. SOREU ricopre una posizione sovraordinata rispetto ai Responsabili operativi di SOREU e ha il compito di favorire la più ampia collaborazione e sinergia fra gli stessi nonché tra la Direzione, le SOREU e le AAT afferenti. Il Direttore della Struttura dirige funzionalmente i Referenti clinici di SOREU.

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

La S.C. SOREU assicura lo svolgimento delle seguenti principali attività:

- collaborazione con la Direzione dell'Agenda nella definizione delle linee strategiche di attività delle SOREU, individuando e proponendo ambiti di sviluppo e miglioramento;
- direzione e coordinamento delle SOREU, con l'obiettivo di assicurare la gestione delle chiamate di soccorso e il coordinamento dei mezzi nell'ambito delle attività istituzionali;
- indirizzo e coordinamento dei processi lavorativi delle SOREU, al fine di garantire uniformità nei processi operativi;
- coordinamento del tavolo delle SOREU;
- svolgimento delle attività di raccordo tra le Strutture/funzioni della Direzione AREU che supportano l'attività delle SOREU;
- collegamento e collaborazione con la S.C. NUE 112 e la S.C. NEA 116117 per gli aspetti inerenti l'interfaccia e l'integrazione tra SOREU, CUR NUE 112 e NEA 116117;
- monitoraggio della rete dell'emergenza urgenza extraospedaliera;
- predisposizione di documentazione prescrittiva, anche attraverso l'attivazione di gruppi di lavoro dedicati;
- definizione degli indicatori inerenti le attività di competenza, monitoraggio e analisi degli stessi;
- promozione di progetti di miglioramento organizzativo e clinico in tema di emergenza e urgenza extraospedaliera;
- gestione, secondo le indicazioni della Direzione dell'Agenda e del Dipartimento Sanitario, delle relazioni con gli stakeholder;
- sviluppo professionale continuo del personale operante presso le SOREU, attraverso le seguenti principali attività, in collaborazione con la S.C. Di.P.Sa.:
  - definizione del fabbisogno di personale da inserire;
  - definizione delle azioni finalizzate alla crescita professionale e al mantenimento motivazionale del personale operante presso le SOREU;
  - mantenimento di un clima organizzativo favorevole all'attività complessiva delle SOREU;
  - definizione degli obiettivi annuali delle SOREU e individuali (per il personale dipendente di AREU);
- promozione/facilitazione i percorsi di collaborazione/integrazione tra il personale assegnato alle SOREU e alle AAT per l'attività sui mezzi di soccorso;
- indirizzo e sensibilizzazione delle SOREU in relazione alla compilazione all'utilizzo della documentazione sanitaria;
- analisi degli eventi significativi, anche in sinergia con le altre Strutture afferenti al Dipartimento Sanitario e individuazione delle azioni di miglioramento, in collaborazione con la S.S. Qualità, risk management e internal auditing;
- promozione delle iniziative scientifiche inerenti l'attività svolta;
- direzione, il coordinamento e il monitoraggio dell'attività delle Strutture Semplici ad essa afferenti.

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

La S.C. SOREU supporta:

- la S.S. Sviluppo tecnico organizzativo SOREU, la S.S. Trasporto organi, tessuti ed équipe e la S.S. Governo reti tempo dipendenti;
  - le Strutture/funzioni afferenti al Dipartimento Sanitario, nell'ambito dell'attività dello stesso, al fine di assicurare la migliore integrazione e il raccordo tra l'attività svolta dalle stesse;
  - il Dipartimento regionale Emergenza Urgenza Extraospedaliera;
  - gli organismi e i gruppi di lavoro operanti in seno alla Direzione AREU;
- sia per quanto concerne gli aspetti relativi alla gestione del personale e la conseguente analisi economica dei costi sia per quanto concerne l'organizzazione delle attività.

La Struttura supporta, inoltre, la Direzione Strategica nella definizione delle strategie relative all'attività delle SOREU e nei rapporti con gli interlocutori istituzionali.

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

La S.C. SOREU si rapporta e realizza sinergie con tutte le Strutture/funzioni della Direzione AREU in relazione alle specifiche attività di competenza, con particolare riferimento a:

- la S.S. Sviluppo tecnico organizzativo SOREU, per tutte le attività inerenti le SOREU;
- la S.S. Trasporto organi, tessuti ed équipe, per tutte le attività di competenza della stessa;
- la S.S. Governo reti tempo dipendenti, per tutte le attività di competenza della stessa;
- la S.C. Di.P.Sa., in relazione alle risorse umane in termini di analisi, progettazione e sviluppo dei progetti organizzativi;
- la S.C. AAT, in relazione alle attività di integrazione e di raccordo tra AAT e SOREU;
- la S.C. Integrazione percorsi di cura ospedale – territorio, in relazione alla definizione dei percorsi di presa in carico del cittadino e di accompagnamento dello stesso nell'ambito dei diversi setting assistenziali;
- la S.C. Medicina legale e sorveglianza sanitaria, in relazione alla definizione di profili di competenza e responsabilità del personale, all'analisi di situazioni/attività con implicazioni medico legali e all'attività di sorveglianza sanitaria del personale dipendente di AREU operante nell'ambito delle AAT;
- la S.C. Formazione, in relazione all'organizzazione di eventi formativi inerenti l'inserimento di nuovo personale o progetti specifici;
- la S.C. Sistemi informativi, in relazione al reperimento e all'analisi dei dati di attività e all'operatività delle SOREU, anche con riferimento alla dotazione tecnologica;
- la S.S. Qualità, risk management e internal auditing, in relazione alla gestione dei reclami/segnalazioni degli utenti, all'analisi degli eventi significativi e all'individuazione delle azioni di miglioramento nonché alla gestione sinergica delle richieste di documentazione sanitaria complesse/atipiche;
- la S.C. Gestione e sviluppo risorse umane, in relazione alla selezione del personale da inserire presso le SOREU.

