

AZIENDA SOCIO SANITARIA TERRITORIALE ASST DI MONZA

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE DELL'ANNO 2021



Monza, 30 giugno 2022

Sede legale in Via Pergolesi n. 33 - 20900 Monza – Tel. 039.2331
Cod. Fisc. e P.IVA 00745800961



Sommario

1. L'ASST e il contesto esterno di riferimento dell'anno 2021	3
1.1 I rapporti con l'Università	4
1.2 L'attività di ricerca e sperimentazione	6
1.3 Percorso di riconoscimento IRCCS	7
2. Il Ciclo di gestione della performance - anno 2021	8
3. La Performance Aziendale	9
A. Gli obiettivi strategici aziendali.....	9
B. Gli obiettivi aziendali di interesse regionale.....	11
C. La produzione	12
D. I tempi di attesa	15
E. L'equilibrio di bilancio.....	16
F. Le risorse umane	16
G. L'attività didattica e formativa: la formazione continua in medicina	17
H. L'ascolto del cittadino e la customer experience.....	19
4. La Performance Organizzativa	22
5. La Performance Individuale	29
6. Pubblicità.....	30

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2021

Premessa

La presente relazione è redatta dall'ASST di Monza, a chiusura del **ciclo della performance 2021**, ai sensi dell'art. 10, comma 1 lettera b) del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, che prevede l'obbligo di rendere trasparente la performance aziendale, a preventivo attraverso la stesura del "Piano della performance", adottato per il 2021 con deliberazione del Direttore Generale n. 91 del 28.01.2021, e a consuntivo attraverso "La Relazione sulla performance", che evidenzia i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati e alle risorse assegnate nell'anno di riferimento, con rilevazione degli eventuali scostamenti.

Il documento è stato predisposto dal Controllo di Gestione, in coerenza con le indicazioni fornite dalla Direzione Generale Welfare e dal Nucleo di Valutazione delle Prestazioni e, per quanto non disciplinato, con le indicazioni tecniche riepilogate, da ultimo, nel documento "Linee guida per la Relazione annuale sulla performance – n. 3 novembre 2018" emanate dalla Funzione Pubblica.

La Relazione descrive i risultati raggiunti nel 2021 dall'amministrazione nel suo complesso, dalle sue articolazioni organizzative e dai dipendenti, evidenziando distintamente i seguenti livelli:

- **performance organizzativa complessiva aziendale (istituzionale)** misurata rispetto al raggiungimento degli obiettivi strategici aziendali;
- **performance organizzativa delle unità operative** in cui è articolata l'Azienda, misurata rispetto al raggiungimento degli obiettivi di budget;
- **performance individuale** del personale dipendente dell'Azienda, misurata rispetto alla qualità della prestazione e allo specifico apporto individuale al raggiungimento degli obiettivi di budget delle unità organizzative di afferenza, secondo le apposite procedure definite dalla contrattazione aziendale.

1. L'ASST e il contesto esterno di riferimento dell'anno 2021

La Provincia di Monza e Brianza ha una popolazione residente al 1° gennaio 2021 di 870.113 (sostanzialmente invariata rispetto al 2020 – fonte ISTAT), una superficie di circa 400 chilometri quadrati e ha una percentuale di terreno edificato fra le più alte in Italia e in Europa, con una forte presenza industriale, che collocano il capoluogo, Monza, fra le città con maggiore indice di inquinamento da polveri sottili.

L'ambito territoriale di Monza, in particolare, caratterizzato dalla maggior densità di abitanti per chilometro quadrato (3.612 ab./km² nel 2020), rappresenta il 14,2% della popolazione dell'ATS Brianza:

		TERRITORIO	MASCHI	FEMMINE	TOTALE	% suTOTALE ATS
Ambiti	Bellano		26.264	26.506	52.770	4,4%
	Lecco		79.491	82.099	161.590	13,4%
	Merate		58.934	60.275	119.209	9,9%
	Carate Brianza		75.313	78.205	153.518	12,8%
	Desio		94.811	97.655	192.466	16,0%
	Seregno		82.945	85.978	168.923	14,0%
	Vimercate		90.866	93.061	183.927	15,3%
	Monza		82.573	88.706	171.279	14,2%
Distretti Province	Distretto/Provincia Lecco		164.689	168.880	333.569	27,7%
	Distretto BRIANZA		343.935	354.899	698.834	58,1%
	Distretto MONZA		82.573	88.706	171.279	14,2%
	Provincia Monza e Brianza		426.508	443.605	870.113	72,3%
		ATS BRIANZA	591.197	612.485	1.203.682	100,0%

Il fenomeno dell'invecchiamento della popolazione è in costante crescita insieme a inevitabili condizioni complesse di cronicità, fragilità, disabilità e non autosufficienza. Ciò determina un inevitabile aumento della complessità assistenziale, anche nelle fasi di diagnosi e cura, che comporta un correlato incremento esponenziale dei costi per l'assistenza di soggetti con molteplici patologie concomitanti.

1.1 I rapporti con l'Università

L'ASST di Monza è sede del Polo Universitario di Milano-Bicocca in base alla convenzione quinquennale con decorrenza dal 13 novembre 2017.

La convenzione definisce un più efficace modello di relazione fra l'Università e l'ASST, introduce elementi di innovazione e miglioramento dei servizi e nelle prestazioni cliniche e sanitarie, concorre alla riduzione della spesa sanitaria regionale, apre nuovi ambiti di ricerca e sperimentazione, ma soprattutto assicura e consolida la continuità fra l'attività didattico formativa universitaria e i tirocini clinici professionalizzanti riservati a laureandi e specializzandi. Nell'ambito della convenzione sottoscritta con Università Milano Bicocca è stata comunque disciplinata la possibilità di stipulare accordi con altri Atenei, previa autorizzazione dell'Università Bicocca stessa per le strutture convenzionate a direzione universitaria, mentre per quelle non a direzione universitaria è stata prevista la semplice informativa. ASST può anche accogliere medici in formazione specialistica di altre Università, sempre previo assenso di Bicocca.

ASST e Università fanno parte di un complesso sistema di relazioni che coinvolge le Unità operative di diagnosi e cura e vede impegnati gli studenti dei Corsi di laurea di Medicina e Chirurgia, dei Corsi di laurea delle Professioni Sanitarie, delle Scuole di specializzazione, dei Corsi di perfezionamento, dei Dottorati di ricerca e dei Master universitari.

Il Polo universitario monzese accoglie la Scuola di Medicina e Chirurgia, la Scuola di Odontoiatria e Protesi Dentaria e relative Scuole di Specializzazione, oltre ai corsi di laurea magistrale in Biotecnologie mediche e in Scienze Infermieristiche e Ostetriche e i corsi di laurea delle professioni sanitarie di Terapia della Neuropsicomotricità e dell'Età evolutiva, di Igiene dentale, di Tecniche di radiologia medica, per immagini e radioterapia, di Infermieristica e Ostetrica.

L'offerta formativa è completata dalla presenza di diversi master universitari di primo e secondo livello e di alcuni corsi di perfezionamento, nonché di Corsi di Studio del Dipartimento di Psicologia dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca.

Inoltre le strutture dell'ASST possono essere utilizzate per lo svolgimento di tirocini – previo preliminare accordo tra le Parti - da parte di studenti iscritti e frequentanti percorsi formativi afferenti ai Dipartimenti Universitari dell'Area Economica-Statistica, dell'Area Giuridica, dell'Area Scienze, dell'Area Scienze della Formazione e dell'Area Sociologica.

Al fine di garantire l'integrazione tra le attività assistenziali e quelle formative, nonché l'ottimizzazione delle risorse, l'ASST e l'Università, nel rispetto delle reciproche finalità istituzionali e di autonomia, hanno individuato modalità di programmazione congiunta delle rispettive attività attraverso l'apposito organismo paritetico, denominato Organo di Programmazione Congiunta (OPC), ai sensi dell'art. 33 della L.R. n. 33/2009, composto per l'ASST dal Direttore Generale, dal Direttore Sanitario, dal Direttore Amministrativo e dal Direttore Socio-Sanitario e per l'Università dal Rettore, dal Direttore del Dipartimento di Medicina e Chirurgia, dal Direttore Generale e da un eventuale ulteriore componente, nominato dal Rettore e dal Direttore di Dipartimento, in relazione agli argomenti da trattare.

La dimensione delle attività didattiche inerenti al solo corso di laurea di Medicina e Chirurgia con riferimento al 2021 è la seguente:

Numero anni corso = intero corso

Convenzione in essere tra ASST Monza e Università degli Studi di Milano-Bicocca per i corsi del Dipartimento di Medicina e Chirurgia (School of Medicine and Surgery).

Si specifica, peraltro, che l'ASST di Monza è identificata quale azienda di riferimento del Polo Universitario, quindi struttura sanitaria principale (intesa come la struttura sulla quale insistono i corsi e le attività del Dipartimento di Medicina e Chirurgia, ed in particolare il corso di Laurea Magistrale in Medicina e Chirurgia, in misura prevalente rispetto alle altre Aziende convenzionate), ai sensi dell'art. 29, 5° comma, della Lr. 33/2009.

