



## **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](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. Negli anni a seguire senza soluzione di continuità, è stato regolarmente aggiornato il Piano delle performance e il sistema di misurazione e valutazione, nella consapevolezza di come un'attenta programmazione e monitoraggio della performance del personale possa impattare positivamente sulla qualità dei servizi erogati. Tuttavia va rilevato come la progressiva esternalizzazione dei servizi alla persona abbia comportato un'importante riduzione dei lavoratori dipendenti, in particolare nel settore assistenza il quale è stabilmente affidato ad appaltatori esterni dal 2018, mentre alla data odierna non residuano risorse impiegate nelle attività alberghiere. L'acquisizione di tale dato è necessario al fine di comprendere come, se la performance individuale nei settori a diretta gestione (amministrazione, coordinamento e manutenzione) ha un decisivo riflesso sulla qualità complessiva del singolo servizio, non altrettanto può dirsi nel settore assistenza dove dei circa 45 dipendenti impiegati, solo 5 sono contrattualizzati direttamente con l'Ente.

## **VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE PER L'ANNO 2022**

La valutazione del Personale è avvenuta alla luce di quanto indicato nel Piano delle Performance e del Sistema valido per l'esercizio 2022.

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 15/100 del totale.

Analogo punteggio viene attribuito al livello di raggiungimento dell'obiettivo organizzativo di settore fissato nella documentazione programmatica.

I restanti 70 punti vengono assegnati sulla base delle prestazioni individuali, anche in rapporti agli obiettivi specifici formalmente assegnati. In particolar modo, la prestazione del singolo è stata



giudicata e discussa anche in relazione agli obiettivi specifici di settori individuati nel piano 2022/2024, 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’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.*

### **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.*

### **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.*



## **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.*

Nel Piano 2022/2024 sono stati altresì introdotti per la prima volta degli obiettivi di settore direttamente misurabili, i quali come *supra* riportato incidono per 15/100 sulla valutazione complessiva del dipendente. A seguire si propone il prospetto dei singoli obiettivi, e dei relativi esiti:

| <b>SETTORE</b>         | <b>SERVIZIO</b>        | <b>OBBIETTIVO</b>  | <b>VALUTAZIONE</b> |
|------------------------|------------------------|--|--------------------|
| <b>AMMINISTRAZIONE</b> |                        | Adeguata gestione del protocollo sulla base delle indicazioni fornite dalla Direzione          | NORMALE            |
| <b>COORDINAMENTO</b>   |                        | Registrazione in Diario Sociale di almeno 100 annotazioni sul 2022.                            | OTTIMO             |
| <b>MANUTENZIONE</b>    |                        | Autonoma gestione della reportistica relativa al piano di manutenzione                         | OTTIMO             |
| <b>ASSISTENZA</b>      | <b>INFERMIERISTICO</b> | <i>Mantenimento dell'insorgenza di lesioni di decubito al di sotto delle 24 su base annua;</i> | OTTIMO             |
|                        | <b>TUTELARE</b>        | Effettuazione di almeno il 95% delle docce settimanali programmate                             | BUONO              |
|                        | <b>FISIOTERAPICO</b>   | Inserire in trattamento almeno il 60% degli Ospiti di RSA;                                     | OTTIMO             |



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 2022**

| <b>PERFORMANCE SERVIZIO</b> |                         |            |               |             |            |            |                      |
|-----------------------------|-------------------------|------------|---------------|-------------|------------|------------|----------------------|
| <b>SETTORE</b>              |                         |            |               |             |            |            | <b>MEDIA<br/>TOT</b> |
| <b>ASSISTENZA</b>           |                         |            | <b>AMM.NE</b> | <b>COOR</b> | <b>FKT</b> | <b>MAN</b> |                      |
| <b>NUCLEO<br/>AZZURRO</b>   | <b>NUCLEO<br/>VERDE</b> | <b>INF</b> |               |             |            |            |                      |
| 83,00                       | 78,00                   | 89,00      | 85,50         | 88,00       | 78,00      | 82,00      | <b>83,36</b>         |

Il numero ridotto di personale direttamente contrattualizzato con l'Ente (10 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 e, più in generale, uno scarso valore indicativo della performance *supra* rilevata in rapporto all'andamento del settore assistenza, ove nel complesso sono 5 i lavoratori oggetto di valutazione in un ambito che vede impegnati quasi 50 lavoratori.

In competenza 2022 vengono distribuiti a titolo di produttività individuale € 8.738,72 per il personale non titolare di posizione organizzativa.

La valutazione della Direzione è fissata all'ordine del giorno della seduta del Consiglio di Amministrazione del 26/7/2023. La retribuzione di risultato non potrà essere maggiore di € 4.000,00

Si riportano infine gli esiti dei questionari di customer satisfaction distribuiti nel 2022

## ESITO QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI ANNO 2020

| SERVIZIO                      | DOMANDE SOMMINISTRATE |   |
|-------------------------------|-----------------------|---|
|                               | N°                    | Contenuto   |
| VISITE                        | 4                     | Soddisfazione generale  |
|                               |                       | Soddisfazione nelle videochiamate                             |
|                               |                       | Soddisfazione nella gestione delle prenotazioni               |
|                               |                       | Soddisfazione aspetto estetico degli Ospiti durante le visite |
| TUTELARE, FKT INFERMIERISTICO | 2                     | Cortesia nei confronti del familiare                          |
|                               |                       | Cortesia nei confronti del Ospite                             |
| MEDICI                        | 1                     | Soddisfazione nel Rapporto con MMG                            |
| ANIMAZIONE                    | 1                     | Soddisfazione e cortesia del personale                        |
| PULIZIA                       | 2                     | Soddisfazione pulizia interna                                 |
|                               |                       | Soddisfazione pulizia esterna                                 |
| AMMINISTRAZIONE COORDINAMENTO | 2                     | Cortesia e Disponibilità del Personale                        |
|                               |                       | Soddisfazione nel risolvere le richieste                      |
| DIREZIONE                     | 2                     | Cortesia e disponibilità                                      |
|                               |                       | Giudizio sull'organizzazione generale                         |
| ACCOGLIENZA                   | 4                     | Completezza delle informazioni fornite al primo approccio     |
|                               |                       | Valutazione della chiarezza della documentazione              |
|                               |                       | Soddisfazione presa in carico nei primi giorni di accoglienza |

| SERVIZIO                   | VOTO (Max 5) |
|----------------------------|--------------|
| Visite                     | <b>3,94</b>  |
| Assistenza Tutelare        | <b>3,72</b>  |
| Assistenza Infermieristica | <b>4,39</b>  |
| Assistenza Fisioterapica   | <b>3,89</b>  |
| Medici                     | <b>4,13</b>  |
| Animazione                 | <b>4,56</b>  |
| Pulizia                    | <b>4,03</b>  |
| Amministrazione            | <b>4,09</b>  |
| Coordinamento              | <b>4,15</b>  |
| Direzione                  | <b>3,81</b>  |
| Attività di Accoglienza    | <b>4,27</b>  |

Range dei Voti: da 1 a 5