**DOCUMENTO 121**  
**SCHEMA DESCRIZIONE S.C. ELISOCCORSO**

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

Elisoccorso

### b. Tipologia

Struttura Complessa

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

Dipartimento Sanitario

## 2. Competenze e responsabilità

### a. Competenze manageriali

La S.C. Elisoccorso si configura, all'interno dell'organizzazione dell'Agenzia, come un'articolazione finalizzata a garantire, in attuazione della mission dell'Agenzia e in sinergia con le Strutture afferenti al Dipartimento Sanitario, la direzione e il coordinamento dell'attività delle 5 basi HEMS regionali.

La Struttura, in particolare, implementa e sviluppa quanto definito dalla Direzione Strategica nell'ambito del "Progetto elisoccorso Lombardia", attraverso lo sviluppo di modelli organizzativi innovativi e omogenei per tutta la Regione e la promozione dello sviluppo delle elibasi regionali.

### b. Autonomia gestionale

La S.C. Elisoccorso opera in stretta collaborazione con il Direttore Sanitario, del quale recepisce le direttive e le attua in autonomia. Si rapporta con le Strutture/funzioni della Direzione AREU, con le AAT e le SOREU e con gli Enti impegnati nell'attività di emergenza urgenza extraospedaliera. Alla Struttura fanno capo funzionalmente i Responsabili delle basi HEMS regionali.

### c. Responsabilità e funzioni caratteristiche della Struttura

La S.C. Elisoccorso assicura lo svolgimento delle seguenti attività:

- definizione, coordinamento e monitoraggio delle attività svolte dalle basi HEMS regionali;
- l'implementazione e lo sviluppo di modelli organizzativi omogenei che favoriscano l'integrazione tra l'attività delle diverse elibasi;
- monitoraggio dei processi attraverso lo sviluppo e l'analisi di indicatori di attività;
- definizione degli obiettivi annuali del Laboratorio Analisi e Sviluppo (LAS) Elisoccorso e della Commissione tecnica, nel rispetto delle indicazioni della Direzione;
- mantenimento dell'attività su ala rotante a supporto del trasferimento di organi, tessuti, équipe per l'attività di prelievo e trapianto e supporto allo sviluppo delle attività inerenti le reti di patologia, con particolare riferimento alle reti di patologia tempo dipendenti;
- predisposizione di documentazione prescrittiva e disposizioni su tematiche organizzativo-sanitarie, con l'attivazione di gruppi di lavoro relativi agli aspetti organizzativi e gestionali dell'elisoccorso, all'attività delle elibasi della Regione Lombardia e monitoraggio del regolare svolgimento;

- analisi dell'attività svolta nell'ambito di protocolli organizzativi regionali specifici;
- definizione e organizzazione di percorsi formativi rivolti al personale operante in elisoccorso.

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

La S.C. Elisoccorso, supporta, in relazione alle attività di competenza, le Strutture/funzioni della Direzione AREU, le AAT e le SOREU 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.C. Elisoccorso si rapporta e realizza sinergie, in particolare, con:

- le Strutture/funzioni afferenti al Dipartimento Sanitario, in relazione all'attività di emergenza urgenza extraospedaliera;
- la S.C. Formazione, in relazione alla progettazione e all'organizzazione dell'attività formativa rivolta al personale impiegato nell'attività di elisoccorso;
- la S.C. Gestione operativa e controllo di gestione, in relazione all'implementazione di modelli di verifica e di controllo dell'attività di soccorso extraospedaliero su ala rotante;
- la S.C. Comunicazione, in relazione a progetti specifici e rapporti con i media;
- la S.C. Sistemi informativi, in relazione alla raccolta e all'analisi dei dati di attività;
- la S.S. Qualità, risk management e internal auditing, in relazione all'analisi di eventi significativi coinvolgenti l'elisoccorso, nell'ambito dell'attività di risk management.

La S.C. Elisoccorso coordina il LAS Elisoccorso; si rapporta, inoltre, con gli Enti convenzionati per l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera e le Associazioni che operano nell'ambito dell'attività di elisoccorso.

**DOCUMENTO 152**  
**SCHEDA DESCRIZIONE S.C. INTEGRAZIONE PERCORSI DI CURA OSPEDALE - TERRITORIO**

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

Integrazione percorsi di cura ospedale - territorio

#### b. Tipologia

Struttura Complessa

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

Dipartimento Sanitario

### 2. Competenze e responsabilità

#### a. Competenze manageriali

La S.C. Integrazione percorsi di cura ospedale - territorio si configura come un'articolazione atta a garantire, in attuazione della mission dell' Agenzia:

- il monitoraggio per distribuzione e tipologia degli accessi al DEA, in funzione delle risorse esistenti e dello stato di affollamento del Pronto Soccorso;
- la collaborazione con la S.C. SOREU nella gestione delle patologie tempo dipendenti (STEMI, STROKE, trauma, sepsi), nell'ambito degli indirizzi e di percorsi di cura omogenei e standardizzati, condivisi a livello di Dipartimento regionale di Emergenza e Urgenza Extraospedaliera;
- il miglioramento dell'appropriatezza degli accessi ai Pronto Soccorso attraverso progetti di orientamento del bisogno di cura sui servizi territoriali;
- la creazione di una cultura condivisa tra medici dell'extra e intra ospedaliero nella gestione dei pazienti critici, attivando un circolo virtuoso di interscambio di conoscenze e professionalità e favorendo l'attività nell'ambito extra- ospedaliero di tutti professionisti coinvolti nel processo di cura (anestesisti – rianimatori e medici di emergenza urgenza).

#### b. Autonomia gestionale

La S.C. Integrazione percorsi di cura ospedale - territorio opera nell'ambito del Dipartimento Sanitario e in collaborazione con il Direttore Sanitario dell' Agenzia dal quale recepisce le direttive e le attua in autonomia.