Numero complessivo di studenti che frequentano i corsi presso la sede ospedaliera:

Anni di corso che prevedono l'attività clinica presso l'ASST di Monza (III, IV, V e VI e FC)

= **n. 525 studenti**

Tutti gli anni = **n. 807 studenti**

Numero del personale formalmente dedicato alla formazione e tutoraggio: numero di professionisti dedicati dalla struttura alle attività di tutoraggio

N. 181 tutor ospedalieri Ospedale San Gerardo

**Numero ore per studente: numero totale di ore di frequenza presso la sede ospedaliera**

Le ore di formazione mediamente erogate presso l'ASST di Monza per ogni singolo studente, considerati gli anni clinici, sono pari a: **1460 ore**

Si fa presente che le attività di tirocinio A.A. 2020-2021 sono state parzialmente compromesse durante il periodo di emergenza e riprese regolarmente nel febbraio 2021 con la vaccinazione di tutti gli studenti.

Numero posti letto attivi destinati alle attività didattiche: % dei posti letto dedicati all'attività didattica rispetto ai posti letto totali (fonte: mod. HSP12).

Ospedale San Gerardo

PL DIDATTICA = N. 732 / PL TOTALI = N. 742 = **PARI AL 98,7%**

1.2 L'attività di ricerca e sperimentazione

L'attività di ricerca rappresenta un continuum con l'attività di assistenza e la didattica, grazie anche allo stretto rapporto di collaborazione con la Scuola di Medicina e Chirurgia UniMIB, attraverso la realizzazione o la partecipazione a studi clinici o la gestione di progetti di ricerca indipendente finanziati attraverso contributi di enti pubblici e privati.

A decorrere dall'anno 2016 e fino all'anno 2020, l'ASST di Monza ha preso in carico anche le attività di ricerca e le sperimentazioni cliniche delle strutture afferite alla stessa Azienda, con particolare riferimento a quelle condotte presso l'Ospedale di Desio, afferite all'ASST Brianza a decorrere dal 1° gennaio 2021.

Gli studi clinici e le revisioni ai protocolli di ricerca in corso e attivi (c.d. "emendamenti") a cui partecipano le strutture dell'ASST, autorizzati dal Comitato Etico, sono:

Anno	Nuovi Studi	Emendamenti	Usi Terapeutici (Pazienti trattati)
2016	153	181	68 farmacologici
2017	111	143	30 farmacologici
2018	151	183	21 farmacologici
2019	139	256	31 farmacologici
2020	147	230	77 farmacologici
2021	194	325	78 farmacologici

Gli **studi clinici e progetti attivi nel 2021, sono 696** per un **volume di finanziamenti (contribuiti) di oltre 3,6 mln di euro e con ricavi stimati a oltre 15,5 mln di euro**. I dati

del 2021 dimostrano un trend di crescita importante, superiore al 30% per i nuovi studi e superiore al 40% per gli emendamenti.

È attivo dal 2017 un Centro di Ricerca per gli Studi di Fase 1 in linea con la Determina AIFA n.809/2015 al fine di sviluppare le attività di ricerca clinica anche secondo modelli di ricerca traslazionale, dando impulso ai diversi ambiti di sperimentazione presenti o potenziali in azienda. L'attività di ricerca sarà oggetto di potenziamento e di maggiori investimenti a seguito del riconoscimento di Fondazione IRCCS.

1.3 Percorso di riconoscimento IRCCS

L'Azienda è attualmente interessata dal percorso di riconoscimento della **costituenda Fondazione IRCCS San Gerardo dei Tintori**, Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, che ha preso avvio a metà dell'anno 2019 con lo svolgimento di un primo studio di fattibilità, in continuità con sperimentazione gestionale, avviata con DGR VII/20887 del 2005, caratterizzata dalla collaborazione tra le seguenti strutture che entrano nel percorso come soggetti portatori di interessi:

- Azienda Socio Sanitaria Territoriale Monza (ASST Monza)
- Fondazione Monza e Brianza per il Bambino e la sua Mamma Onlus (Fondazione MBBM)
- Fondazione Matilde Tettamanti Menotti De Marchi Onlus (Fondazione Tettamanti)

Il percorso è proseguito nel 2020 e nel 2021, attraverso momenti formali di interazione tra Ministero della Salute, Regione Lombardia e i tre soggetti portatori di interessi, finalizzati alla valorizzazione delle attività ed eccellenze presenti nell'Ospedale San Gerardo, esitati nella formalizzazione di alcuni momenti istituzionali di rilievo accaduti tra novembre e dicembre 2021:

- Con DGR XI/5657 del 30.11.2021 la Giunta Regionale, condividendo le conclusioni dell'ASST di Monza e in considerazione delle valutazioni del Comitato di Sorveglianza delle sperimentazioni pubblico-privato, statuisce la conclusione positiva della sperimentazione gestionale "Fondazione MBBM", prevedendone la sua evoluzione attraverso il processo già avviato di trasformazione in Fondazione IRCCS a seguito dell'esito del riconoscimento del carattere scientifico ai sensi del D.Lgs. 288/2003.
- Con deliberazione n. 285 del 14 dicembre 2021 la Giunta del Comune di Monza ha condiviso il percorso intrapreso per la trasformazione dell'ASST di Monza in Fondazione IRCCS San Gerardo dei Tintori di natura pubblica, condividendo le finalità della costituenda Fondazione, nel ruolo di ente fondatore a norma dell'art. 2 del D.Lgs. 288/2003.
- In data 14 dicembre 2021 gli enti fondatori, ASST di Monza, Fondazione MBBM e Fondazione Tettamanti, hanno sottoscritto un Atto di definizione formale di impegno a realizzare le azioni per l'avvio della operatività della istituenda Fondazione IRCCS San Gerardo dei Tintori di Monza, trasmesso alla Direzione Generale Welfare con nota prot. 33554 del 14.12.2021.
- Con DGR XI/5725 del 15 dicembre 2021 la Giunta regionale ha approvato, tra l'altro, l'Atto di Impegno a realizzare sopra citato, la bozza dello statuto della Fondazione IRCCS e la trasformazione dell'ASST Monza nella forma fondazionale di diritto pubblico, stabilendo che dalla data di efficacia del decreto ministeriale di riconoscimento della qualifica di IRCCS gli assetti accreditati in capo alla ASST Monza e alla Fondazione MBBM afferiranno in toto alla stessa Fondazione IRCCS.
- In data 22 dicembre 2021 gli enti fondatori, ASST Monza, Fondazione MBBM e Fondazione



Tettamanti, hanno sottoscritto avanti al notaio Dr. Maria Nives Iannaccone l'Atto propedeutico al riconoscimento di un IRCCS, con il quale si istituisce una Fondazione di natura pubblica denominata FONDAZIONE IRCCS SAN GERARDO DEI TINTORI, derivante dalla trasformazione dell'ASST di Monza in forma fondazionale, con la irrevocabile adesione dei soggetti rappresentativi degli interessi originari, Fondazione Monza e Brianza per il Bambino e la sua Mamma ONLUS e Fondazione Matilde Tettamanti e Menotti De Marchi ONLUS. Con il decreto adottato dal Ministro della Salute con cui si riconoscerà la qualifica di IRCCS all'ASST di Monza, se ne approverà la relativa trasformazione. Pertanto gli effetti del suddetto atto decorreranno dalla data di efficacia del decreto ministeriale, ferma restando la irrevocabilità delle volontà qui espresse dai soggetti rappresentativi degli interessi originari.

- Il 28 dicembre 2021 si è svolta la site visit della Commissione nominata dal Ministero della Salute per la verifica dei requisiti per il riconoscimento di IRCCS.
- Con DGR n. XI/5831 del 29 dicembre 2021 la Giunta Regionale ha espresso parere di coerenza e compatibilità con la programmazione sanitaria regionale dell'istanza dell'ASST di Monza di modifica dell'area di riconoscimento "pediatria" della futura Fondazione IRCCS di diritto pubblico San Gerardo dei Tintori di Monza ed ha prorogato la sperimentazione gestionale Fondazione MBBM fino alla data di adozione del decreto ministeriale di riconoscimento e trasformazione in Fondazione IRCCS di diritto pubblico.

2. Il Ciclo di gestione della performance - anno 2021

Nel 2021 l'ASST ha attivato il ciclo di gestione della performance, in conformità con il "Sistema di misurazione e valutazione della performance" che prevede lo sviluppo del processo di valutazione sui tre livelli (aziendale, organizzativo e individuale) nelle seguenti fasi:

1. definizione degli obiettivi

a) obiettivi aziendali di interesse regionale su cui è misurata la **performance aziendale**, assegnati per il 2021 con delibera di Giunta Regionale n. XI/5157 del 02.08.2021 ed estesi alla Direzione Strategica e ai referenti interni aziendali con protocollo n. 23111 del 06/08/2021;

b) obiettivi di budget delle unità operative su cui è misurata la **performance organizzativa**, assegnati dal Direttore Generale con deliberazione n. 726 del 13 maggio 2021 e successivamente rimodulati a settembre e a novembre:

- con la deliberazione 1270 del 02.09.2021 "*Ciclo della Performance 2021: prima rimodulazione degli obiettivi di budget per l'anno 2021 a seguito della assegnazione degli obiettivi regionali di cui alla DGR XI/5157 del 02.08.2021*". Tale rimodulazione ha principalmente comportato la declinazione degli obiettivi regionali nelle schede di budget, assegnando gli obiettivi del piano di ripresa secondo semestre 2021, oltre a recepire alcune modifiche organizzative;

c) con la deliberazione 406 del 18.11.2021 "*Ciclo della Performance 2021: seconda rimodulazione degli obiettivi di budget per l'anno 2021*". Tale rimodulazione si è resa necessaria per gestire alcune situazioni di criticità emerse nel monitoraggio al 30.09.2021, con validazione da parte del Nucleo di Valutazione delle Prestazioni, in merito a obiettivi non raggiungibili, oltre che per la necessità di declinare nuovi obiettivi regionali a seguito



di indicazioni nella programmazione regionale successive e conseguenti alla DGR XI/5157 (es. vaccinazione antinfluenzale degli operatori sanitari);

2. **monitoraggio mensile e trimestrale** di verifica dello stato di attuazione degli obiettivi;
3. **misurazione degli indicatori e valutazione finale dei risultati:**
 - a) della performance aziendale da parte della Regione,
 - b) della performance organizzativa da parte del Nucleo di Valutazione,
 - c) della performance individuale da parte dei valutatori.

