



I.P.A.B. Casa di Riposo "MAURIZIO MULLER"

Via Rosa Franzi, 42 - 28921 VERBANIA INTRA (VB)

Tel. 0323/516103 Fax 0323/515612

www.casamuller.it

amministrazione@casamuller.it casa.muller@pec.comunevb.it

C.F. 84000360036 P.IVA 02222260032

PIANO DELLE PERFORMANCE 2020/2022

Approvato con Delibera del Consiglio di Amministrazione 7 del 31/01/2020

PREMESSA

Il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 rubricato "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività nel lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni" contiene la normativa inerente all'ambito della c.d. performance ed al suo ciclo di gestione.

Le analisi delle performance delle Amministrazioni Pubbliche italiane soggette alla norma effettuate da diversi Centri Studi nazionali e internazionali, sono impietose. La limitata visione strategica e di programmazione, i difetti di reporting e monitoraggio, la scarsa attenzione alle correlazioni risorse/obiettivi/carichi di lavoro, l'eccessiva rigidità dei processi, il limitato utilizzo del potere discrezionale da parte dei Dirigenti/responsabili dei Servizi per non incorrere in illeciti in un Paese che si presenta con 160.000 Leggi contro le circa 7.000 della Francia, 5.500 della Germania, 3.000 delle UK, ci pone molto indietro in ogni classifica di efficienza dell'azione amministrativa.

Lo stesso ciclo delle performance disegnato dal Decreto Legislativo 150/2009, seppur pensato per le Amministrazioni Centrali, pare di difficile efficacia specie se attuato, come spesso capita per espressa disposizione legislativa, "senza maggiori oneri per le Finanze dello Stato".

La norma invero non è di diretta applicazione alla II.PP.AA.BB. e alle AA.SS.PP. sia alla lettura testuale del Decreto laddove individua la soggettività passiva, che dai pareri della allora costituita CIVIT in due note del 2010, dato inoltre per assodata la non obbligatorietà per tale tipologia di Enti della costituzione dell'Organismo Indipendente di Valutazione (ancora la CIVIT con Delibera 121/2010), ipotesi peraltro rafforzata anche dall'ANCI con nota del 10/06/2013.

Tuttavia "ogni amministrazione pubblica è tenuta a misurare ed a valutare la performance con riferimento all'amministrazione nel suo complesso, alle unità organizzative o aree di responsabilità



in cui si articola e ai singoli dipendenti (...)” come dispone l’art. 3 del D.Lgs 150/2009 e il decreto Legislativo 25 maggio 2017, n. 74 nel modificare la 150/2009 sostanzialmente stabilisce che è condizione necessaria per l’erogazione di premi e componenti del trattamento retributivo legati alla produttività, rilevante anche ai fini del riconoscimento di progressioni economiche e dell’attribuzione di incarichi di responsabilità al personale dipendente.

Al di là del più o meno chiaro dettame normativo, vi è piena adesione relativamente alla circostanza per cui lo strumento della performance intesa in senso lato possa rilevarsi molto utile, se utilizzato in accezione Plan-Do-Check-Act, e con modalità compatibili con l’organizzazione e le finalità dell’Ente. A tal proposito, viste anche le linee guida 1/2017 del Dipartimento della Funzione Pubblica “Per il Piano delle Performance”, si ritiene di costruire un modello di pianificazione, misurazione e reportistica semplificato e snello, che preveda comunque gli strumenti del Piano e della Relazione sulle Performance di cui all’art. 10 del Decreto Legislativo 150/2009, anche se non espressamente richiesti al di fuori del novero delle Amministrazioni di cui all’art. 2 comma 2 del Testo Unico sul Pubblico Impiego a fronte del novellato art. 16 della 150/2009, in quanto ritenuti strumenti necessari a “chiudere il cerchio” in materia di performance.

L’Ente ha adottato il primo piano delle performance a valenza triennale a partire dall’anno 2019. Il presente documento, in ossequio al dettato dell’art. 7 comma 1 del D.Lgs 150/2009, ne rappresenta l’aggiornamento annuale, redatto anche alla luce di quanto espresso dalle linee guida 5 della Funzione Pubblica per la misurazione e valutazione della performance individuale.

