



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

RELAZIONE ANNUALE SULLE PERFORMANCE

PREMESSA

L'Ente ha iniziato ad affrontare l'ambito delle performance nel solco tracciato dal Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n.150, "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni", a partire dall'estate 2017 estate, con una relazione che aveva anche carattere programmatico sulle iniziative da attuare nel corso dei mesi successivi.

In particolare ci si era dati i seguenti obiettivi:

1. Redazione del nuovo manuale per la gestione della qualità entro il 31/12/2018;
2. Redazione del Piano delle Performance 2019/2021;
3. Revisione del sistema di valutazione del Personale.

Con riguardo ai punti 2 e 3, l'Ente con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 15 del 27/02/2019 ha adottato i rispettivi strumenti. Il nuovo manuale per la gestione della qualità, come esposto nella relazione dell'anno 2018, è stato adottato nel corso dell'esercizio successivo rispetto all'obiettivo originario, con Delibera 31 del 5/7/2019.

VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE PER L'ANNO 2020

La valutazione del Personale è avvenuta alla luce di quanto indicato nel Piano delle Performance e del Sistema valido per l'esercizio 2020.

In particolare la misurazione individuale dei Lavoratori direttamente contrattualizzati con l'Ente prevede fra le voci di valutazione anche gli esiti delle customer satisfaction nei settori/Nuclei di appartenenza, la quale pesa per 20/100 del totale, mentre la restante quota viene determinata sulle prestazioni individuali.

In particolar modo, la prestazione del singolo è stata giudicata e discussa anche in relazione agli obiettivi specifici di settori individuati nel piano 2019/2021, la quale non è stata oggetto di aggiornamento nel corso del 2020, e che di seguito vengono riportati:



“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’AFFIDATARIA, 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 allo scorso 31 di gennaio 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. Oltre al qualitativo svolgimento delle funzioni attribuite dalla direzione pro-capite ad ogni singolo dipendente, diviene fondamentale nel prossimo futuro assorbire la cessazione di un istruttore amministrativo a tempo pieno con la sostituzione parziale con una risorsa in part time. Il mantenimento dello standard qualitativo e quantitativo raggiunto nel 2018 anche a fronte della riduzione della dotazione organica, diviene l'obiettivo generale del servizio.



SETTORE COORDINAMENTO

Anche il servizio di Coordinamento nel prossimo futuro sarà oggetto di una importante ristrutturazione che passa da una rivisitazione delle competenze generali. Con l'esternalizzazione dei servizi assistenziali e sanitari, viene meno la gestione diretta dei nuclei Lilla, Azzurro e del servizio fisioterapico ma aumentano i compiti di sorveglianza nei Nuclei e nei servizi e, a fronte del riordino del servizio amministrativo, alcune funzioni residuali di carattere burocratico verranno attribuite al coordinamento interno. Il riorganizzarsi con efficacia e, in particolare, il realizzare una competente sorveglianza sull'appalto secondo le direttive fornite della Direzione è il compito centrale del servizio per il prossimo triennio.

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.”

In conclusione, dalla combinata valutazione degli esiti dei questionari, della qualità della prestazione individuale e degli obiettivi di settore, si rileva la seguente performance per servizi:

ANNO 2018

PERFORMANCE SERVIZIO								
SETTORE								MEDIA TOT
ASSISTENZA			AMM.NE	COOR	FKT	CUC	MAN	
NUCLEO AZZURRO	NUCLEO VERDE	INF						
85,56	78,29	88,00	79,33	91,33	81,00	78,67	78,00	82,52

ANNO 2019

PERFORMANCE SERVIZIO								
SETTORE								MEDIA TOT
ASSISTENZA			AMM.NE	COOR	FKT	CUC	MAN	
NUCLEO AZZURRO	NUCLEO VERDE	INF						
79,40	75,43	88,00	78,40	86,67	82,00	75,33	78,00	80,40



ANNO 2020

PERFORMANCE SERVIZIO								
SETTORE								MEDIA TOT
ASSISTENZA			AMM.NE	COOR	FKT	CUC	MAN	
NUCLEO AZZURRO	NUCLEO VERDE	INF						
80	84,80	96	86,67	82,00	88	71,50	80	83,62

Il numero ridotto di personale direttamente contrattualizzato con l'Ente (19 oggetto di valutazione nel 2020 contro i 32 del 2018), comporta che anche un numero ridotto di performance individuali non ottimali determinino un abbassamento della media di servizio. La media complessiva delle valutazioni, resta in linea con quella del biennio precedente;

Con riguardo alle performance individuali, vi siano state due valutazioni inquadrate come insufficiente alla luce del Contratto Collettivo Integrativo 2018/2020, a cui non ha fatto seguito la corresponsione del premio di produttività. Si registrano altresì 5 valutazioni (ne 1 nel settore coordinamento, 4 nel settore Assistenza) al di sotto della quota di 80 p.ti, ritenuta quale standard qualitativo individuale ottimale.