In ottemperanza agli obblighi di trasparenza sulla performance, è stato adottato e pubblicato sul sito web aziendale il **Piano triennale della Performance 2021-2023**, nel quale sono esplicitate le linee strategiche e gestionali aziendali in ottemperanza alle disposizioni normative vigenti (<https://www.asst-monza.it/performance>).

Il ciclo della performance è validato, in ogni sua fase, dal **Nucleo di Valutazione delle Prestazioni** dell'ASST, istituito con delibera del Direttore Generale n. 55 del 17 gennaio 2017.


3. La Performance Aziendale

La performance dell'ASST è misurata con riferimento a:

- A. gli obiettivi strategici aziendali
- B. gli obiettivi aziendali di interesse regionale
- C. la produzione
- D. i tempi di attesa
- E. l'equilibrio di bilancio
- F. le risorse umane
- G. l'attività didattica e formativa
- H. la qualità percepita dagli utenti

A. Gli obiettivi strategici aziendali

Pur in un contesto di elevata criticità correlato alla situazione pandemica, nel 2021 l'ASST di Monza ha rispettato le regole di gestione e soprattutto gli obiettivi regionali. I risultati parziali o non raggiunti sono dovuti all'effetto del covid che ha comportato una ridotta disponibilità di risorse utilizzate per la gestione di attività di ricovero, diagnosi e somministrazione di vaccini anti covid. Nella seguente tabella sono sintetizzati tutti gli obiettivi strategici aziendali previsti nel Piano delle performance 2021/23 riportando sinteticamente i risultati raggiunti e la valutazione assegnata:

n.	Obiettivo Strategico	Risultati attesi	Risultati raggiunti	valore
5.2.1, 5.2.2, 5.2.4, 5.2.5, 5.2.7	Obiettivi aziendali di interesse regionale	Piena adesione agli obiettivi regionali assegnati	99,7% assegnato in autovalutazione (v. paragrafo successivo)	



5.2.3	Servizi di telemedicina	numero di prestazioni di telemedicina erogate	Attività di telemedicina avviata da: Endocrinologia Psichiatria Coordinamento e Integrazione Interventi Salute Mentale Adulti Psicologia clinica Neuropsichiatria SERD/NOA Cardiologia clinica Reumatologia Reumatologia	
5.2.6	Qualità delle cure: indicatori di performance ed esito	La ripresa graduale dell'attività chirurgica elettiva terrà conto anche della destinazione delle risorse necessarie al miglioramento degli indicatori	Non valutabile a causa dell'emergenza covid (v. paragrafo successivo)	
5.2.8	Collegamento con il Piano Annuale di Risk Management (PARM) e con il Piano di Miglioramento della Qualità dell'Organizzazione (PIMO)	Si procederà con l'attività di Risk Management per le azioni relative all'emergenza covid-19, a migliorare la gestione dei relativi flussi istituzionali e aziendali (es. cadute, risk buster, ecc.) alla luce del nuovo assetto dell'ASST di Monza, a sviluppare/proseguire i progetti operativi per promuovere l'implementazione delle Raccomandazioni Ministeriali e ad aderire alle attività previste dal Piano Annuale di Risk Management - 2021	Obiettivi raggiunti per le aree di gestione dell'emergenza covid, gli altri obiettivi non valutabili	
5.2.10	Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA)	Normare le modalità di svolgimento ordinario del lavoro agile Predisporre gli strumenti tecnologici e formare il personale Predisporre il Piano Organizzativo del Lavoro Agile Strutturare un set di indicatori anche al fine di consentire, a regime,	Deliberazione n. 661 del 29/04/2021 "Adozione del Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA) 2021-2023	



		l'integrazione con il Piano della Performance		
--	--	---	--	--

B. Gli obiettivi aziendali di interesse regionale

Con riferimento agli obiettivi aziendali di interesse regionale, assegnati al Direttore Generale per l'anno 2021 con n. XI/5157 del 02.08.2021, successivamente rimodulati e rendicontati dall'ASST il 14.03.2022, inviata con nota prot. n. 11841 del 14.04.2022, corredata dei documenti richiesti, si evince un ottimo livello di performance istituzionale, ancorché definito in auto valutazione, con punteggio complessivo del 99,7%, come sinteticamente riportato. Sarà effettuata la valutazione della performance aziendale da Regione Lombardia a completamento del relativo processo di valutazione regionale.

Obiettivo	Indicatore regionale	Peso	Sintesi risultati	% in auto valutazione
Raggiungimento dei target previsti per il contenimento delle liste d'attesa e garanzia dei LEA	Garanzia dei LEA: - vaccinazioni PRPV - Medicina Legale	20,0	Misurazione degli indicatori di risultato: - % copertura >95% per tutte le tipologie/coorti - volumi di attività delle Commissioni (8222 invalidità civile) e Collegi (8960 idoneità guida, 24 altre certificazioni), rispetto dei tempi di attesa (media 18 gg <60gg)	100%
	Contenimento Liste d'attesa: - Coordinamento e monitoraggio dei Piani di ripresa		Rendicontazione dell'attività svolta di coordinamento e monitoraggio e misurazione degli indicatori di risultato per ciascun sotto obiettivo assegnato, con evidenza di una performance aziendale ampiamente positiva	100%
Raggiungimento dei target previsti dal Piano vaccinazione Covid 19	Volumi di offerta	20,0	dati già acquisiti da RL	100%
Raggiungimento dei target previsti dal Piano vaccinazioni antinfluenzale	1. offerta a persone over 65 anni con copertura >=75%	8,0	dati già acquisiti da RL	100%
	2. offerta rischio status/patologia/gravide/ricoverati con copertura >= 20/21	4,0	dati già acquisiti da RL	100%
	3. offerta operatori sanitari con copertura >= 20/21	4,0	3. offerta operatori sanitari più che raddoppiata nel 20/21 vs. 19/20, attuazione interventi organizzativi (assegnato obiettivo di budget) e risultato di copertura vaccinale raggiunta al 46% (1109/2412); contesto mutato rispetto al 2020 (co-somministrazione con anticovid non sempre accettata per timori di effetti collaterali) -<u>proposta come pienamente raggiunta in autovalutazione</u>	92%

	non applicabile 5. offerta a persone 60-64 anni (l'offerta è condizione necessaria)		non applicabile dati già acquisiti da RL	100%
	6. capacità di rendicontazione	4,0	6. capacità di rendicontazione attestata dalla tabella di sintesi dei movimenti in entrata e in uscita	100%
Rispetto rigoroso del cronoprogramma degli interventi di edilizia sanitaria e ammodernamento tecnologico	Rispetto del cronoprogramma	15,0	Tutti gli interventi programmati hanno rispettato il cronoprogramma e le tempistiche dettate da decreti di finanziamento e gare pubblicate	100%
Piano di potenziamento dell'erogazione di prestazioni ADI secondo i target individuati dalla Direzione Generale Welfare	Evidenza attività svolta	10,0	dati già acquisiti da RL	100%
Coinvolgimento dei MMG/PLS nella formulazione del piano di potenziamento delle strutture territoriali	Evidenza attività svolta	10,0	Incontri esitati in documento condiviso con ATS e ASST in cui si descrivono le modalità di coinvolgimento dei MMG/PLS nella gestione delle nuove strutture territoriali	100%
Presidio dei processi di integrazione tra la programmazione sociale e sociosanitaria	non applicabile		non applicabile	
Adozione di un piano di potenziamento delle strutture territoriali in attuazione del PNRR da presentare nei tempi indicati dalla Direzione Generale Welfare	Evidenza attività svolta	pre requisito	Partecipazione attiva alle attività di progettazione di una Casa di Comunità hub, un Ospedale di Comunità e 3 Case di Comunità spoke con la definizione dei relativi cronoprogrammi e compilazione delle schede nel portale Agenas "Missione6"	100%
95,0				99,7%
Rispetto dei tempi di pagamento previsti dal comma 865 dell'art. 1 della L. 145 del 30 dicembre 2018	Rispetto dei tempi di pagamento	-30,0	Misura dell'Indicatore di Tempestività dei Pagamento (ITP) trimestrale (da -12 a -23) e annuale (-17,65), che dimostra il pieno rispetto dei tempi di pagamento	100%
Corretta applicazione delle norme in materia di trasparenza ed Anticorruzione	Sintetica relazione del RPCT che evidenzia l'avvenuto aggiornamento degli strumenti previsti dalla normativa e il recepimento di eventuali prescrizioni	-5,0	Il RPCT ha predisposto il Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2021/2023, sono state attuate le misure previste e non sono pervenute prescrizioni o segnalazioni	100%
AUTOVALUTAZIONE COMPLESSIVA ENTE				99,7%