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

La S.C. Integrazione percorsi di cura ospedale – territorio assicura lo svolgimento delle seguenti attività:

- coordinamento delle attività condotte dal gruppo regionale dei Pronto soccorso, sulla base degli indirizzi impartiti dalla Direzione Generale Welfare, in particolare:
  - formazione e condivisione di percorsi omogenei di presa in carico e cura del paziente critico;
  - condivisione delle nuove indicazioni sul triage intraospedaliero;
  - controllo e monitoraggio del boarding;

- elaborazione e monitoraggio di indicatori di processo e outcome in merito all'intero processo di soccorso e cura del paziente critico;
- promozione della formazione e dell'inserimento dei medici di emergenza urgenza nel sistema del soccorso extraospedaliero di emergenza urgenza (MSA e SOREU) di AREU;
- organizzazione, gestione e sviluppo delle sale di approfondimento clinico (SOPAPP) per gli assistiti che presentano un bisogno a bassa intensità, attraverso la definizione di protocolli standardizzati e l'attribuzione, in collaborazione con il la S.C. NEA 116117, di percorsi di cura appropriati che sono offerti nei servizi territoriali;
- promozione e supporto nell'ambito di progetti di ricerca e sviluppo innovativi, con impatto sulla qualità di cura e l'organizzazione dei servizi dell'emergenza urgenza extra e intraospedaliera;
- promozione dell'adeguamento, della diffusione e dell'utilizzo di strumenti informatici di monitoraggio e condivisione di dati.

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

La S.C. Integrazione percorsi di cura ospedale - territorio supporta, per le attività di competenza, le Strutture/funzioni afferenti al Dipartimento Sanitario nell'ambito delle attività dello stesso e del Dipartimento regionale Emergenza Urgenza Extraospedaliera.

La Struttura supporta, inoltre, la Direzione Strategica nella pianificazione delle azioni relative a garantire la sostenibilità del sistema di emergenza e urgenza, sotto il profilo dei volumi di attività e dell'appropriatezza di cura, l'integrazione delle risorse e delle competenze con il sistema di emergenza e urgenza ospedaliero e con i servizi di cura territoriali.

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

La S.C. Integrazione ospedale e territorio si rapporta e realizza sinergie con le Strutture/funzioni della Direzione AREU e con il Dipartimento regionale Emergenza Urgenza Extraospedaliera.

**DOCUMENTO 153**  
**SCHEDA DESCRIZIONE S.S. GOVERNO RETI TEMPO DIPENDENTI**

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

Governo reti tempo dipendenti

### b. Tipologia

Struttura Semplice

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

S.C. SOREU

## 2. Competenze e responsabilità

### a. Competenze manageriali

La S.S. Governo reti tempo dipendenti si configura come un'articolazione atta a garantire, in attuazione della mission dell'Agenzia, il governo delle reti tempo dipendenti.

La Struttura ha il compito di fornire supporto tecnico - scientifico e organizzativo, in linea con le indicazioni regionali, alle reti di patologia tempo dipendenti, in modo da consentire un funzionale utilizzo delle stesse sul modello HUB e SPOKE.

La Struttura ha, inoltre, il compito di coordinare la rete dei Bed Manager delle diverse Strutture ospedaliere regionali in modo da rendere possibile, tempestivo e fruibile il trasferimento secondario post trattamento dei pazienti appartenenti alle reti. Questa ultima funzione si espletterà grazie alla creazione di una specifica Centrale regionale (CReTAc) che raccoglierà le disponibilità di posti letto al fine di soddisfare le richieste in un'ottica globale di gestione delle criticità e necessità della Regione.

### b. Autonomia gestionale

La S.S. Governo reti tempo dipendenti opera in stretta collaborazione con la S.C. SOREU, della quale recepisce le direttive e le attua in autonomia; si rapporta con le Strutture/funzioni della Direzione AREU.

### c. Responsabilità e funzioni caratteristiche della Struttura

La S.S. Governo reti tempo dipendenti assicura delle seguenti principali attività:

- supporto tecnico - scientifico e organizzativo nei confronti dei tavoli regionali nell'ambito delle reti di patologia tempo dipendenti, con particolare riferimento all'applicazione del modello HUB e SPOKE;
- coordinamento della rete dei Bed Manager delle Strutture ospedaliere regionali;
- organizzazione e gestione della Centrale regionale dedicata ai trasporti secondari acuti (CReTAc) che, in collaborazione con la S.C. NEA 116117, organizzerà e coordinerà una flotta di mezzi di soccorso per l'esecuzione dei trasferimenti secondari;

- raccordo con le SOREU in relazione alle disponibilità di posti letto, nell'ambito delle reti di patologie tempo dipendenti, in modo che gli stessi possano essere prontamente fruibili dalle SOREU stesse o dalle Strutture ospedaliere;
- predisposizione di report relativi a criticità emerse nell'ambito delle reti di patologia tempo dipendenti da rendere disponibili ai diversi interlocutori del sistema regionale e a Regione Lombardia, in modo che la stessa possa acquisire ulteriori elementi utili alla formulazione delle strategie regionali;
- individuazione delle caratteristiche e delle funzionalità dei sistemi tecnologici in dotazione alla CReTAc e verifica che eventuali sistemi di nuova acquisizione siano compatibili con l'organizzazione e con gli obiettivi a medio-lungo termine assegnati alla stessa;
- analisi, in collaborazione con la S.C. SOREU e la S.C. Sistemi informativi, dei dati di attività sia a consuntivo sia in un'ottica previsionale e formulazione di proposte di miglioramento;
- attuazione di specifiche attività e progetti assegnati alla Struttura nell'ambito dell'operatività del Dipartimento Sanitario;
- confronto con altre realtà del territorio nazionale, per l'individuazione delle "best practice";
- definizione di percorsi formativi e informativi rivolti agli operatori della CReTAc, in relazione agli aspetti organizzativi, tecnico - scientifici e operativi;
- partecipazione a momenti di informazione e confronto a vari livelli su politiche, strategie e progetti riguardanti l'attività delle SOREU.

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

La S.S. Governo reti tempo dipendenti supporta:

- la S.C. SOREU e le altre Strutture/funzioni afferenti al Dipartimento Sanitario, nell'ambito dell'attività dello stesso, al fine di assicurare la migliore integrazione e il raccordo tra l'attività svolta dalle stesse;
- gli organismi e i gruppi di lavoro operanti in seno alla Direzione AREU.

La Struttura supporta, dal punto di vista tecnico – scientifico e organizzativo, i tavoli regionali inerenti il funzionamento delle reti di patologia tempo dipendenti, assicurando, inoltre, l'attività di segreteria organizzativa.

