



## **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**

### **E**

### **PROGRAMMAZIONE DEL CICLO PER L'ANNO 2018**

#### **PREMESSA**

Il presente documento viene adottato ai sensi dell'art. 10 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".

L'Ente nell'ultimo triennio ha gradatamente lavorato verso una graduale riconduzione dell'azione dell'Ente con l'intento di giungere un pieno adempimento delle prescrizioni normative inerenti all'adozione degli atti programmatici previsti dalla normativa vigente, concentrandosi inizialmente sull'area economico finanziaria, sulla trasparenza e sul contrasto alla corruzione, per poi passare alla conservazione documentale.

Nel proseguo della strada intrapresi si redige e si presenta all'Organo di Indirizzo Politico/Amministrativo una relazione che acquisisce in parte caratteristiche programmatiche, essendo il primo atto relativo alla materia delle performance. La norma prescrive che il presente resoconto debba essere licenziato entro il 30 giugno di ogni anno, il quale deve fare riferimento al Piano delle Performance di cui all'art. 10, comma 1 lettera a) del D.Lgs. 150/2009, a sua volta da approvare entro il 31 gennaio. Se l'assenza dell'atto per ultimo citato è da ricondursi a una valutazione nel merito della Scrivente di come e quando introdurre e sviluppare un nuovo strumento (di cui si esporrà *infra*), il ritardo nell'adozione del presente documento è frutto della scelta di attendere gli esiti dell'audit esterno sulla certificazione ISO 9001:2015, sebbene le operazioni inerenti valutazione della performance individuale fossero già concluse prima della timeline impostata alla fine del mese di giugno.

Volendo dare un minimo di carattere programmatico alla relazione, ho ritenuto necessario attendere gli esiti dell'ispezione, in quanto l'ambito della Qualità è legato a doppio filo a quello della performance e i due strumenti, benché abbiano genesi e natura fra loro molto distanti, possono integrarsi in maniera efficace per consentire un miglioramento nell'erogazione dei servizi.

## **QUALITA' E PERFORMANCE – LINEE PROGRAMMATICHE**

La ISO 9001 incrocia i temi propri di cui al D.Lgs 150/2009 nelle sezioni inerenti a pianificazione, valutazione e miglioramento.

L'esito dell'audit ha mostrato come l'impianto adottato dall'Ente sia conforme all'ultima versione della norma internazionale, pur richiedendo entro la prossima verifica di sorveglianza un'importante aggiornamento di alcune procedure, e una più attenta pianificazione degli obiettivi di crescita (ambito del piano delle performance) e delle verifiche ( i cui esiti attengono alla relazione sulle performance).

Data l'importanza e la dinamicità delle tematiche, è prevista entro il 31/12/2018 la revisione del manuale per la gestione del sistema qualità, l'adozione e/o l'aggiornamento delle procedure relative agli audit interni e al piano di miglioramento, con l'analisi dei processi relativi ai servizi di supporto.

Tale rivalutazione consentirà all'Ente l'adozione di un Piano delle Performance per il triennio 2019/2021 coerente con l'Organizzazione interna.

## **VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE – CONSIDERAZIONI PER IL FUTURO**

L'attuale sistema di valutazione del Lavoratore è strutturato su una scheda che considera una serie di voci (autonomia operativa, partecipazione a momenti di formazione, rapporti con gli Ospiti e Colleghi, preparazione professionale, etc), il quale ha spiccate tendenze individuali e non considera l'azione dell'Ente nel suo complesso o, quantomeno, una valutazione per aree.

Si ritiene opportuno prevedere una ristrutturazione di tale modello, abbinando alla considerazione meritocratica delle funzioni svolte dal singolo, anche gli esiti del settore in cui il Lavoratore è coinvolto, eventualmente utilizzando indicatori provenienti da stakeholder interni quali gli Ospiti e i loro familiari, ovvero output di processo direttamente misurabili.

Alcuni esempi.

Gli Operatori Socio Sanitari possono essere valutati in parte in base alla propria singola condotta lavorativa, e in parte in ragione del grado di soddisfazione che famigliari e Ospiti hanno avuto dal servizio assistenziale nel suo complesso e/o nel nucleo di appartenenza.

I manutentori possono essere può essere valutati in parte in base alla propria singola condotta lavorativa, e in parte per il pieno rispetto da parte di entrambi del Piano di manutenzione annuale;

Gli amministrativi possono essere valutati in parte in base alla propria singola condotta lavorativa, e in parte per i risultati di bilancio essendo direttamente coinvolti nell'area degli approvvigionamenti e della spesa di personale.

La revisione del sistema in ogni caso sarà oggetto di confronto con le OO.SS. ai sensi dell'art. 5 del CCNL Funzioni Locali del 21.05.2018.

## VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE PER L'ANNO 2017

La valutazione annuale svolta e riguardante i soli Lavoratori contrattualizzati direttamente con l'Ente, ha mostrato una sensibile crescita del singolo con adesione agli obiettivi generali fissati individualmente in sede di discussione della performance per l'anno 2016.