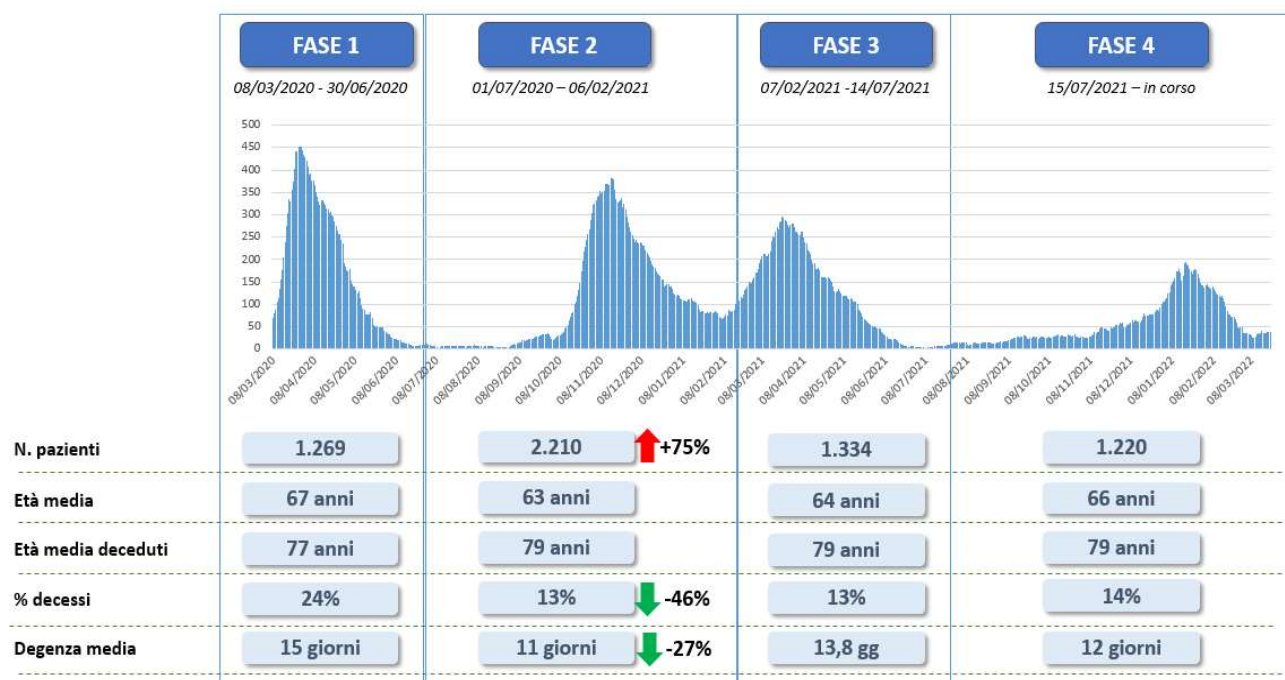
C. La produzione

La **produzione 2021** di prestazioni sanitarie è stata influenzata dal COVID che ha comportato non solo la necessità di garantire assistenza ospedaliera nella gestione della fase acuta (fino a 300 pazienti ricoverati a marzo, in crescita, nella nuova ondata di dicembre, a superare quota

100 a fine anno), ma anche per l'importante attività di specialistica ambulatoriale e diagnostica (349 mila esami di laboratorio) e vaccinale (592 mila dosi inoculate di vaccino anti COVID).

L'ASST di Monza ha gestito oltre 5000 ricoveri tra Fase 1 e Fase 4 e si può considerare tra le prime tre aziende più pesantemente coinvolte dall'epidemia:

ANDAMENTO RICOVERI COVID -SAN GERARDO



Dati aggiornati al 22/03/2022

La gestione del COVID ha comportato nel 2021 anche l'erogazione di volumi di prestazioni correlate alla pandemia, sia diagnostiche di vaccinali, i numeri sotto riportati sono altamente significativi dell'impegno aziendale:

- diagnostica COVID del Laboratorio di Microbiologia:

destinazione DNWEB	91.12.1 tamponi	91.12.S varianti	91.13.1 test sierologico	91.30.3 analisi segmenti	Totale complessivo
Convenzioni (fatturazione diretta)	7.207	-	90	14	7.311
Interni	77.260	2.189	1.969	895	82.311
Esterni	245.623	5.111	3.211	5.104	259.049
Donatori	61		4		65
Controllo Qualita	12		24	9	45
Totale complessivo	330.163	7.300	5.298	6.022	348.781
tariffa unitaria	45,00 €	30,00 €	5,80 €	156,00 €	
Valore tariffato	14.857.335,00 €	219.000,00 €	30.728,40 €	939.432,00 €	16.046.495,40 €

- somministrazione di vaccini anti COVID nei centri vaccinali attivati:



TOTALE COMPLESSIVO PER CENTRO VACCINALE	TOTALI COMPLESSIVI VACCINAZIONI ANTI-COVID										PRIME DOSI	SECONDE DOSI	TERZE DOSI
	ASTRA ZENECA		PFIZER			MODERNA			J&J	TOTALE VACCINATI			
	1 DOSE	2 DOSE	1 DOSE	2 DOSE	3 DOSE	1 DOSE	2 DOSE	3 DOSE	1 DOSE				
AUTODROMO EX RISTORANTE	5597	10420	17634	19314	0	1856	1705	0	1170	57696	26257	31439	0
AUTODROMO MUSEO	6800	0	7827	5611	0	48	169	0	0	20455	14675	5780	0
EX-PHILIPS	17834	18043	99253	102380	44443	37465	35173	64552	8963	428106	163515	155596	108995
OSPEDALE NUOVO	4387	24	26298	25376	5387	3369	4007	41	0	68889	34054	29407	5428
Reparti OSPEDALE NUOVO	0	0	1922	1971	0	0	0	0	0	3893	1922	1971	0
HN PEDIATRICO	0	0	2650	0	0	0	0	0	0	2650	2650	0	0
OSPEDALE VECCHIO	2253	0	479	0	0	1229	0	0	0	3961	3961	0	0
ALTRO (drive, domiciliari, carcere)	433	11	1859	1583	0	1225	1116	0	128	6355	3645	2710	0
TOTALE	37.304	28.498	157.922	156.235	49.830	45.192	42.170	64.593	10.261	592.005	250.679	226.903	114.423

Nonostante l'importante impegno nella gestione della pandemia, l'ASST Monza si è impegnata a conseguire il recupero di prestazioni sospese per l'emergenza, garantendo l'attuazione del Piano di ripresa secondo semestre 2021, previsto dalla programmazione regionale, con i seguenti obiettivi:

1. Attività chirurgica elettiva isorisorse: target 100% vs. 2019
2. Attività chirurgica elettiva con risorse aggiuntive: target 500 interventi
3. Attività specialistica ambulatoriale isorisorse: target 90% vs. 2019
4. Attività specialistica ambulatoriale con risorse aggiuntive: target 6200 prestazioni (300 endoscopia, 2900 diagnostiche strumentali, 3000 prime visite)

Sono di seguito riportati i volumi delle principali linee di produzione aziendali del 2021 (tra parentesi i dati del 2019):



QUALITA' ED ESITI

L'ASST promuove la qualità delle cure misurata e valutata nei sistemi di valutazione della performance in sanità cui fa riferimento Regione Lombardia, in particolare il PNE – Programma Nazionale Esiti e il Network delle Regioni - MeS Scuola Universitaria Superiore S. Anna, mediante monitoraggio degli indicatori e attivazione degli opportuni interventi correttivi, in particolare riferimento al "Nuovo Sistema di Garanzia (NSG) per il monitoraggio dell'assistenza sanitaria", entrato in vigore a partire dall'anno di valutazione 2020.

La valutazione degli indicatori 2021 effettuata dalla Regione dimostra un peggioramento rispetto al 2019 in particolare negli indicatori di area chirurgica e della salute mentale:

PO	Indicatore	Descrizione Indicatore	2019		2021	
			Valore	Fascia	Valore	Fascia
Monza	CHGEN1	Colecistectomie laparoscopiche: % ricoveri con degenza post-operatoria inferiore a 3 giorni	63,9%	3	55,1%	4
	ONCO1	Interventi per tumore maligno della mammella eseguiti in reparti con volume di attività superiore a 135 interventi annui	83,1%	2	99,7%	2
	OSTEO1	Frattura del collo del femore: intervento chirurgico entro due giorni	62,0%	2	53,7%	3
	C8a.13.2	Percentuale di ricoveri ripetuti entro 7 giorni per patologie psichiatriche	3,2%	3	5,1%	4
	I10 (*)	Rapporto tra ricoveri con DRG ad alto rischio di inappropriatazza e ricoveri cons DRG non a rischio di inappropriatazza in regime ordinario	18,8%	3	16,7%	3

I risultati inferiori evidenziati nel 2021 sono dovuti all'emergenza COVID che ha impattato, sull'attività chirurgica elettiva, in termini sia di riduzione dei volumi conseguenti ad una minor disponibilità di posti letto e di sedute operatorie, oltre che di aumento della complessità dei pazienti trattati (urgenze e classe di priorità A-B).

Per l'area della salute mentale, l'indicatore è peggiorato in quanto a causa dell'emergenza pandemica le strutture territoriali, residenziali e semiresidenziali, sono state chiuse per diversi mesi dell'anno, rendendo, pertanto, critica la gestione dei pazienti nella fase post acuta.

Per tali ragioni l'obiettivo di miglioramento non è valutabile nel 2021.

D. I tempi di attesa

Il rispetto dei tempi di attesa delle prestazioni sanitarie elettive, ambulatoriali, diagnostiche e chirurgiche, è un obiettivo prioritario perseguito dall'ASST attraverso un'attenta e costante attività di programmazione e verifica, a cura del Comitato dei Tempi di Attesa, tavolo tecnico coordinato dal Responsabile Unico sui tempi di attesa, che coinvolge la Direzione Strategica insieme alle diverse professionalità aziendali.