Si richiama la Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 27 del 24/05/2021 di valutazione della performance del Direttore di Struttura, al quale è stato attribuito un punteggio di 95/100

In competenza 2020 vengono distribuiti a titolo di produttività individuale € 11.311,48, di cui € 3.311,48 a titolo di specifica premialità Covid in attuazione dell'accordo sindacale del 7/12/2020. Alla Direzione di Struttura viene riconosciuta una retribuzione di risultato di € 3.104,31.

Si riportano infine gli esiti dei questionari di customer satisfaction distribuiti nel 2020

ESITO QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI ANNO 2020

SERVIZIO	DOMANDA SOMMINISTRATA
VISITE	Soddisfazione Visite in Cappella
	Soddisfazione Videochiamate
	Soddisfazione Uso Interfono
	Soddisfazione Attività di Prenotazione
	Soddisfazione Cura e Aspetto Estetico degli Ospiti durante le Visite
ASSISTENZA TUTELARE	Soddisfazione Cortesia del Personale
	Soddisfazione di come il Servizio Cura l'Ospite
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	Soddisfazione Cortesia del Personale
	Soddisfazione di come il Servizio Cura l'Ospite
FISIOTERAPIA	Soddisfazione Cortesia del Personale
	Soddisfazione di come il Servizio Cura l'Ospite
ANIMAZIONE	Soddisfazione Cortesia del Personale
PULIZIA	Soddisfazione Pulizia Interna
	Soddisfazione Pulizia Luoghi di Visita
AMMINISTRAZIONE	Soddisfazione Cortesia del Personale
	Soddisfazione nelal Gestione delle Pratiche
COORDINAMENTO	Soddisfazione Cortesia del Personale
	Soddisfazione nelal Gestione delle Pratiche
PERIODO COVID	Soddisfazione nelle Cure Sanitarie
	Soddisfazione in merito ai colloqui con Medici e Infermieri
	Soddisfazione Colloqui con uffici

SERVIZIO	VOTO
	TOTALE
<i>Visite</i>	4,14
<i>Assistenza Tutelare</i>	4,53
<i>Assistenza Infermieristica</i>	4,51
<i>Fisioterapia</i>	4,58
<i>Animazione</i>	4,67
<i>Pulizia</i>	4,38
<i>Amministrazione</i>	4,54
<i>Coordinamento</i>	4,42
<i>Periodo Covid</i>	4,23
<i>Attività di Accoglienza</i>	4,22

Range dei Voti: da 1 a 5



VOCE	TOTALE		
	SI	NO	NON SO
E' stato difficile per l'Anziano fare l'isolamento di 14 giorni all'ingresso?	4	7	1
L'Ospite si lamenta del servizio tutelare	5	16	2
L'Ospite si lamenta del servizio infermieristico	2	17	3
L'Ospite si lamenta del servizio fisioterapico	1	15	2
L'Ospite si lamenta del servizio di ristorazione	10	11	2
L'Ospite si lamenta del servizio di pulizia	1	18	4
L'Ospite si lamenta del servizio di lavanderia	5	14	3
L'Ospite si lamenta del servizio amministrativo	1	16	3
L'Ospite si lamenta del servizio di coordinamento	1	20	2
L'Ospite si lamenta del fatto che non può uscire dalla struttura	10	11	1
L'Ospite si lamenta del fatto che non può vedere liberamente i familiari	12	10	1
Farebbe ancora entrare l'Anziano in una Struttura	18	4	0
Se ha risposto si alla precedente, sceglierebbe ancora il Muller?	18	1	0
Ha ancora fiducia nella Struttura	21	1	0
E' disposto a sottoporsi a tampone per incontrare il proprio caro ricoverato?	22	1	0

SERVIZIO	VOCE	TOTALE	
		SI	NO
SERVIZI TELEMATICI	Ha mai visitato il sito internet della Casa di Riposo	13	9
	Ha visitato il sito prima dell'ingresso del proprio caro?	10	12
	Segue la pagina Facebook della Casa di Riposo	10	10
	La trova un'iniziativa positiva?	19	2
	Utilizza la propria e-mail per comunicare con la Casa di Riposo?	10	12
	In caso di risposta negativa alla precedente domanda, sarebbe interessato a comunicare via mail con la Casa di Riposo?	4	8
	Ha mail letto della Casa di Riposo sui giornali locali nell'ultimo anno	14	8