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

La S.S. Governo reti tempo dipendenti si rapporta e realizza sinergie con tutte le Strutture/funzioni della Direzione AREU in relazione alle specifiche attività di competenza, con particolare riferimento a:

- la S.C. Direzione medico – organizzativa e la S.C. Integrazione percorsi di cura ospedale – territorio, in relazione all'attività di supporto tecnico - scientifico e organizzativo alle reti di patologia regionali;
- la S.C. SOREU, per le attività di competenza e il raccordo con le SOREU;
- la S.C. NEA 116117;
- la S.C. Comunicazione, in relazione a progetti specifici e rapporti con i media;
- la SC Sistemi informativi, in relazione all'analisi dei dati di attività e allo sviluppo delle tecnologie.

**DOCUMENTO 154**  
**SCHEDA DESCRIZIONE S.S. SVILUPPO TECNICO ORGANIZZATIVO NUE 112**

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

Sviluppo tecnico organizzativo NUE 112

### b. Tipologia

Struttura Semplice

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

S.C. NUE 112

## 2. Competenze e responsabilità

### a. Competenze manageriali

La S.S. Sviluppo tecnico organizzativo NUE 112 si configura come un'articolazione atta a garantire, in attuazione della mission dell'Agenzia:

- il coordinamento tecnico organizzativo delle Centrali Uniche di Risposta (CUR) NUE 112 della Regione Lombardia;
- il regolare svolgimento delle attività delle CUR NUE 112 e il monitoraggio delle stesse, in attuazione delle disposizioni ricevute dalla S.C. NUE 112 e della documentazione prescrittiva AREU;
- la gestione del personale assegnato, in collaborazione con i Coordinatori delle CUR NUE 112;
- il monitoraggio e la verifica del raggiungimento degli obiettivi delle CUR NUE 112 e individuali, sia del personale operante presso le CUR NUE 112 sia del personale assegnato alla Struttura;
- la collaborazione e il supporto operativo alla la S.C. NUE 112, in relazione a tutte le attività inerenti il NUE 112 e nelle relazioni con i Public Safety Answering Point (PSAP 2) e con gli Enti Regionali preposti all'attivazione delle CUR NUE 112 sul territorio nazionale.

### b. Autonomia gestionale

La S.S. Sviluppo tecnico organizzativa NUE 112 opera in stretta collaborazione con la S.C. NUE 112, della quale recepisce le direttive e le attua in autonomia.

Si rapporta con le Strutture/funzioni della Direzione AREU e con i Coordinatori delle CUR NUE 112, anche attraverso il coordinamento e la partecipazione a gruppi di lavoro e tavoli tecnici finalizzati allo sviluppo di specifiche attività e alla risoluzione di specifiche problematiche.

### c. Responsabilità e funzioni caratteristiche della Struttura

La S.S. Sviluppo tecnico organizzativo NUE 112 assicura lo svolgimento delle seguenti principali attività:

- collaborazione nella definizione delle linee strategiche di attività del NUE 112, individuando e proponendo ambiti di sviluppo e miglioramento;
- omogeneizzazione del modello organizzativo e dell'operatività delle CUR NUE 112 regionali, anche attraverso l'elaborazione di documentazione prescrittiva;

- sviluppo dei modelli di integrazione e interazione tra le figure professionali operanti nelle CUR NUE 112, al fine di perfezionare la definizione dei ruoli, favorendo e sostenendo momenti di confronto e di scambio di esperienze e di informazioni;
- definizione delle attività e degli aspetti di integrazione operativa tra le CUR NUE 112 e le altre articolazioni territoriali di AREU e tra le CUR NUE 112 e i PSAP 2;
- analisi, in collaborazione con la S.C. NUE e la S.C. Sistemi informativi, dei dati di attività sia a consuntivo sia in un'ottica previsionale e formulazione di proposte di miglioramento;
- individuazione delle caratteristiche e delle funzionalità dei sistemi tecnologici in dotazione al NUE 112 e verifica che eventuali sistemi di nuova acquisizione siano compatibili con l'organizzazione e con gli obiettivi a medio-lungo termine assegnati al NUE 112;
- definizione di percorsi formativi e informativi rivolti agli operatori del NUE 112 in relazione agli aspetti organizzativi, tecnici e operativi;
- attuazione di specifiche attività e progetti assegnati alla Struttura nell'ambito dell'operatività del Dipartimento Sanitario;
- monitoraggio dei servizi acquisiti da terzi che impattano sull'attività del NUE 112 (es. Servizio di interpretariato telefonico);
- collaborazione con la S.C. NUE 112 in relazione alla gestione dei reclami/segnalazioni degli utenti e delle richieste di documentazione NUE avanzate da terzi e all'analisi degli eventi significativi, in collaborazione con la S.S. Qualità, risk management e internal auditing;
- confronto con altre realtà del territorio nazionale, per l'individuazione delle "best practice".

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

La S.S. Sviluppo tecnico organizzativo NUE 112 supporta:

- la S.C. NUE e le altre Strutture/funzioni afferenti al Dipartimento Sanitario, nell'ambito dell'attività dello stesso, al fine di assicurare la migliore integrazione e il raccordo tra l'attività svolta dal NUE 112, dalle SOREU e dalla Centrale NEA 116117;
- gli organismi e i gruppi di lavoro operanti in seno alla Direzione AREU.

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

La S.S. Sviluppo tecnico organizzativo NUE 112 si rapporta e realizza sinergie con tutte le Strutture/funzioni della Direzione AREU in relazione alle specifiche attività di competenza, con particolare riferimento a:

- le Strutture afferenti al Dipartimento Sanitario, in relazione alle attività di integrazione e di raccordo tra NUE 112, SOREU e Centrale NEA 116117;
- la S.C. Di.P.Sa., in relazione alla gestione delle risorse umane;
- la S.C. Formazione, in relazione all'organizzazione di eventi formativi inerenti l'inserimento di nuovo personale o progetti specifici;
- la S.C. Sistemi informativi, in relazione al reperimento e all'analisi dei dati di attività e all'operatività delle CUR NUE 112, con riferimento alla dotazione tecnologica;
- la S.S. Qualità, risk management e internal auditing, in relazione alla gestione dei reclami/segnalazioni degli utenti, all'analisi degli eventi significativi e all'individuazione delle azioni di miglioramento nonché alla gestione sinergica delle richieste di documentazione NUE complesse/atipiche;
- la S.C. Comunicazione, in relazione all'attuazione di programmi e iniziative volte alla diffusione della conoscenza del NUE 112 sul territorio regionale.