I risultati non ottimali del 2021 sono conseguenti al lungo periodo di emergenza sanitaria correlata alla pandemia, tuttavia l'ASST si pone come obiettivo prioritario l'equità, garantita dalla trasparenza dei percorsi e da un'attenta e puntuale attività di programmazione delle attività con assegnazione delle risorse basata su criteri di rispetto delle liste di attesa e delle priorità cliniche assegnate.

Nel grafico seguente sono rappresentati i dati mensili, da gennaio 2021 a dicembre 2021, inerenti ai volumi complessivi e le percentuali di prestazioni erogate per classe di priorità, con riferimento a quelle monitorate nel Piano Nazionale per il Governo delle Liste di Attesa 2019-2021:



Legenda:

quantità (n.ro prestazioni erogate)

% Prest = percentuale prestazioni erogate nei tempi di attesa per classe di priorità (U = Urgente entro 3 gg, B = Breve entro 10 gg, D = Differibile entro 30 giorni, P = Programmabile)



Dai dati emerge come l'attuazione del piano di ripresa nell'ultimo quadrimestre 2021 abbia consentito un recupero nei volumi di prestazioni erogate, ma con una riduzione della percentuale di rispetto dei tempi per effetto dell'impennata della domanda rimasta latente durante i mesi di picco pandemico.

E. L'equilibrio di bilancio

Il bilancio di esercizio 2021, adottato con decreto del Direttore Generale n. 523 del 25 maggio 2022, in corso di approvazione da parte della Regione, evidenzia un risultato in pareggio (documenti di bilancio pubblicati alla pagina https://www.asst-monza.it/documents/492169/0/716_2021_CONS_V1_publicazione_30.05.22.pdf/c5ca7239-42d5-e423-2b4e-c72c5708d237).

Inoltre, i tempi di pagamento dei fornitori sono stati sempre rispettati entro i termini contrattuali, mediamente definiti sui 60 giorni, come evidenziato dai dati pubblicati periodicamente sul sito aziendale <https://www.asst-monza.it/pagamenti-dell-amministrazione> dove sono state riportate le seguenti misurazioni:

1° trimestre 2021	-17,86
2° trimestre 2021	-18,82
3° trimestre 2021	-12,77
4° trimestre 2021	-23,78
Anno 2021	- 17,65

F. Le risorse umane

La gestione delle risorse umane è avvenuta nel rispetto delle regole di sistema e in attuazione della legge di riforma regionale, che ha definito i passaggi progressivi per la definitiva assegnazione del personale.

Il totale complessivo dei contingenti del personale dipendente in forza al 31.12.2021 – tempo indeterminato e tempo determinato – è descritto nella seguente tabella:



PRESENTI AL 31/12/2021	
MACROPROFILO	
ASSISTENTE RELIGIOSO	1
ASSISTENTI SOCIALI	22
AUSILIARI	9
DIRIGENZA AMMINISTRATIVA	15
DIRIGENZA MEDICA	535
DIRIGENZA PROFESSIONALE	4
DIRIGENZA PROFESSIONI SANITARIE	3
DIRIGENZA SANITARIA	50
PERSONALE AMMINISTRATIVO	296
PERSONALE COMUNICAZIONE - INFORMAZIONE	1
PERSONALE DELLA RIABILITAZIONE	55
PERSONALE INFERMIERISTICO	1297
PERSONALE RUOLO TECNICO NON SANITARIO	171
PERSONALE RUOLO TECNICO SANITARIO - OTA OSS	283
PERSONALE TECNICO SANITARIO	197
PERSONALE VIGILANZA E ISPEZIONE	8
Totale complessivo	2947

Per quanto riguarda la gestione della dotazione organica, l'ASST ha compiuto uno sforzo importante riuscendo a coprire il turn-over, con un saldo positivo tra assunti e dimessi di 82 unità, in particolare di personale infermieristico e tecnico sanitario/OTA-OSS:

TURNOVER 2021		
MACROPROFILO	ASSUNTI	DIMESSI
ASSISTENTI SOCIALI	4	3
DIRIGENZA AMMINISTRATIVA	1	
DIRIGENZA MEDICA	48	47
DIRIGENZA SANITARIA	5	3
DIRIGENZA TECNICA		1
PERSONALE AMMINISTRATIVO	12	24
PERSONALE COMUNICAZIONE - INFORMAZIONE	1	
PERSONALE DELLA RIABILITAZIONE	5	5
PERSONALE INFERMIERISTICO	118	56
PERSONALE RUOLO TECNICO NON SANITARIO	4	27
PERSONALE RUOLO TECNICO SANITARIO - OTA OSS	72	17
PERSONALE TECNICO SANITARIO	9	12
PERSONALE VIGILANZA E ISPEZIONE		2
Totale complessivo	279	197

G. L'attività didattica e formativa: la formazione continua in medicina

La programmazione e l'organizzazione delle attività formative è supportata dalla Struttura Semplice Formazione, in staff alla Direzione Generale, che provvede a:

- 1) progettare e realizzare l'attività formativa aziendale,
- 2) identificare i fabbisogni formativi del personale,
- 3) formalizzare un Piano di Formazione Aziendale,
- 4) attuare tutte le azioni tese ad ottemperare alle disposizioni regionali per l'accREDITAMENTO ECM dei professionisti sanitari.

La struttura della Formazione è coadiuvata dal Comitato Scientifico della Formazione che oltre ad approvare il PFA, si riunisce periodicamente per verificare l'attività formativa prevista dal Piano medesimo.

L'ASST Monza è accreditata presso Regione Lombardia come PROVIDER ECM/CPD con codice 7167 e con Decreto n° 17406 del 15.12.2021 è stato confermato l'accREDITAMENTO standard al sistema ECM-CPD.

E.C.M.
Educazione Continua in Medicina
PROGRAMMA NAZIONALE PER LA FORMAZIONE CONTINUA DEGLI OPERATORI DELLA SANITÀ



In coerenza con la politica dell'ASST, la finalità della **formazione continua** è di assicurare al cittadino e alla comunità una **risposta ai bisogni di salute appropriata, competente ed efficace nel rispetto dei valori della persona assistita.**

La formazione continua valorizza tutte le possibili occasioni di apprendimento privilegiando metodologie a basso impatto economico e l'utilizzo di formatori interni dell'ASST Monza. Infatti, dai dati rilevati nell'anno 2021, si è dimostrata la presenza di relatori, docenti e tutor, di personale dipendente della ASST Monza e Universitario per circa l'85% del totale.

Le iniziative formative sono destinate al personale dirigente ed al comparto al fine di garantire il maggior numero di opportunità che consentano di massimizzare le competenze acquisite ed i relativi crediti formativi ECM previsti.

Per perseguire lo scopo della formazione continua, l'Ufficio Formazione si è attivato per dare attuazione al Piano della Formazione 2021, attraverso la promozione e l'organizzazione di eventi formativi secondo il Sistema ECM Nazionale e di Educazione Continua in Medicina ECM-CPD Regione Lombardia e promuovendo la partecipazione del personale alle iniziative regionali, ottenendo i seguenti risultati complessivi:

		FORMAZIONE INTERNA							FORMAZIONE ESTERNA	TOTALE ANNO 2021
		n. eventi	n. edizioni	posti interni	posti esterni	tot. Ore	crediti ECM	budget	budget	TOTALE BUDGET
ANNO 2021	PIANO di FORMAZIONE AZIENDALE 2021									
	PFA deliberazione n. 618 del 29.04.2021	228	383	9233	693	79355	68844	€89.000	€26.000	€115.000
	rendicontazione 31.12.2021	292	339	6133		45294	61250	€57.786	€8.990	€66.776
	DIFFERENZA ANNO 2021							€31.214	€17.010	€48.224

L'offerta formativa ha inoltre ottemperato alle disposizioni di legge in materia di salute e sicurezza sul lavoro.



Tutte le attività sono gestite nel rispetto del budget assegnato garantendo un corretto rapporto qualità-costi.

Per quanto riguarda la FORMAZIONE ESTERNA, la partecipazione è subordinata ad una rilevanza scientifica accertata ed autorizzata dai Direttori/Responsabili che ne verificano la qualità scientifica formativa e l'attinenza al ruolo aziendale del professionista che ne fa richiesta. La formazione esterna contempla eventi che la DG Welfare ha stabilito debbano realizzarsi presso l'Accademia di Formazione per il Servizio Socio Sanitario Lombardo – Polis Lombardia.

H. L'ascolto del cittadino e la customer experience

L'ASST rileva il grado di soddisfazione delle persone che utilizzano i suoi servizi.

Tale processo di ascolto è definito Customer Satisfaction e consente di relazionarsi con i propri utenti, di conoscere e comprendere i bisogni e le aspettative dei destinatari della propria attività, di cogliere la qualità percepita e, di conseguenza, di attivare interventi per migliorare i servizi offerti.

La rilevazione viene realizzata grazie alla collaborazione tra l'URP, punto di riferimento per la raccolta e la gestione di **segnalazioni, reclami ed encomi**, le **strutture ospedaliere** (di degenza/day hospital e ambulatoriali) e quelle in «**Ambito territoriale**» (inteso come Consultori e Vaccinazioni Covid), presso le quali gli utenti trovano il questionario "**Qual è la sua opinione**".

