

**Relazione del Nucleo di Valutazione delle Prestazioni
sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione,
trasparenza e integrità dei controlli interni (art.14, comma 4, lettera
a) del d.lgs. n. 150/2009)**

Sommario

Premessa	3
1. Introduzione	3
2. Performance organizzativa	3
3. Performance individuale	4
4. Processo di attuazione	5
5. Infrastruttura di supporto	5
6. Definizione e gestione di standard di qualità	5
7. Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione.....	5
8. Descrizione delle modalità del monitoraggio del NVP	5

Premessa

Questa relazione rappresenta il momento di verifica annuale dell'applicazione da parte dell'ATS Città Metropolitana di Milano dei disposti di cui al D. Lgs. n.150/2009, dell'ANAC e delle metodologie e delle indicazioni dell'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) della Giunta della Regione Lombardia.

L'ATS Città Metropolitana di Milano, in ottemperanza a quanto previsto:

- dal D. Lgs. n.150/2009;
- dalla legge regionale 7 luglio 2008 n. 20 “Testo unico delle leggi regionali in materia di organizzazione e personale”;
- dall'articolo 1 lettera g) della legge regionale 6 agosto 2010 n. 14 “Interventi di razionalizzazione sul sistema regionale”, che riserva all'Organismo Indipendente di Valutazione della Performance la funzione di indirizzo e coordinamento dei singoli Nuclei di Valutazione delle Prestazioni degli enti del SSR;
- dai vari decreti attuativi della DG Salute/Welfare di Regione Lombardia;
- dalla DGR N° X / 5539 del 02/08/2016,

ha costituito, ai sensi delle normative di cui sopra, il Nucleo di Valutazione delle Prestazioni.

Il D. Lgs. n.150/2009 prevede che l'Organismo di Valutazione, tra le altre sue funzioni, è chiamato a svolgere il monitoraggio complessivo del sistema di valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni elaborando una relazione annuale, ai sensi dell'art. 14, comma 4, lett. a), nonché ad attestare l'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità, ai sensi del predetto art. 14, comma 4, lett. g) dello stesso Decreto. Il disposto dell'art. 14, comma 4 D. Lgs. n.150/2009, pur non direttamente vincolante per gli Enti Sanitari, costituisce comunque un punto di riferimento.

1. Introduzione

Viene redatta la presente relazione – ispirata ai principi di trasparenza, attendibilità, ragionevolezza, evidenza e tracciabilità, verificabilità dei contenuti e dell'approccio utilizzato, finalizzata a riferire sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni dell'ATS Città Metropolitana di Milano (di seguito ATS).

Nella relazione medesima si evidenziano le criticità e i punti di forza emersi nel periodo di riferimento e si misurano, altresì, sia la correttezza dei processi di misurazione e valutazione sia l'applicazione delle linee guida, delle metodologie e degli strumenti. L'analisi che segue è focalizzata sui seguenti ambiti:

- Performance organizzativa;
- Performance individuale;
- Processo di attuazione del ciclo della performance;
- Infrastruttura di supporto;
- Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione;
- Definizione e gestione degli standard di qualità;
- Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione;
- Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV.

2. Performance organizzativa

Gli obiettivi formulati nel Piano della performance 2020-2022 risultano conformi ai requisiti metodologici previsti dalla normativa vigente. Tali obiettivi sono pertinenti e rilevanti rispetto alla missione istituzionale e agli *stakeholders* di riferimento. La programmazione dell'attività si adatta alla struttura organizzativa dell'Ente e al contesto istituzionale di riferimento. La performance dell'Ente si articola in attività che sono state individuate e tradotte concretamente su alcuni livelli, in coerenza con la struttura organizzativa.

Per l'anno 2020, gli obiettivi strategici nell'ambito dei quali sono stati definiti gli obiettivi operativi ritenuti prioritari a garantire l'efficienza e l'efficacia complessiva dell'Ente, nonché il funzionamento dell'organizzazione sono stati i seguenti:

1. TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE

OBIETTIVI strategici in materia di prevenzione della corruzione e della trasparenza (art. 1, co 8, art. 41 del d.lgs. 97/2016).

2. SVILUPPO ORGANIZZATIVO - QUALITÀ E ORGANIZZAZIONE PER PROCESSI

OBIETTIVI di sviluppo organizzativo con la finalità di identificare rilevare e uniformare i processi operativi per facilitare l'integrazione tra attività e competenze e di superare la logica verticale del Centro di Responsabilità verso un approccio di responsabilità orizzontale.

3. AREA DELLA PREVENZIONE MEDICA E VETERINARIA

OBIETTIVI finalizzati a realizzare il soddisfacimento dei Livelli Essenziali di Assistenza in area prevenzione e promozione della salute.

4. CONOSCENZA ANALISI E CONTROLLO

OBIETTIVI diretti allo sviluppo del sistema dei controlli e verifica della appropriatezza in ambito sanitario. La conoscenza, diffusione e analisi dell'esito dei controlli rappresenta la condizione necessaria per l'individuazione dei punti critici e la messa in atto di azioni di miglioramento e per generare il circolo virtuoso della qualità.