Con riferimento alle linee guida *supra* citate, non può non rilevarsi come la circostanza per cui esse siano state pubblicate nel mese di dicembre dell’esercizio passato, in rapporto alla scadenza del 31/01/2020 per l’aggiornamento del piano, renda difficile tradurre sul piano operativo i principi forniti dalla Funzione Pubblica, specie se considerato che il tema della misurazione e valutazione delle performance viene sottoposto anche a informativa e confronto con le rappresentanza sindacali. Vengono acquisiti alcuni spunti (in particolare la frequenza della valutazione), lasciando l’eventualità di una più sostanziale revisione del sistema di misurazione e i criteri per la ripartizione del salario accessorio, alla discussione in seno alle trattative per il rinnovo del CCI, in scadenza nel 2020.

In riferimento invece al Piano delle Performance per il prossimo triennio, esso viene aggiornato rispetto alla stesura 2019 a seguito dei mutamenti del contesto interno intervenuti negli ultimi dodici mesi.



SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE DEL PERSONALE DIPENDENTE

Il Personale direttamente contrattualizzato con l'Ente è suddiviso in cinque settori: Assistenza, Amministrazione, Coordinamento, Ristorazione, Manutenzione, ai quali si aggiunge la Direzione.

I Lavoratori incardinati nel settore Assistenza hanno la peculiarità di trovarsi, a partire dal 01/02/2019, sotto la gestione funzionale dell'Operatore Economico affidatario della gestione dei servizi socio sanitari, assistenziali e generali in regime di assegnazione temporanea ex art. 23bis del D.Lgs 165/2001.

Fatte queste doverose premesse, diviene fondamentale dare atto che una valutazione può sussistere solo laddove vengano preventivamente individuato quali elementi debbano essere misurati.

Non è agevole definire a priori obiettivi specifici, concreti e misurabili in rapporto a professionalità che svolgono mansioni a carattere operativo. Tuttavia è possibile annualmente andare a definire elementi a carattere individuale e/o collettivo, a valutazione interna o di stakeholder esterni, aventi evidenza diretta e indiretta sulla qualità delle prestazioni rese. Lo strumento attraverso il quale si definiscono tali aspetti è il piano delle performance.

PERSONALE NON TITOLARE DI POSIZIONE ORGANIZZATIVE

A valere dall'esercizio 2018 la valutazione avviene sulla base della scheda oggetto di confronto con le Organizzazioni Sindacali e RSU, standardizzata per tutto il Personale dipendente, la quale viene riletta in relazione ad ogni singolo servizio. La scheda ha una parte di valutazione individuale, ed una legata agli esiti delle customer satisfaction (con l'eccezione del servizio di manutenzione, per i cui dipendenti la valutazione viene conseguentemente riparametrata).



VALUTAZIONE INDIVIDUALE

FATTORE DI GIUDIZIO	GRADO DELLA VALUTAZIONE				
	OTTIMO Punti 8	BUONO Punti 6	NORMALE Punti 4	MEDIOCRE Punti 2	SCADENTE Punti 0
Preparazione professionale scolastica e/o acquisita per esperienza diretta in relazione alle mansioni espletate					
Accuratezza attenzione, sollecitudine e cura con cui viene eseguito il lavoro affidato					
Autonomia Operativa e Gestione del Tempo grado di iniziativa e capacità di organizzazione nello svolgimento delle proprie funzioni, anche in rapporto ad imprevisti					
Rispetto delle Regole ossequio ai programmi di lavoro e alle norme che regolano la vita dell'Ente					
Rapporti con il Gruppo di Lavoro con il gruppo di lavoro al quale si appartiene.					
Rapporti con i Colleghi con i colleghi di altri servizi e superiori					
Rapporti con gli Ospiti con particolare riguardo al soddisfacimento dei loro bisogni con competenza e cortesia, in rapporto al proprio settore.					
Controllo dello Stress e tenuta emotiva in particolari condizioni di disagio					
Partecipazione alle Riunioni capacità, grado di coinvolgimento, motivazione, atteggiamento propositivo e costruttivo					
Partecipazione ai momenti di Formazione valutazione delle presenze, del grado di coinvolgimento, disponibilità alla crescita professionale					