Il questionario è compilato in forma anonima e le persone esprimono il proprio grado di soddisfazione secondo una scala di valutazione numerica che va da 1 a 7, dove a 1 corrisponde la soddisfazione più bassa e a 7 la soddisfazione più alta.

Durante la pandemia da Coronavirus c'è stata un'oggettiva difficoltà nella somministrazione dei questionari e per questo motivo il numero di questionari raccolti è stato molto inferiore a quelli degli anni precedenti.

Le valutazioni ricevute sono molto positive sia nell'area ambulatoriale che nell'area di ricovero:

	2020			2021		
	P.O. S.Gerardo	Ambito Territoriale	ASST Monza	P.O. S.Gerardo	Ambito Territoriale	ASST Monza
Area DEGENZE n. quest. raccolti	328	/	328	427	/	427
Soddisfazione complessiva D12 % *	81,10%	/		88,03%	/	
Area AMBULATORI n. quest. raccolti	605	40	645	590	378	968
Soddisfazione complessiva D11 % *	78,94%	100,0%	80,25%	80,68%	93,92%	85,88%

***D. 12** - Domanda 12 del questionario per l'area Degenze: "Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero ?"
n. risposte pari a 6 e 7 sul totale delle risposte %

***D. 11** - Domanda 11 del questionario per l'area Ambulatori: "Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio ?"
n. risposte pari a 6 e 7 sul totale delle risposte %

**Questionari Area AMBULATORIALE : 590- Ambulatori Ospedale S. Gerardo, Monza e Brugherio, VALORI MEDI**

Domande	2021										
	ASST Monza n. 968	P.O. S. Gerardo n. 590	Poliambulatorio Monza n. 44	Cardiologia - Elettrofisiologia n. 66	Cardiologia - esami strumentali n. 52	Diabeti n. 80	Ginecologia n. 71	Pretecovero centralizzato n. 27	Reumatologia n. 26	Klab. Pavimento pelvico n. 46	Serologia n. 28
D02 - Servizio di prenotazione	5,87	5,57	5,43	5,48	5,13	5,35	5,92	5,67	6,35	5,74	6,18
D03 - Tempo di attesa dalla prenotazione alla data di prestazione	5,77	5,46	4,89	5,47	6,31	4,90	5,76	5,26	6,08	5,87	6,14
D04 - Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket	5,98	5,68	5,30	5,58	6,50	5,45	6,15	5,67	6,31	5,76	6,14
D05 - Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	6,16	6,04	5,70	5,75	6,25	6,20	6,18	6,00	6,54	6,26	6,07
D06 - Rispetto degli orari previsti	5,94	5,63	5,53	5,55	6,09	5,53	5,97	5,30	6,31	6,20	5,71
D07 - Attenzione ricevuta dal personale medico	6,39	6,24	6,09	6,18	6,56	6,35	6,45	6,26	6,58	6,57	6,04
D08 - Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevuti	6,36	6,20	6,09	6,10	6,53	6,24	6,42	6,11	6,65	6,46	6,00
D09 - Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico	6,46	6,31	6,32	6,17	6,56	6,47	6,42	6,30	6,85	6,83	6,07
D10 - Rispetto della riservatezza personale	6,46	6,35	6,23	6,32	6,44	6,44	6,37	6,19	6,73	6,48	6,29
D11 - Soddisfazione complessiva	6,31	6,12	6,09	6,02	6,50	6,26	6,37	5,93	6,69	6,70	6,11
D12 - Consiglio ad altri	6,40	6,20	6,07	6,12	6,78	6,21	6,45	6,15	6,77	6,57	6,32
D04a - Percorso per raggiungere il servizio/ambulatori	5,97	5,67	5,43	5,18	6,56	5,61	6,01	5,85	6,58	5,87	5,71

Questionari Area AMBULATORIALE : 378- Consultori e Vaccinazioni Covid, VALORI MEDI

Domande	2021						
	ASST Monza n. 968	Ambito Territoriale n. 378	Consultorio Brugherio n. 34	Consultorio Monza Via De Amicis n. 62	Consultorio Monza Via Boito n. 87	Consultorio Villasanta n. 89	Vaccino Covid n. 106
D02 - Servizio di prenotazione	5,87	6,33	6,12	6,40	6,28	6,69	6,10
D03 - Tempo di attesa dalla prenotazione alla data di prestazione	5,77	6,26	6,29	6,45	6,24	6,71	5,79
D04 - Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket	5,98	6,46	6,26	6,52	6,40	6,79	6,27
D05 - Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	6,16	6,35	6,35	5,85	6,28	6,72	6,41
D06 - Rispetto degli orari previsti	5,94	6,42	6,53	6,50	6,36	6,81	6,07
D07 - Attenzione ricevuta dal personale medico	6,39	6,64	6,71	6,76	6,61	6,87	6,39
D08 - Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevuti	6,36	6,61	6,59	6,71	6,49	6,87	6,42
D09 - Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico	6,46	6,68	6,74	6,74	6,59	6,90	6,53
D10 - Rispetto della riservatezza personale	6,46	6,64	6,79	6,73	6,53	6,89	6,42
D11 - Soddisfazione complessiva	6,31	6,60	6,65	6,60	6,53	6,90	6,41
D12 - Consiglio ad altri	6,40	6,72	6,76	6,81	6,66	6,97	6,49
D04a - Percorso per raggiungere il servizio/ambulatori	5,97	6,43	6,65	6,37	6,36	6,76	6,19

**Customer Satisfaction - Area DEGENZE : 427- Ospedale San Gerardo, VALORI MEDI per STRUTTURA**

Strutture e numero questionari raccolti	2021						
	P.O. S. Gerardo n. 427	Cardiologia n. 44	Cardiologia n. 117	Ematologia n. 53	Nefrologia n. 27	Neuropsichiatria infantile n. 32	Oncologia medica dh n. 75
Domande							
D02 - Tempo di attesa per ottenere il ricovero	5,97	6,30	6,14	5,89	5,85	5,66	6,19
D03 - Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto	6,27	6,66	6,50	6,36	6,07	5,63	6,32
D04 - Aspetti strutturali e alberghieri	6,21	6,68	6,52	6,21	5,93	5,71	6,08
D05 - Assistenza del personale infermieristico	6,58	6,66	6,74	6,58	6,41	5,75	6,71
D06 - Assistenza del personale medico	6,61	6,80	6,74	6,45	6,41	6,28	6,65
D07 - Cure a Lei prestate	6,60	6,80	6,76	6,60	6,42	5,84	6,61
D08 - Informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate	6,49	6,80	6,68	6,43	6,46	5,25	6,61
D09 - Rispetto della riservatezza personale	6,52	6,65	6,70	6,57	6,11	5,91	6,68
D10 - Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme	6,18	6,52	6,38	6,13	5,81	5,59	6,12
D11 - Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione	6,40	6,70	6,58	6,32	5,96	5,88	6,45
D12 - Soddisfazione complessiva	6,41	6,73	6,59	6,29	6,26	5,72	6,48
D13 - Consiglierebbe ad altri questo ospedale?	6,54	6,79	6,68	6,55	6,19	5,81	6,65
D04.a - Comfort	6,16	6,55	6,56	6,15	5,85	5,25	6,00
D04.b - Vitto	5,70	6,20	5,89	5,91	5,30	5,56	5,29
D04.c - Pulizia	6,16	6,59	6,60	5,40	6,11	5,72	6,16

Inoltre, le segnalazioni (Reclami + Encomi) pervenute all'URP dell'ASST Monza vengono classificate secondo una tabella predisposta da Regione Lombardia, aggiornata con nota Prot. H1.2007.0053415 del 21 dicembre 2007:

Aree Tematiche	Ospedale San Gerardo e ambulatori		Consultori	Distretti	Medicina legale	Vaccinazioni	
	2020	2021	2021	2021	2021	2021	
Area 1	INFORMAZIONE/ORIENTAMENTO	76	75		8	3	9
Area 2	CONDIZIONI DELL'ACCESSO	31	45				
Area 3	COMUNICAZIONE E RELAZIONE	44	32				
Area 4	ASPETTI STRUTTURALI, AMBIENTALI E SICUREZZA	14	16				
Area 5	RISPETTO DEI DIRITTI	4					
Area 6	PRESTAZIONI	247	239		5	1	13
Area 7	ASPETTI ECONOMICI	30	6				
Area 8	RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA	29	16				1
Area 9	ASSISTENZA PROTESICA		2		2		
Area 10	ASSISTENZA FARMACEUTICA						
Area 11	INTEGRAZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI	1					
Area 12	VARIE	35	61				
	Totale reclami	511	492		15	4	23
Area 13	ENCOMI SCRITTI	108	125	1	2	8	11
	Totale encomi						

4. La Performance Organizzativa

Il processo di programmazione aziendale, nel recepire le direttive regionali che costituiscono obiettivi prioritari per l'Azienda, ne prevede la declinazione con l'assegnazione di obiettivi alle strutture in cui è articolata l'Azienda stessa attraverso lo strumento del **budget** che evidenzia, per ciascuna unità, le risorse assegnate e i risultati attesi.

Gli obiettivi sono correlati a un idoneo **sistema di indicatori**, in modo da garantire l'oggettività della valutazione, supportati da un articolato sistema di **reporting mensile** reso disponibile on line sulla rete intranet al fine di favorire la circolazione delle informazioni e la tempestività degli interventi correttivi.

Come premesso, a causa dell'emergenza sanitaria legata alla diffusione del virus Covid-19, gli obiettivi di budget già assegnati in sede di negoziazione a far tempo dal mese di febbraio, sono stati successivamente rimodulati due volte.