**DOCUMENTO 155****SCHEDA DESCRIZIONE S.S. SVILUPPO TECNICO ORGANIZZATIVO SOREU**

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**

Sviluppo tecnico organizzativo SOREU

**b. Tipologia**

Struttura Semplice

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

S.C. SOREU

**2. Competenze e responsabilità****a. Competenze manageriali**

La S.S. Sviluppo tecnico organizzativo SOREU si configura come un'articolazione atta a garantire, in attuazione della mission dell'Agenzia:

- il coordinamento tecnico organizzativo delle SOREU della Regione Lombardia;
- il regolare svolgimento delle attività delle SOREU e il monitoraggio delle stesse, in attuazione delle disposizioni ricevute dalla S.C. SOREU e della documentazione prescrittiva AREU;
- il supporto ai Responsabili operativi di SOREU in relazione alla gestione del personale operante nell'ambito delle stesse;
- il monitoraggio e la verifica del raggiungimento degli obiettivi delle SOREU;
- la collaborazione e il supporto operativo alla la S.C. SOREU, in relazione a tutte le attività inerenti le SOREU e l'integrazione tra le SOREU e le AAT.

**b. Autonomia gestionale**

La S.S. Sviluppo tecnico organizzativa SOREU opera in stretta collaborazione con la S.C. SOREU, della quale recepisce le direttive e le attua in autonomia.

Si rapporta con le Strutture/funzioni della Direzione AREU e coordina i Responsabili operativi di SOREU, anche attraverso il coordinamento e la partecipazione a gruppi di lavoro e tavoli tecnici finalizzati allo sviluppo di specifiche attività e alla risoluzione di specifiche problematiche.

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

La S.S. Sviluppo tecnico organizzativo SOREU assicura lo svolgimento delle seguenti principali attività:

- collaborazione nella definizione delle linee strategiche di attività delle SOREU, individuando e proponendo ambiti di sviluppo e miglioramento;
- omogeneizzazione del modello organizzativo e dell'operatività delle SOREU regionali, in particolare per quanto relativo alle funzioni delle diverse aree di attività, anche attraverso l'elaborazione di documentazione prescrittiva;
- sviluppo dei modelli di integrazione e interazione tra le diverse figure professionali operanti in SOREU al fine di migliorare la definizione dei ruoli, favorendo e sostenendo momenti di confronto e di scambio di esperienze e di informazioni e di ottimizzare la gestione delle risorse umane e

materiali;

- individuazione delle caratteristiche e delle funzionalità dei sistemi tecnologici in dotazione alle SOREU e verifica che eventuali sistemi di nuova acquisizione siano compatibili con l'organizzazione e con gli obiettivi a medio-lungo termine assegnati alle SOREU;
- definizione di percorsi formativi e informativi rivolti agli operatori delle SOREU in relazione agli aspetti organizzativi, tecnici e operativi;
- definizione delle attività e degli aspetti di integrazione operativa tra le SOREU, le AAT, le Centrali afferenti al Dipartimento Sanitario e i PSAP 2;
- analisi, in collaborazione con la S.C. SOREU e la S.C. Sistemi informativi, dei dati di attività sia a consuntivo sia in un'ottica previsionale e formulazione di proposte di miglioramento;
- attuazione di specifiche attività e progetti assegnati alla Struttura nell'ambito dell'operatività del Dipartimento Sanitario;
- collaborazione con la S.C. SOREU in relazione all'analisi degli eventi significativi, in collaborazione con la S.S. Qualità, risk management e internal auditing;
- confronto con altre realtà del territorio nazionale, per l'individuazione delle "best practice";
- collaborazione con le Strutture della Direzione AREU in relazione alla stesura di testi di convenzione per gli aspetti relativi all'interfaccia tra SOREU e mezzi di soccorso.

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

La S.S. Sviluppo tecnico organizzativo SOREU supporta:

- la S.C. SOREU e le altre Strutture/funzioni afferenti al Dipartimento Sanitario, nell'ambito dell'attività dello stesso, al fine di assicurare la migliore integrazione e il raccordo tra l'attività svolta dalle stesse;
- gli organismi e i gruppi di lavoro operanti in seno alla Direzione AREU.

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

La S.S. Sviluppo tecnico organizzativo SOREU si rapporta e realizza sinergie con tutte le Strutture/funzioni della Direzione AREU in relazione alle specifiche attività di competenza, con particolare riferimento a:

- la S.C. SOREU, per tutte le attività inerenti le SOREU;
- la S.C. AAT e la S.S. Sviluppo tecnico organizzativo AAT, in relazione alle attività di integrazione e di raccordo tra AAT e SOREU;
- la S.C. Di.P.Sa., in relazione alla gestione delle risorse umane;
- la S.C. Medicina legale e sorveglianza sanitaria, in relazione alla definizione di profili di competenza e responsabilità del personale, all'analisi di situazioni/attività con implicazioni medico legali e all'attività di sorveglianza sanitaria del personale dipendente di AREU operante nell'ambito delle SOREU;
- la S.C. Formazione, in relazione all'organizzazione di eventi formativi inerenti l'inserimento di nuovo personale o progetti specifici;
- la S.C. Sistemi informativi, in relazione al reperimento e all'analisi dei dati di attività e all'operatività delle AAT, anche con riferimento alla dotazione tecnologica;
- la S.S. Qualità, risk management e internal auditing in relazione all'analisi degli eventi significativi e all'individuazione delle azioni di miglioramento.