VALUTAZIONE DI SERVIZIO

FATTORE DI GIUDIZIO	MEDIA VALUTAZIONI	GRADO DELLA VALUTAZIONE				
		OTTIMO Da 4,51 a 5,00 Punti 20	BUONO Da 4,00 a 4,50 Punti 16	NORMALE Da 3,51 a 3,99 Punti 12	MEDIOCRE Da 3,00 a 3,50 Punti 8	SCADENTE Meno di 2,99 Punti 0
Esito Customer Satisfaction nel settore di appartenenza						

La quantificazione del salario accessorio a titolo di produttività viene determinata ai sensi della Contrattazione Integrativa. Il Testo vigente detta la disciplina agli artt. 5 e 6 che vengono di seguito riportati:

La scheda viene redatta e discussa entro il primo trimestre dell'anno successivo cui essa fa riferimento. Il percorso valutativo è arricchito da un confronto, da tenersi entro il 30 ottobre dell'anno di competenza.



“ART. 5 - CRITERI PER L'ATTRIBUZIONE DELLE RISORSE DESTINATE ALL'ORGANIZZAZIONE E ALLA PERFORMANCE

- 1. Le parti concordano che il 30% delle risorse di cui all'art. 67 comma 3 con esclusione delle lettere c) f) e g), sia destinata ad incentivare la performance individuale e organizzativa.*
- 2. Eventuali risorse di parte stabile residue non utilizzate per altri istituti concorrono ad incrementare la percentuale destinata agli istituti variabili.*
- 3. Il premio individuale viene riconosciuto al Personale che ottiene una valutazione pari o superiore al 70% del voto massimo attribuibile, secondo il sistema di valutazione adottato dall'Ente.*
- 4. L'ammontare del premio individuale viene parametrato al voto ottenuto e ai giorni di effettiva presenza in servizio, al netto delle ferie e permessi di cui agli articoli 31, 32, 33 e 35 del CCNL 21.05.2018.*

ART. 6 - PREMIO INDIVIDUALE – RICONOSCIMENTO E DIFFERENZIAZIONE (ART. 69, CCNL 2018)

- 1. Viene riconosciuta una maggiorazione del premio individuale a:*
 - i 3 Lavoratori con votazione più elevata del Settore Assistenza (Tutelare, Oss, Infermieristico)*
 - i 2 Lavoratori con votazione più elevata nei restanti Settori (Amministrazione, Coordinamento, Manutenzione, Ristorazione).*
- 2. Qualora a causa di parità di punteggio, tali da determinare situazioni per cui vi sono più lavoratori aventi diritto alla maggiorazione rispetto ai totali indicati il contingente annuo viene aumentato*
- 3. La quota pro capite di maggiorazione viene individuata in una cifra pari al 30% del rapporto fra le somme a disposizione per i premi individuali e il numero totale di lavoratori aventi diritto.*

Somme a Disposizione: € 10.000

Lavoratori aventi diritto al premio: 14

Premio Medio: $10.000/14 = € 714,29$

Lavoratori aventi diritto alla maggiorazione: 5

Maggiorazione Pro Capite = $714,29/100 \times 30 = € 214,29$

Totale: Somme a disposizione per maggiorazione: $214,29 \times 5 = € 1.071$

Somme a disposizione per il premio individuale senza maggiorazione: $10000 - 1071 = € 8.929$

PERSONALE TITOLARE DI INDENNITA' PER SPECIFICHE RESPONSABILITA'

Al Personale appartenente alle categorie giuridiche B, C e D non titolari di posizioni organizzative, può essere riconosciuta una indennità fino ad € 3.000 lordi ai sensi dell'art. 70 Quinquies del CCNL Funzioni Locali diretta a remunerare incarichi dai quali derivi l'attribuzione di responsabilità effettivamente aggiuntive rispetto a quelle previste dalla declaratoria professionale.