Gli obiettivi originariamente assegnati a febbraio 2021 prevedevano la seguente articolazione di massima:

Area strategica	Obiettivo Operativo	Indicatore/valore atteso
Risposta ai bisogni di cura e di presa in carico	Volumi di prestazioni	Erogazione dei volumi di prestazioni coerenti con le risorse assegnate (posti letto e sedute operatorie per l'elezione)
	Piano operativo per il recupero delle liste di attesa	Attuazione linee di intervento aziendali
Qualità dei processi e delle prestazioni	Migliorare la qualità delle cure misurata dagli indicatori di cui agli indicatori del Nuovo Sistema di Garanzia	Mantenimento e/o miglioramento degli indicatori rilevati dal benchmark regionale compatibilmente con la ripresa dell'attività elettiva
	Migliorare la trasparenza e prevenzione del fenomeno corruttivo	Attuazione del 100% delle azioni previste dal PTPCT da approvare entro il 31.03.2021
	Migliorare la qualità dell'organizzazione	Adesione alle azioni previste dal Piano Annuale di Risk Management (PARM) e del Piano Integrato di Miglioramento dell'Organizzazione (PIMO)
Attuazione delle politiche sanitarie regionali	Piena adesione agli obiettivi aziendale di interesse regionale	Indicatori assegnati da DGR di assegnazione degli obiettivi per il 2021

La misurazione finale degli indicatori di risultato, effettuato nel rispetto dei principi della partecipazione e del contraddittorio, ha portato ai seguenti risultati:

**Obiettivi delle strutture sanitarie: sintesi risultati per Struttura/Dipartimento**

Dipartimento	Centro di responsabilità	peso obiettivi assegnati	punti assegnati al 31.12.2021	INDICE SINTETICO DI PERFORMANCE
Dipartimento Area delle Cronicità	Continuità Ospedale-Territorio e Cure Intermedie	100	100	100 %
	Coordinamento e Integrazione	100	100	100 %
	Geriatrics	100	97	97 %
	Riabilitazione Specialistica	100	100	100 %
Totale dipartimento				99 %

Dipartimento	Centro di responsabilità	peso obiettivi assegnati	punti assegnati al 31.12.2021	INDICE SINTETICO DI PERFORMANCE
Dipartimento Area Medica	Dermatologia	100	100	100 %
	Ematologia	100	100	100 %
	Endocrinologia e diabetologia	100	100	100 %
	Endoscopia Interventistica	100	100	100 %
	Gastroenterologia	95	95	100 %
	Malattie infettive	100	100	100 %
	Medicina Monza	100	97	97 %
	Nefrologia	100	97	97 %
	Oncologia	100	100	100 %
	Reumatologia	100	100	100 %
Totale dipartimento				99 %

Dipartimento	Centro di responsabilità	peso obiettivi assegnati	punti assegnati al 31.12.2021	INDICE SINTETICO DI PERFORMANCE
Dipartimento Cardioracovascolare	Cardiochirurgia	90	90	100 %
	Cardiologia Clinica Monza	90	87	97 %
	Chirurgia Toracica	100	90	90 %
	Chirurgia Vascolare	80	80	100 %
	Diagnostica cardiologica ambulatoriale (SSD)	100	100	100 %
	Emodinamica	100	90	90 %
	Pneumologia	90	89	99 %
Totale dipartimento				96 %

Dipartimento	Centro di responsabilità	peso obiettivi assegnati	punti assegnati al 31.12.2021	INDICE SINTETICO DI PERFORMANCE
Dipartimento Chirurgico	Chirurgia Generale e d'Urgenza I e Chirurgia Generale II	100	92	92 %
	Chirurgia Generale IV - Oncologica ad Indirizzo Senologico	80	76	96 %
	Chirurgia Plastica	90	89	99 %
	Ginecologia Monza	90	90	100 %
	Ortopedia Monza	100	94	94 %
	Urologia Monza	100	100	100 %
Totale dipartimento				97 %



Dipartimento	Centro di responsabilità	peso obiettivi assegnati	punti assegnati al 31.12.2021	INDICE SINTETICO DI PERFORMANCE
Dipartimento Emergenza Urgenza	Anestesia e Rianimazione Monza	100	100	100 %
	Medicina d'Urgenza e Pronto Soccorso Monza	90	86	96 %
	Trauma Team	100	100	100 %
Totale dipartimento				99 %

Dipartimento	Centro di responsabilità	peso obiettivi assegnati	punti assegnati al 31.12.2021	INDICE SINTETICO DI PERFORMANCE
Dipartimento Neuroscienze	Chirurgia Maxillo Facciale	100	100	100 %
	Neurochirurgia	100	100	100 %
	Neurologia Monza	100	93	93 %
	Neurorianimazione	100	100	100 %
	Oculistica	100	100	100 %
	Otorinolaringoiatria Monza	100	95	95 %
	Radiologia Diagnostica per Immagini-Neuroradiologia	100	100	100 %
Totale dipartimento				98 %

Dipartimento	Centro di responsabilità	peso obiettivi assegnati	punti assegnati al 31.12.2021	INDICE SINTETICO DI PERFORMANCE
Dipartimento Salute Mentale e Dipendenze	Coordinamento e Integrazione Interventi Salute Mentale Adulti	100	100	100 %
	Neuropsichiatria Infantile	100	100	100 %
	Psichiatria	100	100	100 %
	Psicologia Clinica	100	100	100 %
	SERD/NOA	100	100	100 %
Totale dipartimento				100 %

Dipartimento	Centro di responsabilità	peso obiettivi assegnati	punti assegnati al 31.12.2021	INDICE SINTETICO DI PERFORMANCE
Dipartimento Servizi	Anatomia Patologica I	100	100	100 %
	Anatomia Patologica II	100	100	100 %
	Laboratorio di analisi	100	100	100 %
	Medicina Nucleare	100	100	100 %
	Microbiologia e Virologia	100	100	100 %
	Radiologia Diagnostica per Immagini-Interventistica	100	99	99 %
	Radioterapia	100	100	100 %
	Servizio Immunotrasfusionale e Medicina Trasfusionale	100	100	100 %
Totale dipartimento				100 %

Performance organizzativa Strutture sanitarie	99 %
--	-------------

**Obiettivi delle strutture amministrative e di staff: sintesi risultati per Struttura/Dipartimento**

Dipartimento	Centro di responsabilità	peso obiettivi assegnati	punti assegnati al 31.12.2021	INDICE SINTETICO DI PERFORMANCE
Dipartimento Amministrativo	Affari Generali e Legali	100	100	100 %
	Economico Finanziaria	100	100	100 %
	Gestione Acquisti ed Economato	80	80	100 %
	Gestione Risorse Umane	100	98	98 %
	Gestione Tecnico Patrimoniale	100	100	100 %
Totale dipartimento				100 %

Dipartimento	Centro di responsabilità	peso obiettivi assegnati	punti assegnati al 31.12.2021	INDICE SINTETICO DI PERFORMANCE
Dipartimento Direzione Amministrativa	Gestione Amministrativa Accettazione CUP	95	95	100 %
Totale dipartimento				100 %

Dipartimento	Centro di responsabilità	peso obiettivi assegnati	punti assegnati al 31.12.2021	INDICE SINTETICO DI PERFORMANCE
Dipartimento Direzione Sanitaria	Attività Consultoriale	100	100	100 %
	Direzione Aziendale delle Professioni Sanitarie e Sociali	100	100	100 %
	Direzione dei Servizi Territoriali	100	100	100 %
	Direzione Medica di Monza	100	100	100 %
	Farmacia	100	100	100 %
	Fisica Sanitaria	100	100	100 %
	Ingegneria Clinica	100	100	100 %
	Promozione Sociale Medicina Preventiva	100	100	100 %
	Servizio di Medicina Legale	100	100	100 %
Totale dipartimento				100 %

Dipartimento	Centro di responsabilità	peso obiettivi assegnati	punti assegnati al 31.12.2021	INDICE SINTETICO DI PERFORMANCE
Dipartimento Staff Direzione Generale	Centro di Ricerca di Fase 1	100	94	94 %
	Controllo di Gestione	100	100	100 %
	Formazione	100	100	100 %
	Funzioni Comunicazione URP - UPT	100	100	100 %
	Gestione Operativa	90	90	100 %
	Qualità, Accredimento, Internal Auditing e Gestione del Rischio Clinico	100	100	100 %
	Ricerca e sperimentazioni cliniche	100	100	100 %
	Servizio Prevenzione e Protezione	100	100	100 %
	Sistema informativo aziendale	100	100	100 %
Totale dipartimento				99 %

Dipartimento	Centro di responsabilità	peso obiettivi assegnati	punti assegnati al 31.12.2021	INDICE SINTETICO DI PERFORMANCE
Dipartimento Staff Direzione Socio Sanitaria	Servizio Unificato Protesica e Integrativa (SUPI)	100	100	100 %
Totale dipartimento				100 %

Performance organizzativa Strutture di Staff	99 %
---	-------------

Nella seguente tabella sono rappresentati i **risultati di area strategica** mediamente raggiunti per struttura, dipartimento, totale azienda:

