



**CASA DI RIPOSO
M. MULLER**

DAL 1906 AL SERVIZIO
DEGLI ANZIANI

A.P.S.P. 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 2022/2024

Approvato con Delibera del Consiglio di Amministrazione 19/2022

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 dalla 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 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 la circostanza per cui le disposizioni in esse contenute siano solo in parte replicabili all'interno di un'organizzazione avente le specificità della Casa di Riposo Muller, la quale si caratterizza per un ridotta dotazione organica con circa la metà dei dipendenti assegnati funzionalmente a un operatore economico esterno che gestisce i servizi alla persona, titolare della funzione organizzativa. Tuttavia si ritiene opportuno avviare un percorso diretto alla revisione del sistema di misurazione e valutazione che recepisca le *supra* citate linee guida non solo per quanto in merito alla tempistica dei colloqui, agli elementi di valutazione della performance e della tipologia di metodo applicato, ma anche relativamente agli item oggetto di giudizio con una precisa differenziazione fra risultati organizzativi, individuali e comportamentali. Tale innovazione generale, verrà fissata quale obiettivo nel piano di miglioramento previsto dal sistema di gestione della qualità. Nella presente revisione viene inserita una voce specifica relativa alla valutazione di obiettivi organizzativi, predeterminati all'interno del piano. In via sperimentale viene previsto per ogni settore un singolo obiettivo, si rinvia all'aggiornamento 2023/2025 l'eventuale previsione di più risultati da raggiungere.

Oltre alle innovazioni relative alla valutazione individuale, il presente documento recepisce la cessazione di tutto il Personale di ristorazione contrattualizzato con L'Ente (con stralcio della



relativa sezione nel Piano delle Performance) e le modifiche alla valutazione della Direzione di Struttura connesse all'approvazione del Regolamento di Organizzazione dell'Azienda, quale conseguenza del riordino in APSP dell'Ente avvenuto nel corso del 2021.

In riferimento ulteriore al Piano delle Performance per il prossimo triennio, esso non vede aggiornamenti di rilievo in quanto il contesto interno ed esterno per l'anno 2022 e in prospettiva sul triennio è del tutto analogo all'esercizio precedente. Come detto *supra*, si prevedo per ogni Settore un obiettivo organizzativo che avrà una specifica voce di misurazione all'interno della scheda di valutazione della performance individuale.



SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE DEL PERSONALE DIPENDENTE

Il Personale direttamente contrattualizzato con l'Ente è suddiviso in quattro settori: Assistenza, Amministrazione, Coordinamento, 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 le 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). Con la presente revisione del piano si procede all'inserimento di una voce di valutazione specifica inerente agli obiettivi organizzativi fissati nel piano delle performance.



VALUTAZIONE PRESTAZIONE INDIVIDUALE

FATTORE DI GIUDIZIO	GRADO DELLA VALUTAZIONE				
	OTTIMO Punti 7	BUONO Punti 5	NORMALE Punti 3.5	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					

FATTORE DI GIUDIZIO	GRADO DELLA VALUTAZIONE				
	OTTIMO Punti 15	BUONO Punti 16	NORMALE Punti 12	MEDIOCRE Punti 8	SCADENTE Punti 0
Raggiungimento Obiettivo Organizzativo di Settore					

VALUTAZIONE DI SERVIZIO

FATTORE DI GIUDIZIO	MEDIA VALUTAZIONI	GRADO DELLA VALUTAZIONE				
		OTTIMO Da 4,51 a 5,00 Punti 15	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 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.