**DOCUMENTO 156**  
**SCHEDA DESCRIZIONE S.S. SVILUPPO TECNICO ORGANIZZATIVO AAT**

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

Sviluppo tecnico organizzativo AAT

### b. Tipologia

Struttura Semplice

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

S.C. AAT

## 2. Competenze e responsabilità

### a. Competenze manageriali

La S.S. Sviluppo tecnico organizzativo AAT si configura come un'articolazione atta a garantire, in attuazione della mission dell'Agenzia:

- il coordinamento tecnico organizzativo delle AAT della Regione Lombardia;
- il regolare svolgimento delle attività delle AAT e il monitoraggio delle stesse, in attuazione delle disposizioni ricevute dalla S.C. AAT e della documentazione prescrittiva AREU;
- la gestione del personale assegnato, in collaborazione con i Coordinatori infermieristici delle AAT;
- il monitoraggio e la verifica del raggiungimento degli obiettivi delle AAT;
- la collaborazione e il supporto operativo alla la S.C. AAT, in relazione a tutte le attività inerenti le AAT, l'integrazione tra le AAT e le SOREU e l'integrazione tra le AAT e le Strutture Sanitarie convenzionate;
- la collaborazione e il supporto operativo nei confronti dei Soggetti assegnatari di postazioni di soccorso.

### b. Autonomia gestionale

La S.S. Sviluppo tecnico organizzativa AAT opera in stretta collaborazione con la S.C. AAT, della quale recepisce le direttive e le attua in autonomia.

Si rapporta con le Strutture/funzioni della Direzione AREU e coordina i Coordinatori infermieristici delle AAT, anche attraverso il coordinamento e la partecipazione a gruppi di lavoro e tavoli tecnici finalizzati allo sviluppo di specifiche attività e alla risoluzione di specifiche problematiche.

### c. Responsabilità e funzioni caratteristiche della Struttura

La S.S. Sviluppo tecnico organizzativo AAT assicura lo svolgimento delle seguenti principali attività:

- collaborazione nella definizione delle linee strategiche di attività delle AAT, individuando e proponendo ambiti di sviluppo e miglioramento;
- omogeneizzazione del modello organizzativo e dell'operatività delle AAT regionali, anche attraverso l'elaborazione di documentazione prescrittiva;
- sviluppo dei modelli di integrazione e interazione tra le diverse AAT, al fine di favorire la condivisione di metodi, strumenti e informazioni e di ottimizzare la gestione di risorse umane e materiali;

- individuazione e proposta di modelli di integrazione tra l'attività intraospedaliera ed extra ospedaliera e la collaborazione allo sviluppo di strumenti di misurazione dell'efficacia e dell'efficienza degli interventi di soccorso;
- individuazione delle caratteristiche e delle funzionalità dei sistemi tecnologici in dotazione alle AAT e verifica che eventuali sistemi di nuova acquisizione siano compatibili con l'organizzazione e con gli obiettivi a medio-lungo termine assegnati alle AAT;
- definizione di percorsi formativi e informativi rivolti agli operatori delle AAT in relazione agli aspetti organizzativi, tecnici e operativi;
- predisposizione e aggiornamento della documentazione tecnica relativa ai fabbisogni di risorse umane afferenti agli Enti convenzionati per l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera, in collaborazione con la S.C. Di.P.Sa.;
- collaborazione con le Strutture della Direzione AREU in relazione alla stesura di testi di convenzione e di procedure relativamente all'attività in convenzione;
- monitoraggio del consumo di risorse in funzione degli accordi convenzionali con le ASST/IRCCS e con i Soggetti assegnatari di postazioni di soccorso;
- supporto tecnico organizzativo in relazione alle attività di controllo condotte nell'ambito delle convenzioni con le ASST e gli IRCCS e nei confronti dei Soggetti assegnatari di postazioni di soccorso;
- analisi, in collaborazione con la S.C. AAT e la S.C. Sistemi informativi, dei dati di attività sia a consuntivo sia in un'ottica previsionale e formulazione di proposte di miglioramento;
- attuazione di specifiche attività e progetti assegnati alla Struttura nell'ambito dell'operatività del Dipartimento Sanitario;
- coordinamento operativo e gestione delle attività di controllo condotte in relazione alle funzioni attribuite alle AAT;
- collaborazione con la S.C. AAT in relazione all'analisi degli eventi significativi, in collaborazione con la S.S. Qualità, risk management e internal auditing;
- confronto con altre realtà del territorio nazionale, per l'individuazione delle "best practice".

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

La S.S. Sviluppo tecnico organizzativo AAT supporta:

- la S.C. AAT e le altre Strutture/funzioni afferenti al Dipartimento Sanitario, nell'ambito dell'attività dello stesso, al fine di assicurare la migliore integrazione e il raccordo tra l'attività svolta dalle stesse;
- gli organismi e i gruppi di lavoro operanti in seno alla Direzione AREU.

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

La S.S. Sviluppo tecnico organizzativo AAT si rapporta e realizza sinergie con tutte le Strutture/funzioni della Direzione AREU in relazione alle specifiche attività di competenza, con particolare riferimento a:

- la S.C. AAT, per tutte le attività inerenti le AAT;
- la S.C. SOREU e la S.S. Sviluppo tecnico organizzativo SOREU, in relazione alle attività di integrazione e di raccordo tra AAT e SOREU;
- la S.C. Di.P.Sa., in relazione alla gestione delle risorse umane;
- la S.C. Integrazione percorsi di cura ospedale – territorio, in relazione alle attività specificate ai punti precedenti;
- la S.C. Medicina legale e sorveglianza sanitaria, in relazione alla definizione di profili di competenza e responsabilità del personale, all'analisi di situazioni/attività con implicazioni medico legali e all'attività di sorveglianza sanitaria del personale dipendente di AREU operante nell'ambito delle AAT;
- la S.C. Formazione, in relazione all'organizzazione di eventi formativi inerenti l'inserimento di nuovo personale o progetti specifici;
- la S.S. Ingegneria clinica, in relazione alle tecnologie e alle apparecchiature necessarie alle attività di soccorso;

- la S.C. Sistemi informativi, in relazione al reperimento e all'analisi dei dati di attività e all'operatività delle AAT, anche con riferimento alla dotazione tecnologica;
- la S.S. Qualità, risk management e internal auditing in relazione all'analisi degli eventi significativi e all'individuazione delle azioni di miglioramento;
- la S.C. Comunicazione, in relazione alla gestione delle relazioni e della comunicazione con i media;
- la S.S.D. Logistica, magazzino e unità mobili, in relazione all'utilizzo dei veicoli e delle dotazioni logistiche.