		Risposta alla domanda di salute	Efficienza	Qualità dei processi e delle prestazioni	Attuazione delle politiche sanitarie regionali	Somma:
Dipartimento Amministrativo	Affari Generali e Legali		100 %	100 %	100 %	100 %
	Economico Finanziaria		100 %	100 %	100 %	100 %
	Gestione Acquisti ed Economato		100 %	100 %	100 %	100 %
	Gestione Risorse Umane		100 %	97 %	100 %	98 %
	Gestione Tecnico Patrimoniale		100 %	100 %	100 %	100 %
Totale Dipartimento			100 %	99 %	100 %	100 %
Dipartimento Area delle Cronicità	Continuità Ospedale-Territorio e Cure		100 %	100 %	100 %	100 %
	Coordinamento e Integrazione				100 %	100 %
	Geriatrics	100 %	100 %	100 %	95 %	97 %
	Riabilitazione Specialistica	100 %	100 %		100 %	100 %
Totale Dipartimento		100 %	100 %	100 %	99 %	99 %
Dipartimento Area Medica	Dermatologia	100 %			100 %	100 %
	Ematologia	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	Endocrinologia e diabetologia	100 %			100 %	100 %
	Endoscopia Interventistica	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	Gastroenterologia	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	Malattie infettive	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	Medicina Monza	100 %	100 %	100 %	94 %	97 %
	Nefrologia	100 %	100 %	100 %	95 %	97 %
	Oncologia	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	Reumatologia	100 %			100 %	100 %
Totale Dipartimento		100 %	100 %	100 %	99 %	99 %



		Risposta alla domanda di salute	Efficienza	Qualità dei processi e delle prestazioni	Attuazione delle politiche sanitarie regionali	Somma:
Dipartimento Cardiotoracovascolare	Cardiochirurgia		99 %	100 %	100 %	100 %
	Cardiologia Clinica Monza	100 %	100 %	100 %	95 %	97 %
	Chirurgia Toracica	100 %	100 %		86 %	90 %
	Chirurgia Vascolare		#DIV/0		100 %	100 %
	Diagnostica cardiologica ambulatoriale		100 %	100 %	100 %	100 %
	Emodinamica		0 %	100 %	100 %	90 %
	Pneumologia	100 %	#DIV/0		98 %	99 %
Totale Dipartimento		100 %	85 %	100 %	97 %	96 %
Dipartimento Chirurgico	Chirurgia Generale e d'Urgenza I e Chi		100 %	100 %	87 %	92 %
	Chirurgia Generale IV - Oncologica ad		100 %	91 %	100 %	96 %
	Chirurgia Plastica		95 %		100 %	99 %
	Ginecologia Monza		100 %		100 %	100 %
	Ortopedia Monza		100 %		93 %	94 %
	Urologia Monza		100 %		100 %	100 %
Totale Dipartimento			99 %	94 %	97 %	97 %
Dipartimento						
Direzione	Gestione Amministrativa Accettazione		100 %	100 %	100 %	100 %
Totale Dipartimento			100 %	100 %	100 %	100 %
Dipartimento Direzione Sanitaria	Attività Consultoriale			100 %	100 %	100 %
	Direzione Aziendale delle Professioni S			100 %	100 %	100 %
	Direzione dei Servizi Territoriali			100 %	100 %	100 %
	Direzione Medica di Monza	100 %		100 %	100 %	100 %
	Farmacia		100 %	100 %	100 %	100 %
	Fisica Sanitaria			100 %	100 %	100 %
	Ingegneria Clinica		100 %	100 %	100 %	100 %
	Promozione Sociale Medicina Preventi			100 %	100 %	100 %
Servizio di Medicina Legale			100 %		100 %	
Totale Dipartimento		100 %	100 %	100 %	100 %	100 %



		Risposta alla domanda di salute	Efficienza	Qualità dei processi e delle prestazioni	Attuazione delle politiche sanitarie regionali	Somma:
Dipartimento Emergenza Urgenza	Anestesia e Rianimazione Monza		100 %	100 %	100 %	100 %
	Medicina d'Urgenza e Pronto Soccorso	100 %	#DIV/0	100 %	91 %	96 %
	Trauma Team			100 %		100 %
Totale Dipartimento		100 %	100 %	100 %	96 %	99 %
Dipartimento Neuroscienze	Chirurgia Maxillo Facciale		100 %		100 %	100 %
	Neurochirurgia		100 %	100 %	100 %	100 %
	Neurologia Monza	100 %	100 %	100 %	86 %	93 %
	Neuroranimazione		100 %	100 %	100 %	100 %
	Oculistica		100 %		100 %	100 %
	Otorinolaringoiatria Monza		83 %		100 %	95 %
	Radiologia Diagnostica per Immagini-I		100 %	100 %	100 %	100 %
Totale Dipartimento		100 %	96 %	100 %	98 %	98 %
Dipartimento Salute Mentale e Dipendenze	Coordinamento e Integrazione Interventi	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	Neuropsichiatria Infantile	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	Psichiatria	100 %	100 %		100 %	100 %
	Psicologia Clinica	100 %	100 %			100 %
	SERD/NOA	100 %			100 %	100 %
Totale Dipartimento		100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Dipartimento Servizi	Anatomia Patologica I	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	Anatomia Patologica II	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	Laboratorio di analisi	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	Medicina Nucleare	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	Microbiologia e Virologia	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	Radiologia Diagnostica per Immagini-I	100 %	100 %	98 %	100 %	99 %
	Radioterapia	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	Servizio Immunotrasfusionale e Medic	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Totale Dipartimento		100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Dipartimento Staff Direzione Generale	Centro di Ricerca di Fase 1			92 %	100 %	94 %
	Controllo di Gestione		100 %	100 %	100 %	100 %
	Formazione			100 %	100 %	100 %
	Funzioni Comunicazione URP - UPT	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	Gestione Operativa			100 %	100 %	100 %
	Qualità, Accredimento, Internal Audit			100 %	100 %	100 %
	Ricerca e sperimentazioni cliniche		100 %	100 %	100 %	100 %
	Servizio Prevenzione e Protezione		100 %	100 %	100 %	100 %
	Sistema informativo aziendale		100 %	100 %	100 %	100 %
Totale Dipartimento		100 %	100 %	99 %	100 %	99 %
Dipartimento Staff						
Direzione Socio	Servizio Unificato Protesica e Integrati		100 %	100 %	100 %	100 %
Totale Dipartimento			100 %	100 %	100 %	100 %
Somma:		100 %	98 %	99 %	99 %	99 %

L'appiattimento della performance organizzativa è motivato dalla situazione di emergenza pandemica che ha comportato un continuo e costante processo di rimodulazione degli obiettivi, al passo con l'evoluzione degli scenari, consentendo all'organizzazione cambi di direzione guidati dal management aziendale.

5. La Performance Individuale

Il Ciclo della performance si chiude con la **valutazione individuale del personale dipendente**, appartenente alle aree della dirigenza e del comparto, effettuato dai valutatori di prima istanza, ovvero dai superiori gerarchici, secondo le regole definite dal sistema di valutazione adottato dall'Azienda.

La valutazione viene effettuata sulla base di obiettivi e competenze mediante compilazione, in contraddittorio, di una apposita scheda di valutazione a tal fine predisposta nell'ambito della contrattazione integrativa aziendale.

La valutazione tiene conto sia della qualità della prestazione resa dal dipendente, sia del livello quali-quantitativo di partecipazione al raggiungimento degli obiettivi della struttura di assegnazione.

Alla valutazione individuale è collegata la retribuzione accessoria di cui al Fondo di Risultato della dirigenza e al Fondo per la Produttività Collettiva del comparto.

Si riportano nelle tabelle seguenti le informazioni di sintesi sul grado di raggiungimento degli obiettivi individuali del **personale della dirigenza** e, in particolare, sul grado di differenziazione dei giudizi, in modo tale da rappresentare adeguatamente i risultati del sistema di valutazione individuale:

DIRIGENZA							
Etichette di riga	NON	INSUFFICIENT					Totale
	VALUTABILE	E	MEDIO	MEDIO-ALTO	ALTO	ECCELLENTE	
	0	0	0,6	0,8	1	1,2	
DIRIGENZA MEDICA	9	1	3	25	175	327	540
DIRIGENZA SANITARIA	3		1	1	15	31	51
DIRIGENZA PTA					9	11	20
Totale	12	1	4	26	199	369	611
<i>% valutazioni</i>	2%	0%	1%	4%	33%	60%	100%

UNIVERSITARI				
Etichette di riga	INSUFFICIENT			Totale
	E	ALTO	ECCELLENTE	
	0	1	1,2	
DIRIGENZA MEDICA	1	4	24	29
Totale	1	4	24	29
<i>% valutazioni</i>	3%	14%	83%	100%



Per il **personale del comparto** sono fornite, di seguito, tabelle di sintesi dei risultati per ruolo con dettaglio distinto per gli incarichi di coordinamento:

COMPARTO				
Etichette di riga	NON			Totale
	VALUTABILE	POSITIVA	OTTIMA	
	0	50 - 80	81 - 100	
POSIZIONI ORGANIZZATIVE	1		34	35
COORDINATORI			49	49
SANITARIO Comparto	7	12	1436	1455
AMMINISTRATIVO Comparto	3	8	287	298
TECNICO Comparto	3	11	491	505
PROFESSIONALE Comparto			1	1
Totale	14	31	2298	2343
<i>% valutazioni</i>	<i>1%</i>	<i>1%</i>	<i>98%</i>	<i>100%</i>

6. Pubblicità

La Relazione della Performance, verificata e validata dal Nucleo di Valutazione Aziendale, è adottata secondo i criteri di massima trasparenza dei processi attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale, nella sezione denominata: «Trasparenza, valutazione e merito» presente in home page (<https://www.asst-monza.it/performance>).