



## **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](http://www.casamuller.it)

[amministrazione@casamuller.it](mailto:amministrazione@casamuller.it) [casa.muller@pec.comunevb.it](mailto: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 2019**

La valutazione del Personale è avvenuta alla luce di quanto indicato nel Piano delle Performance e del Sistema valido per l'esercizio 2019.

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, 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 approccia 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**

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

#### **ANNO 2019**

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



I dati, in calo rispetto al 2018, risentono della minore qualità percepita dai famigliari in relazione ai servizi alla persona, presumibilmente a causa dell'assestamento nella riorganizzazione a seguito dell'esternalizzazioni delle attività tutelari e sanitarie, e del forte turn over di personale OSS contrattualizzato con l'Ente (7 operatori socio sanitari) cessati dal servizio durante il 2019 per pensionamento e mobilità verso l'ASL VCO..

Con riguardo alle performance individuali, vi è stata una valutazione inquadabile come insufficiente alla luce del Contratto Collettivo Integrativo 2018/2020. Si registrano altresì 16 valutazioni (, 3 nel settore Cucina, 10 nel settore OSS, 2 nel settore Amministrazione, 1 nel settore Manutenzione) al di sotto della quota di 80 p.ti, ritenuta quale standard qualitativo individuale ottimale.

In competenza 2019 viene distribuito a titolo di produttività € 11.565,88, ridotta ad € 7.865,68 a seguito dell'accordo stipulato con le OO.SS e le RSU per il recupero delle somme indebitamente erogate per mancata applicazione della Legge 112/2008, n.71;

Si riportano infine gli esiti dei questionari di customer satisfaction distribuiti nel 2019

## ESITO QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI ANNO 2018

SERVIZIO	DOMANDE SOMMINISTRATE	
	N°	Contenuto
TUTELARE INFERMIERISTICO FISIOTERAPICO	4	Cortesìa nei confronti del familiare
		Chiarezza Informazioni date
		Cortesìa nei confronti dell'Ospite
		Soddisfazione generale nella cura dell'Ospite
ANIMAZIONE	4	Cortesìa nei confronti del familiare
		Chiarezza Informazioni date
		Cortesìa nei confronti dell'Ospite
		Soddisfazione generale delle attività pianificate
LAVANDERIA	3	Qualità dei lavaggi
		Disponibilità e reperimento indumenti
		Soddisfazione sulla tempestività nel cambio di stagione del guardaroba
PULIZIA	2	Soddisfazione pulizia interna
		Soddisfazione pulizia esterna
RISTORAZIONE	2	Soddisfazione qualità pasti
		Soddisfazione varietà menù.
AMMINISTRAZIONE COORDINAMENTO	2	Cortesìa e Disponibilità del Personale
		Soddisfazione nel risolvere le richieste
ACCOGLIENZA	4	Completezza delle informazioni fornite al primo approccio
		Valutazione della chiarezza della documentazione
		Soddisfazione degli incontri con il Personale sanitario prima dell'ingresso
		Soddisfazione presa in carico nei primi giorni di accoglienza

SERVIZIO	VOTO
	TOTALE
<i>Assistenza Tutelare</i>	<b>4,09</b>
<i>Assistenza Infermieristica</i>	<b>4,22</b>
<i>Fisioterapia</i>	<b>3,65</b>
<i>Animazione</i>	<b>4,43</b>
<i>Lavanderia</i>	<b>3,79</b>
<i>Pulizia</i>	<b>4,23</b>
<i>Ristorazione</i>	<b>3,75</b>
<i>Amministrazione</i>	<b>4,20</b>
<i>Coordinamento</i>	<b>4,18</b>
<i>Attività di Accoglienza</i>	<b>4,53</b>
<b>Media Complessiva</b>	<b>4,11</b>

Range dei Voti: da 1 a 5