**DOCUMENTO 157**  
**SCHEDA DESCRIZIONE S.S. SVILUPPO TECNICO ORGANIZZATIVO NEA 116117**

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

Supporto tecnico organizzativo NEA 116117

### b. Tipologia

Struttura Semplice

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

S.C. NEA 116117

## 2. Competenze e responsabilità

### a. Competenze manageriali

La S.S. Sviluppo tecnico organizzativo NEA 116117 si configura come un'articolazione atta a garantire, in attuazione della mission dell'Agenzia:

- il coordinamento tecnico organizzativo della Centrale NEA 116117;
- il regolare svolgimento delle attività del NEA 116117 e il monitoraggio delle stesse, in attuazione delle disposizioni ricevute dalla S.C. NEA 116117 e della documentazione prescrittiva AREU;
- il coordinamento e la gestione del personale assegnato;
- il monitoraggio e la verifica del raggiungimento degli obiettivi della Centrale NEA 116117 e individuali, sia del personale operante presso la stessa, sia del personale assegnato alla Struttura;
- la collaborazione e il supporto operativo alla la S.C. NEA 116117, in relazione a tutte le attività inerenti la NEA 116117 e nelle relazioni con le ATS e le ASST regionali.

### b. Autonomia gestionale

La S.S. Sviluppo tecnico organizzativa NEA 116117 opera in stretta collaborazione con la S.C. NEA 112, della quale recepisce le direttive e le attua in autonomia.

Si rapporta con le Strutture/funzioni della Direzione AREU e con il personale della Centrale NEA 116117, anche attraverso il coordinamento e la partecipazione a gruppi di lavoro e tavoli tecnici finalizzati allo sviluppo di specifiche attività e alla risoluzione di specifiche problematiche.

### c. Responsabilità e funzioni caratteristiche della Struttura

La S.S. Sviluppo tecnico organizzativo NEA 116117 assicura lo svolgimento delle seguenti principali attività:

- collaborazione nella definizione delle linee strategiche di attività del NEA 116117, individuando e proponendo ambiti di sviluppo e miglioramento;
- omogeneizzazione del modello organizzativo e dell'operatività della Centrale NEA 116117, anche attraverso l'elaborazione di documentazione prescrittiva;
- sviluppo dei modelli di interazione tra le figure professionali operanti nella Struttura, al fine di perfezionare la definizione dei ruoli, favorendo e sostenendo momenti di confronto e di scambio di esperienze e di informazioni;

- definizione delle attività e degli aspetti di integrazione operativa tra la Centrale NEA 116117 e le altre articolazioni organizzative di AREU e tra la Centrale NEA 116117 e i medici di Continuità Assistenziale;
- analisi, in collaborazione con la S.C. NEA 116117 e la S.C. Sistemi informativi, dei dati di attività sia a consuntivo sia in un'ottica previsionale e formulazione di proposte di miglioramento;
- individuazione delle caratteristiche e delle funzionalità dei sistemi tecnologici in dotazione alla Centrale NEA 116117 e verifica che eventuali sistemi di nuova acquisizione siano compatibili con l'organizzazione e con gli obiettivi a medio-lungo termine assegnati al NEA 116117;
- definizione di percorsi formativi e informativi rivolti agli operatori della Centrale NEA 116117 in relazione agli aspetti organizzativi, tecnici e operativi;
- attuazione di specifiche attività e progetti assegnati alla Struttura nell'ambito dell'operatività del Dipartimento Sanitario;
- monitoraggio dei servizi acquisiti da terzi che impattano sull'attività del NEA 116117;
- controllo della fatturazione dell'attività svolta;
- collaborazione con la S.C. NEA 116117 in relazione alla gestione dei reclami/segnalazioni degli utenti e delle richieste di documentazione NEA avanzate da terzi e all'analisi degli eventi significativi, in collaborazione con la S.S. Qualità, risk management e internal auditing;
- confronto con altre realtà del territorio nazionale, per l'individuazione delle "best practice".

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

La S.S. Sviluppo tecnico organizzativo NEA 116117 supporta:

- la S.C. NEA e le altre Strutture/funzioni afferenti al Dipartimento Sanitario, nell'ambito dell'attività dello stesso, al fine di assicurare la migliore integrazione e il raccordo tra l'attività svolta dal NUE 112, dalle SOREU e dalla Centrale NEA 116117;
- gli organismi e i gruppi di lavoro operanti in seno alla Direzione AREU.

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

La S.S. Sviluppo tecnico organizzativo NEA 116117 si rapporta e realizza sinergie con tutte le Strutture/funzioni della Direzione AREU in relazione alle specifiche attività di competenza, con particolare riferimento a:

- la S.C. NEA 116117, per tutte le attività inerenti il NEA 116117;
- le Strutture afferenti al Dipartimento Sanitario, in relazione alle attività di integrazione e di raccordo tra NUE 112, SOREU e Centrale NEA 116117;
- la S.C. Di.P.Sa., in relazione alla gestione delle risorse umane;
- la S.C. Formazione, in relazione all'organizzazione di eventi formativi inerenti l'inserimento di nuovo personale o progetti specifici;
- la S.C. Sistemi informativi, in relazione al reperimento e all'analisi dei dati di attività e all'operatività della Centrale NEA 116117, con riferimento alla dotazione tecnologica;
- la S.S. Qualità, risk management e internal auditing, in relazione alla gestione dei reclami/segnalazioni degli utenti, all'analisi degli eventi significativi e all'individuazione delle azioni di miglioramento nonché alla gestione sinergica delle richieste di documentazione NEA complesse/atipiche;
- la S.C. Comunicazione, in relazione all'attuazione di programmi e iniziative volte alla diffusione della conoscenza del servizio NEA 116117 sul territorio regionale.

