



## **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 del 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 dalla scorsa 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.

In riferimento alla redazione del nuovo manuale, valutazioni di economicità hanno fatto ritenere opportuno la redazione in amministrazione diretta del documento la quale, avente natura complessa e afferente all'ambito del project management, è stata fatta propria dalla Direzione di Struttura Scrivente. La gestione ordinaria dell'Ente non ha consentito di rispettare il termine di cui *supra*. Il documento è comunque in fase avanzata di redazione e si ritiene di portarlo ad approvazione nel mese di luglio.

## **VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE PER L'ANNO 2018**

Dato atto che gli obiettivi fissati all'interno del Piano delle Performance afferiscono al triennio 2019-2021, non sovrapponibili all'anno oggetto della presente relazioni per sostanziali differenze nella governance dei processi aziendali, si effettua una valutazione sulla base dei criteri generali utilizzati per l'esercizio 2017.



E' stata dunque svolta una valutazione annuale riguardante i Lavoratori direttamente contrattualizzati con l'Ente, utilizzando il sistema di misurazione approvato a febbraio 2019 (il quale ha avuto esito positivo dal confronto sindacale ex art. 5 del CCNL Funzioni Locali), il quale prevede fra le voci di valutazione anche gli esiti delle customer satisfaction nei settori/Nuclei di appartenenza.

I dati sono in 100esimi. Da un confronto con le valutazioni relative allo scorso esercizio (le quali prevedevano un punteggio massimo attribuibile di 120 p.ti, qui rideterminati a 100), non si rilevano sostenuti incrementi/decrementi nella performance di servizio, ad eccezione del "Nucleo Azzurro" che si giova del punteggio massimo attribuibile per customer satisfaction, unico settore ad ottenere tale risultato nell'ambito dei servizi tutelari, in negativo del settore manutenzione, principalmente in ragione del fatto che il nuovo sistema di misurazione non è per tale funzione premiante.

### ANNO 2017

SETTORE								MEDIA TOT
ASSISTENZA			AMM.NE	COOR	FKT	CUC	MAN	
NUCLEO AZZURRO	NUCLEO VERDE	INF						
96,57	96,33	102,00	98,67	106,67	97,00	97,33	102,00	99,57
<b>80,48</b>	<b>80,28</b>	<b>85,00</b>	<b>82,22</b>	<b>88,89</b>	<b>80,83</b>	<b>81,11</b>	<b>85,00</b>	<b>82,98</b>

### 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	<b>82,52</b>

Con riguardo alle performance individuali, non vi sono state valutazioni inquadabili come insufficienti alla luce del Contratto Collettivo Integrativo 2018/2020. Tuttavia si registrano 9 valutazioni (1 nel settore Fisioterapia, 1 nel settore Cucina, 2 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 2018 non viene distribuito alcun premio individuale, essendosi esaurito il Fondo per le Risorse Decentrate.

La valutazione dei Lavoratori titolari di indennità ex art. 17 del CCNL 1.4.1999 (poi 70-quinquies del CCNL 21.5.2018) è stata dinamica e non empirica, con valutazione di globale soddisfazione. Diviene importante, a titolo programmatico, effettuare le verifiche semestrali sull'anno 2019.

Si riportano infine gli esiti dei questionari di customer satisfaction distribuiti nel 2018

## ESITO QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI ANNO 2018

SERVIZIO	DOMANDE SOMMINISTRATE	
	N°	Contenuto
<b>TUTELARE INFERMIERISTICO FISIOTERAPICO</b>	4	Cortesìa nei confronti del familiare
		Chiarezza Informazioni date
		Cortesìa nei confronti dell'Ospite
		Soddisfazione generale nella cura dell'Ospite
<b>ANIMAZIONE</b>	4	Cortesìa nei confronti del familiare
		Chiarezza Informazioni date
		Cortesìa nei confronti dell'Ospite
		Soddisfazione generale delle attività pianificate
<b>LAVANDERIA</b>	3	Qualità dei lavaggi
		Disponibilità e reperimento indumenti
		Soddisfazione sulla tempestività nel cambio di stagione del guardaroba
<b>PULIZIA</b>	2	Soddisfazione pulizia interna
		Soddisfazione pulizia esterna
<b>RISTORAZIONE</b>	2	Soddisfazione qualità pasti
		Soddisfazione varietà menù.
<b>AMMINISTRAZIONE COORDINAMENTO</b>	2	Cortesìa e Disponibilità del Personale
		Soddisfazione nel risolvere le richieste
<b>ACCOGLIENZA</b>	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>4,38</b>
<i>Assistenza Infermieristica</i>	<b>4,52</b>
<i>Fisioterapia</i>	<b>4,42</b>
<i>Animazione</i>	<b>4,49</b>
<i>Lavanderia</i>	<b>3,91</b>
<i>Pulizia</i>	<b>4,37</b>
<i>Ristorazione</i>	<b>4,23</b>
<i>Amministrazione</i>	<b>4,53</b>
<i>Coordinamento</i>	<b>4,53</b>
<i>Attività di Accoglienza</i>	<b>4,46</b>
<b>Media Complessiva</b>	<b>4,39</b>

Range dei Voti: da 1 a 5