Dalla combinata lettura del CCI 2018/2020 e del Regolamento dell'Ente in materia (approvato con Delibera del Cda 2/2017 e revisionato con Delibera del Cda 6/2019) emerge una disciplina che prevede tre diversi step:

- la determinazione delle somme da destinare all'Istituto, nell'ambito delle risorse decentrate e oggetto di trattativa sindacale;
- l'attribuzione dei singoli incarichi, conferiti dal Consiglio di Amministrazione su proposta della Direzione di Struttura;
- la verifica dell'effettivo ed efficace svolgimento delle funzioni.

Ai fini dell'ambito delle performance rileva l'ultimo punto.

Un primo strumento diretto a legare il riconoscimento economico alla produttività del singolo incaricato è previsto del Regolamento laddove è prevista una rideterminazione dell'indennità superata la soglia dei trenta giorni di malattia su base annua.

Lo stesso Regolamento disciplina la possibile di revoca dell'incarico a fronte di *“accertate inadempienze da parte dell'incaricato o di sospensione dal servizio a seguito di procedimento disciplinare o penale”*. La disposizione è eccessivamente generica e non dispone un sistema predeterminato di valutazione in itinere dello svolgimento dell'incarico. E' dunque opportuno prevedere che

- all'atto del conferimento la Direzione di Struttura consegna all'incarico un documento formale contenente l'ambito di attribuzione e l'oggetto delle specifiche responsabilità;
- ordinariamente, trascorso il primo semestre, la Direzione di Struttura incontra il Dipendente per un colloquio formale sull'andamento dell'incarico;
- in caso di negligenze, la Direzione incontra l'incaricato e gli contesta lo scarso rendimento. Viene fissato un nuovo incontro trascorsi almeno trenta giorni. Nel caso in cui, anche in sede di secondo colloquio, permanga lo scarso rendimento, la Direzione propone al Consiglio di Amministrazione la revoca dell'incarico.

La misurazione e valutazione afferente alle specifiche responsabilità, si affianca a quella ordinaria, la quale resta altra e separata.

PERSONALE TITOLARE DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA

Attualmente, ad eccezione dell'incarico di Direzione, non sono previste ulteriori posizioni organizzative e il PTPF 2019/2021 così come ogni altro atto generale, non ne prevede l'istituzione. In caso di variazioni all'assetto dell'Ente dal quale derivi l'istituzione di P.O., si darà luogo ad una revisione del presente atto.



DIREZIONE DI STRUTTURA

Nelle more del percorso diretto al Riordino dell'Ente ai sensi della Legge Regione Piemonte 12/2017, l'incarico di Direzione viene svolto da soggetto inserito in dotazione organica cui viene conferita una Posizione Organizzativa.

La valutazione della performance è di competenza Consiliare ed avviene ordinariamente su base annua, entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello oggetto di discussione. La Direzione sottopone al Consiglio una relazione relativa alle attività effettuate nell'esercizio precedente e il Cda ne valuta l'aderenza rispetto agli obiettivi e indirizzi.

La valutazione viene effettuata in centesimi, dove viene considerata come positiva una votazione di almeno 70 punti

A fronte di valutazione positiva viene erogata la retribuzione di risultato di cui all'art. 15 del CCNL Funzioni Locali, in una percentuale variabile fra il 15% e il 25% dell'indennità di Posizione Organizzativa attribuita, rapportata al voto ottenuto, secondo quanto di seguito riportato:

Punteggio valido per l'erogazione della retribuzione di risultato: da 70 a 100

Range di determinazione della retribuzione di risultato: da 15 a 25

Determinazione Dato Base: $(25-15)/(100-70)=10/30=0,33$

Punteggio attribuito: 80

Indennità di Posizione Organizzativa: € 10.000

Quota del punteggio utile per la valutazione: $80-70=10$

*Percentuale da applicare: $15+(10*0,33)=18,30$*

*Retribuzione di Risultato: $10.000/100*18,30= € 1.830,00$*



PIANO DELLE PERFORMANCE 2020/2022

La IPAB Casa di Riposo Maurizio Muller eroga prestazioni alberghiere, sanitarie ed assistenziali, in favore di anziani fragili e vulnerabili. Ogni Servizio che opera in Struttura, siano essi direttamente legati o meno legati alla cura, incidono sulla qualità di vita dell'Ospite all'interno della Struttura. E' partendo da questa consapevolezza, che ben si incarna nella mission dell'Ente e nello spirito del Fondatore, che si imposta il Piano per il triennio 2020/2022.