**DOCUMENTO 160**  
**SCHEDA DESCRIZIONE S.S.D. GESTIONE AMMINISTRATIVA SERVIZI SANITARI**

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**

Gestione amministrativi servizi sanitari

**b. Tipologia**

Struttura Semplice Dipartimentale

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

Dipartimento Amministrativo

### 2. Competenze e responsabilità

**a. Competenze manageriali**

La S.S.D. Gestione amministrativa servizi sanitari si configura come una Struttura trasversale finalizzata a garantire supporto amministrativo nell'ambito della gestione dei servizi sanitari resi per conto del Servizio Sanitario Regionale, con particolare riferimento agli aspetti economici.

**b. Autonomia gestionale**

Le funzioni proprie della S.S.D. Gestione amministrativa servizi sanitari sono gestite in modo autonomo in termini di pianificazione delle attività e gestione delle risorse assegnate e si caratterizzano per una rilevante sinergia e interconnessione con le Strutture dell'Agenzia direttamente coinvolte nella gestione e organizzazione dei servizi sanitari resi per conto del Servizio Sanitario Regionale.

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

La S.S.D. Gestione amministrativa servizi sanitari assicura la correttezza amministrativa, in termini di rispondenza a criteri prefissati, delle seguenti principali attività:

- verifiche amministrative delle rendicontazioni riferite alle spese sostenute dai soggetti del Terzo settore in relazione alle attività oggetto di convenzione;
- verifiche amministrative delle spese sostenute dal CNSAS lombardo per le attività oggetto di convenzione;
- verifiche amministrative sulla consuntivazione dei servizi resi per conto del Servizio Sanitario Regionale da parte dei soggetti operanti sul territorio, non oggetto di rendicontazione delle spese, gestiti dalle Strutture competenti di AREU;
- verifiche amministrative sulle rendicontazioni trimestrali trasmesse dagli Enti sanitari convenzionati con AREU per l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera, finalizzate alla definizione delle assegnazioni delle risorse destinate alle convenzioni con le ASST/IRCCS del sistema di emergenza urgenza extraospedaliera;
- verifiche amministrative sulla consuntivazione di eventuali nuove attività avviate da AREU.

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

La S.S.D. Gestione amministrativa servizi sanitari fornisce supporto amministrativo alla Direzione Strategica e alle diverse Strutture dell'Agenzia in relazione agli aspetti inerenti le attività di competenza.

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

La S.S.D. Gestione amministrativa servizi sanitari mantiene e favorisce interconnessioni e sinergie con le seguenti Strutture dell'Agenzia:

- Direzione Sanitaria/S.C. AAT. Le interconnessioni e sinergie con la S.S.D. Gestione amministrativa servizi sanitari riguardano principalmente le attività di verifica delle spese sostenute dai soggetti del Terzo settore per le attività oggetto di convenzione e le attività di verifica sulla consuntivazione dei servizi resi per il Servizio Sanitario Regionale da parte dei soggetti operanti sul territorio, che si sostanziano nella duplice attività di controllo, di tipo amministrativo e di rispondenza all'attività svolta;
- Direzione Sanitaria/S.C. Di.P.Sa/S.C. Direzione medico – organizzativa/S.C. AAT/S.C. SOREU. Le interconnessioni e le sinergie con la S.S.D. Gestione amministrativa servizi sanitari riguardano la definizione del fabbisogno orario (e del conseguente fabbisogno economico) relativo al personale dipendente degli Enti sanitari convenzionati con AREU per l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera, impiegato nell'attività oggetto di convenzione e i relativi controlli, per ciascuna AAT/SOREU e per figura professionale, dei dati riferiti alle ore e agli importi economici esposti nei flussi di rendicontazione trimestrale in relazione all'attività programmata (allegato 1 della convenzione tra AREU e gli Enti) ed effettivamente svolta;
- S.S.D. Logistica, magazzino e unità mobili. Le interconnessioni e le sinergie con la S.S.D. Gestione amministrativa servizi sanitari riguardano principalmente i rimborsi agli Enti convenzionati per l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera e ai soggetti del Terzo Settore relativi alle spese sostenute per i mezzi di trasporto utilizzati per le attività oggetto di convenzione; nell'ambito di tale attività la S.S.D. Logistica, magazzino e unità mobili fornisce supporto in merito alla valutazione della tipologia di presidi sanitari e non, nonché sulla congruità dei costi esposti, rendicontati dagli stessi nell'ambito dei flussi di rendicontazione;
- S.S. Ingegneria clinica. Le interconnessioni e le sinergie con la S.S.D. Gestione amministrativa servizi sanitari riguardano principalmente i controlli eseguiti nell'ambito delle convenzioni stipulate con gli Enti convenzionati per l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera e con i soggetti del Terzo Settore, con riferimento alla valutazione della tipologia di attrezzature elettromedicali e congruità dei costi esposti, rendicontati dagli stessi nell'ambito dei flussi di rendicontazione;
- S.C. Sistemi informativi. Le sinergie con la S.S.D. Gestione amministrativa servizi sanitari riguardano principalmente gli applicativi informatici e l'armonizzazione dei dati messi a disposizione, per il tramite della Direzione Sanitaria, correlati ai controlli sulle rendicontazioni dei soggetti del Terzo Settore nell'ambito delle convenzioni stipulate nonché ai controlli sulla consuntivazione dei servizi effettuati dagli operatori sanitari operanti sul territorio;
- S.C. Economico finanziario. Le interconnessioni e le sinergie con la S.S.D. Gestione amministrativa servizi sanitari riguardano principalmente:
  - la verifica contabile delle deliberazioni di competenza;
  - la definizione e la verifica a livello preventivo, consuntivo e trimestrale delle complessive assegnazioni delle risorse destinate alle convenzioni per l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera;
  - la definizione a livello preventivo e consuntivo delle complessive risorse destinate alla convenzione con il CNSAS;
  - il flusso riferito alla fatturazione e liquidazione delle quote relative alle convenzioni stipulate con i soggetti del Terzo Settore per l'attività di emergenza urgenza extraospedaliera.