5. GOVERNO DELLA DOMANDA/OFFERTA

OBIETTIVI di miglioramento della performance nell'erogazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali e di ricovero.

6. GOVERNO E GESTIONE DEL CONTESTO INTERNO

OBIETTIVI diretti a realizzare il collegamento fra risultati economici e performance con la finalità di attuare una gestione efficace ed efficiente delle risorse ATS.

7. COMUNICAZIONE E RELAZIONE ATS - ISTITUZIONI E CITTADINI

OBIETTIVI finalizzati alla messa a disposizione dei cittadini di adeguati strumenti di informazione per favorire la conoscenza dell'offerta e facilitare l'accesso ai servizi.

8. MONITORAGGIO DEI LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA (LEA)

OBIETTIVI finalizzati al monitoraggio e al miglioramento dell'erogazione dei Livelli Essenziali di Assistenza.

3. Performance individuale

Il processo di individuazione degli obiettivi strategici prima e di quelli operativi poi ha risposto ad una logica *bottom-up* con coinvolgimento dei titolari delle unità organizzative destinatarie del processo di programmazione, nonché tenendo conto di quanto emerso dal confronto con i principali *stakeholders*. Per l'anno 2020 il processo di programmazione è stato inizialmente sospeso e successivamente riorganizzato a seguito dell'emergenza Covid. Considerata la situazione epidemiologica ed organizzativa particolarmente critica, rilevata l'esigenza di orientare il personale del comparto verso i nuovi obiettivi imposti dall'emergenza sanitaria e, al contempo, di utilizzare il sistema di programmazione per consolidare il senso di appartenenza e la responsabilizzazione l'Agenzia ha ritenuto di procedere all'assegnazione di un set di obiettivi specifici al personale in relazione alla gestione emergenziale. La valutazione della performance individuale, come per le annualità precedenti e coerentemente con il dettato normativo, si è basata su un sistema che valuta gli obiettivi assegnati ed i comportamenti organizzativi, confrontando le attese con il ruolo effettivamente agito dal valutato nell'organizzazione.

4. Processo di attuazione

Il Sistema di valutazione di ATS, riformulato a seguito dell'accorpamento di più enti come previsto dalla L.R. 23/2015, manifesta un funzionamento in linea con il disposto normativo, sia in termini di proposizione degli obiettivi che in termini di attuazione da parte dell'Ente. Il NVP ha interagito con la Direzione e con i responsabili degli Uffici dirigenziali in un reciproco spirito di collaborazione e di apertura a processi innovativi in applicazione del D.Lgs. n. 150/2009.

5. Infrastruttura di supporto

Il NVP ha raccolto dati, notizie e documentazione utile all'azione di monitoraggio e di misurazione delle attività svolte. L'Ente ha posto in essere infatti un'efficace processo di budgeting e relativi flussi di monitoraggio e controllo, anche mediante l'utilizzo dell'applicativo web sviluppato dal Controllo di Gestione (Piattaforma di P&C) che gestisce e supporta l'intero processo di Budget nelle sue diverse fasi.

6. Definizione e gestione di standard di qualità

La definizione e gestione degli Standard di Qualità dei servizi corrispondono ad una precisa politica dell'ente, esprimono infatti i livelli di qualità che ATS garantisce al cittadino-utente rispetto all'insieme dei servizi o prestazioni erogate e si ispirano ai principi fondamentali enunciati nella Carta dei Servizi, concorrendo al miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

L'Ente inoltre persegue la politica della qualità anche attraverso le indagini di "Customer Satisfaction" che si prefiggono di misurare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità dei servizi offerti all'interno delle Aziende Sanitarie, attraverso il monitoraggio strutturato di segnalazioni, reclami, osservazioni e suggerimenti degli utenti.

7. Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione

L'applicazione del Sistema di misurazione e valutazione ha dimostrato che la procedura adottata, oltre ad essere in linea con le vigenti disposizioni normative, è anche in grado di apportare un buon contributo anche in termini di maggior coinvolgimento del personale nel perseguimento degli obiettivi programmati. E' necessario tuttavia prevedere ulteriori azioni di miglioramento. Si segnalano in particolare le seguenti aree di perfezionamento: collegamento tra il Piano e il ciclo di programmazione economico e finanziaria delle risorse, perfezionando il collegamento tra obiettivi e risorse; collegamento tra il Piano e gli indicatori di qualità dei servizi; valutazione delle performance da declinare per articolazione organizzativa e attori coinvolti; perfezionamento della parte descrittiva, ove è opportuno inserire l'organigramma aziendale o una sua rappresentazione di sintesi.

8. Descrizione delle modalità del monitoraggio del NVP

L'attività del NVP si è realizzata grazie alla collaborazione costante con la Direzione e le UO dell'Ente, che hanno consentito di avvalersi dei dati in possesso dei competenti servizi per effettuare le verifiche necessarie. Il NVP potrà avere nel corso dell'annualità 2021 nuovi elementi utili a integrare proposte di miglioramento.