In alcuni casi sono state rilevati episodi tali da incidere in maniera negativa su alcuni punti della scheda di valutazione, specie laddove le condotte negligenti hanno portato all'adozione di provvedimenti disciplinari.

In ogni caso la valutazione globale sul Personale può dirsi più che soddisfacente, con discreta adesione alla mission dell'Ente.

Si fornisce la media dei risultati delle schede di valutazione, suddivise per servizio, in confronto con l'anno 2016.

Il punteggio massimo attribuibile è di 120. Nel corso del biennio si sono avute due valutazioni negative (al di sotto dei 70 punti) e 20 (12 nel 2017 e 8 nel 2016) positive nel loro complesso ma al di sotto dello standard qualitativo individuale ottimale che si individua nella soglia dei 96 punti.

Va rilevato come nei settori a più alto turnover, la valutazione negativa o non ottimale di uno o più Lavoratori incide in maniera importante sulle risultanze espresse in dato aggregato.

### *ANNO 2016*

SETTORE								MEDIA TOT
ASSISTENZA			AMM.NE	COOR	FKT	CUC	MAN	
NUCLEO AZZURRO	NUCLEO VERDE	INF						
94,27	94,33	90	98,00	105,33	106,00	93,33	102,00	<b>97,91</b>

### *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	<b>99,57</b>

Ai Lavoratori è stato distribuito un premio complessivo di produttività pari ad € 10.990,62, suddiviso pro capite proporzionalmente alla valutazione ottenuta e ai giorni di presenza in servizio.

La valutazione dei Lavoratori titolari di indennità ex art. 17 del CCNL 1.4.1999 è stata dinamica, non empirica con una verifica nel corso del mese di agosto 2017 per gli incarichi di maggiore complessità, e una riconsiderazione in sede di nuovo conferimento per l'anno 2018 con valutazioni nel loro complesso soddisfacenti.

Seppur non rilevanti formalmente ai fini della valutazione del singolo, l'Ente ha somministrato ai famigliari dell'Ente un questionario di customer satisfaction.

Sono state effettuate una serie di domande con riguardo a ogni servizio. Si riportano i dati di valutazione media per ogni settore.

Punteggio di Valutazione: 1 – pessimo; 2 - scarso; 3 – sufficiente 4 – buono  
5 – ottimo

<b>TOTALI</b>						
<b>NUMERO QUESTIONARI</b>			<b>40</b>			
<b>SERVIZIO</b>	<b>VOTO</b>					
	<b>TOTALE</b>	<b>25/40</b>	<b>40/55</b>	<b>55/70</b>	<b>70+</b>	<b>N.C.</b>
<i>Assistenza Tutelare</i>	<b>4,06</b>	3,88	3,86	4,07	4,06	4,32
<i>Assistenza Infermieristica</i>	<b>4,09</b>	4,38	3,96	3,95	4,19	4,29
<i>Fisioterapia</i>	<b>3,76</b>	4,38	3,20	3,56	3,91	4,17
<i>Animazione</i>	<b>4,23</b>	4,50	4,14	4,08	4,26	4,55
<i>Lavanderia</i>	<b>3,41</b>	3,83	3,55	3,23	3,41	3,52
<i>Pulizia</i>	<b>4,21</b>	4,25	4,21	4,10	4,25	4,36
<i>Ristorazione</i>	<b>3,93</b>	3,75	4,08	3,75	4,07	4,07
<i>Amministrazione</i>	<b>4,32</b>	4,50	4,36	4,37	4,38	4,07
<i>Coordinamento</i>	<b>4,14</b>	4,00	4,14	4,19	4,40	3,79
<i>Attività di Accoglienza</i>	<b>3,91</b>	4,25	3,67	4,03	4,08	3,71
<b>Media Complessiva</b>	<b>4,04</b>	<i>4,17</i>	<i>3,92</i>	<i>3,93</i>	<i>4,10</i>	<i>4,08</i>

Si è proceduto anche a un censimento dell'età del compilatore, per verificare se al variare di tale elemento vi fossero sostanziali mutamenti nel giudizio dell'azione dell'Ente, evidenza che non si è rilevata.

Ogni servizio supera la soglia della votazione 4, da ritenersi come pienamente soddisfacente. Il servizio di fisioterapia comunque tende a tale livello di rilevazione mentre la lavanderia si è manifestata come il servizio (in questo appaltato all'esterno) maggiormente critico.

### **PUBBLICITA'**

Il presente documento viene affisso all'Albo Pretorio dell'Ente per 15 giorni e pubblicato nella sezione Amministrazione Trasparente del sito web istituzionale.

Avendo inoltre profili programmatici in tema di valutazione delle performance, viene trasmesso alle OO.SS. firmatarie del C.C.N.L. vigente ai fini dell'art. 5. del Contratto in essere.

**Ipab Casa di Riposo Maurizio Muller**

Il Direttore

*Andrea Manini*