SETTORE ASSISTENZA

La sostanziale esternalizzazione dei servizi tutelari e sanitari non svincola il Personale dipendente assegnato al Settore Assistenza in assegnazione temporanea presso il soggetto gestore dallo svolgere le proprie funzioni con efficienza ed efficacia.

Il protocollo d'intesa per la gestione del Personale in A.T. all'art. 6 prevede che *“ai fini della misurazione e valutazione della performance del Personale in assegnazione temporanea, l'ENTE acquisisce dall’AFFIDATRIA, dati, informazioni, relazioni e/o tutto quanto altro ritenuto utile ai fini della valutazione”*.

Dato atto che è di primaria importanza per il proseguo di una gestione qualitativa che il Personale che fino al 31 di gennaio 2019 operava in gestione diretta, ben si adatti ad offrire le proprie prestazioni in un contesto parzialmente nuovo, con interlocutori diversi fra cui i coordinatori e responsabili della cooperativa affidataria oltre che Colleghi di servizio, e con la possibilità anche di prestare servizio in Nuclei diversi da quelli in questi anni vissuti. La capacità di adattamento al nuovo assetto organizzativo è chiave di lettura di tutta la valutazione, e diviene obiettivo primario e generale da affiancare ai singoli obiettivi previsti dalla scheda di misurazione delle performance.

SETTORE RISTORAZIONE

La gradevolezza e la qualità delle preparazioni è un aspetto centrale per raggiungere l'obiettivo di rispettare a pieno la dignità dell'Ospite, per il quale il momento del pasto assume rilevanza centrale nella sua routine quotidiana. La performance individuale viene determinata anche con riferimento ai rimandi, positivi o negativi, che arrivano dai servizi tutelari e dagli Ospiti cognitivamente non compromessi, in ordine alla qualità del pasto servito.



SETTORE AMMINISTRAZIONE

Un'efficace azione amministrativa è condizione essenziale per lo svolgimento delle attività proprie dell'Ente. Essa svolge sia funzioni di front office che di back office, si avvicina tanto agli Ospiti, quanto ai Familiari che ai Terzi. Il settore, a partire dalla metà dell'esercizio 2019, ha subito una progressiva riduzione della propria dotazione organica, passata da 3 risorse a 2,25. Oltre al qualitativo svolgimento delle funzioni attribuite dalla direzione pro-capite ad ogni singolo dipendente, diviene fondamentale il mantenimento dello standard qualitativo e quantitativo raggiunto nel 2018.

SETTORE COORDINAMENTO

Il servizio di Coordinamento nel prossimo è stato oggetto di una importante ristrutturazione che è passata da una rivisitazione delle competenze generali, a seguito dell'esternalizzazione dei servizi assistenziali e sanitari. Si conferma che i compiti centrali del settore è il realizzare una competente sorveglianza sull'appalto secondo le direttive fornite della Direzione, in abbinamento alle funzioni border line di segretariato sociale in favore dei familiari degli Ospiti. Specifico per l'anno 2020 è invece l'obiettivo di una riorganizzazione interna a seguito della pianificata esternalizzazione del servizio di ristorazione, dal quale conseguirà da un lato la cessazione delle funzioni legate alla gestione diretta (ordinativi, turni, etc), e l'acquisizione di una nuova area di intervento legata alla sorveglianza.

SETTORE MANUTENZIONE

Seppur pare complesso di primo acchito individuare un diretto collegamento fra l'ambito della manutenzione e una pianificazione delle performance, ad una lettura più approfondita e in rapporto all'organizzazione dell'Ente tale assunto diviene assolutamente rivedibile. Il rispetto del piano di manutenzione interno annuale è fondamentale per mantenere una struttura in stato di conservazione ottimale. Il puntuale adempimento di tale documento programmatico si pone quale obiettivo del servizio di manutenzione.