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

“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.*
- 5. Sino al permanere della dichiarazione dello stato di emergenza per la pandemia da Covid-19, una quota delle risorse destinate alla performance individuale viene riservata alla distribuzione alle risorse in servizio sulla base del criterio della presenza sul posto di lavoro, della funzione svolta (peso specifico 1 per personale sanitario, assistenziale e di manutenzione, 0,5 per personale amministrativo e di coordinamento) e del regime contrattuale. L’ammontare di tale fondo, viene determinato su base annua in sede di accordo decentrato.*

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, Fisioterapico)*
 - i 2 Lavoratori con votazione più elevata nei restanti Settori (Amministrazione, Coordinamento, Manutenzione,).*
- 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: $10000 - 1071 = €8.929$



4. *La maggiorazione individuale è parametrata sulla quota di produttività ordinaria, e non anche su quanto ricevuto ai sensi del precedente art. 5 comma 5.*”

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 formule contenete 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 vigente 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 dell'attribuzione dell'incarico di Direzione dell'APSP secondo la disciplina contenuta nel Regolamento di Organizzazione dell'Azienda approvato con Delibera 2/2022, le funzioni amministrative apicali vengono svolte da un soggetto inserito in dotazione organica cui viene conferita una Posizione Organizzativa.

La valutazione della performance è di competenza di una apposita Commissione nominata dal CdA, con membri individuati anche al suo interno e con partecipazione necessaria del Presidente. La Commissione viene costituita entro il 31/03 di ogni anno, e riceve dalla Direzione una relazione relativa alle attività effettuate nell'esercizio precedente e che si pone a base del giudizio di merito in rapporto all'andamento generale e al perseguimento degli obiettivi specifici assegnati.

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 2022/2024

La APSP 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.

La pandemia ha cambiato in maniera sostanziale l'esecuzione quotidiana dei servizi, e quindi anche gli obiettivi legati alla mission. La prevenzione del contagio diviene il primo obiettivo da perseguire, lavorando per integrare al meglio le esigenze di protezione della vita dell'Ospite all'aspettativa di un'esperienza di ricovero all'interno della struttura che sia, compatibilmente con le condizioni di salute del singolo, la più completa possibile.

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, si mantiene obiettivo primario e generale da affiancare ai singoli obiettivi previsti dalla scheda di misurazione delle performance. La gestione della pandemia impone una particolare diligenza al Personale operante a diretto contatto con gli Ospiti, con riguardo al puntuale ossequio di tutte le misure prescritte dalle Direzioni per la prevenzione e il contrasto al Covid. Il puntuale rispetto e adesione alle Circolari Covid pubblicate diviene elemento per la valutazione della performance individuale.

Obbiettivi Organizzativi

- **Personale Tutelare:** Effettuazione di almeno il 95% delle docce settimanali programmate;
- **Personale Fisioterapico:** Inserire in trattamento almeno il 60% degli Ospiti di RSA;



- **Personale Infermieristico:** *Mantenimento dell'insorgenza di lesioni di decubito al di sotto delle 24 su base annua;*

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, che attualmente godono del supporto di un tirocinio. 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 a partire dal 2018, e mantenuto negli anni a seguire.

Obiettivi Organizzativi

Personale Amministrazione: Adeguata gestione del protocollo sulla base delle indicazioni fornite dalla Direzione

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. Il collocamento a riposo di n. 1 coordinatore senza che ne sia stata coperta l'assenza, ha determinato la riduzione della dotazione organica del servizio da 2,5 a 1,5 unità. Di contrastare l'esternalizzazione del servizio di ristorazione ha comportato un alleggerimento dei compiti legati alla gestione diretta. In un periodo ove l'impossibilità per i parenti degli Ospiti di entrare liberamente in struttura comporta un aggravio nella tenuta dei rapporti Ente/Famiglia, il Coordinamento acquisisce un ruolo fondamentale per mantenere saldo tale collegamento, da realizzarsi attraverso una serrata comunicazione, tale da mantenere inalterato il rapporto fiduciario dell'Utenza nei confronti del Muller. Altrettanto importanti sono le attività di sorveglianza sui servizi appaltati, di competenza specifica del servizio di coordinamento in appoggio al RUP/Direttore dell'esecuzione.

Obiettivi Organizzativi

Personale Coordinamento: Registrazione in Diario Sociale di almeno 100 annotazioni sul 2022.



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 obbiettivo del servizio di manutenzione.

Obbiettivi Organizzativi

Personale Manutenzione: Autonoma gestione della reportistica relativa al piano di manutenzione