ASP REGGIO EMILIA "CITTA' DELLE PERSONE"

Relazione finale sulla performance
Anno 2018

Nonostante che quest'era pan-meccanica, questo "duemila"
avesse avuto innumerevoli profezie sia negative … sia positive …,
si può dire che ci troviamo in essa inaspettatamente,
e non finiamo di sorprenderci.

(I. Calvino, La sfida del labirinto)

1.PRESENTAZIONE E INDICE

La Relazione sulla *performance* costituisce lo strumento mediante il quale l'amministrazione illustra ai cittadini e a tutti gli altri *stakeholder*, interni ed esterni, i risultati ottenuti nel corso dell'anno precedente, concludendo in tal modo il ciclo di gestione della *performance*.
Più in dettaglio, la Relazione deve:

a) evidenziare a consuntivo i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati e alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti registrati nel corso dell'anno, indicandone le cause e le misure correttive da adottare;
b) documentare gli eventuali risparmi sui costi di funzionamento derivanti da processi di ristrutturazione, riorganizzazione e innovazione ai fini dell'erogazione, nei limiti e con le modalità ivi previsti, del premio di efficienza di cui al medesimo articolo;
c) contenere il bilancio di genere realizzato dall'amministrazione.

Al pari del Piano della *performance*, la Relazione è approvata dal Consiglio di Amministrazione, dopo essere stata definita in collaborazione con i vertici dell'amministrazione. La Relazione deve essere validata dall'Organismo Indipendente di valutazione come condizione inderogabile per l'accesso agli strumenti premiali di cui al Titolo III del decreto.

2.SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE GENERALE

2.1 - Descrizione dei fattori esterni all'organizzazione che hanno inciso sulla performance generale

2.1.1 Grado di attuazione dei programmi e connessi impatti sui bisogni;

L' ASP "REGGIO EMILIA –Città delle Persone" è una Azienda multiservizi che gestisce per il Comune di Reggio Emilia servizi rivolti sia ad anziani che a disabili e a minorenni e famiglie in difficoltà.

In particolare l'Azienda gestisce:

SERVIZI RIVOLTI ALLA POPOLAZIONE ANZIANA

- N. 7 Case Residenza per Anziani (CRA) rivolte ad anziani non autosufficienti per un numero complessivo di 582 posti letto di cui 561 accreditati e cofinanziati dalla Regione Emilia-Romagna attraverso il Fondo Regionale per la non autosufficienza.
- N. 1 Casa di Riposo per 91 posti letto autorizzati di cui utilizzati al massimo 89
- N. 19 Alloggi Protetti con 28 posti disponibili
- N. 7 Centri Diurni per un totale di 172 posti autorizzati di cui 110 convenzionati con risorse da fondo Regionale per la non autosufficienza. Posti richiesti dal contratto di Servizio 152.
- N. 1 Servizio di Portierato sociale
- Servizio di tutoring domiciliare
- Coordinamento e gestione sportello assistenti familiari.

Nel **2018** nelle strutture per anziani di ASP sono stati assistiti complessivamente 1.395 anziani di cui:

- N. 912 sono stati assistiti nelle Case Residenza
- N. 94 sono stati assistiti in Casa di Riposo
- N. 22 sono stati assistiti in Appartamento Protetto
- N. 367 sono stati assistiti in Centro Diurno.

SERVIZI RIVOLTI A MINORENNI

- N. 3 Comunità educative residenziali, per un totale massimo di n. 26 posti;
- N. 1 Comunità familiare, per un totale massimo di n. 3 posti (o 4 in caso di fratelli/sorelle);
- N. 1 Comunità per l'accoglienza di Minori stranieri non accompagnati (O.A.S.I.)
- N. 2 Servizi semiresidenziali
- Servizio di Educativa Territoriale
- Progetto Co-housing
- Progetto tutori volontari
- Servizio tutele
- Progetto 18+ per giovani maggiorenni
- Progetto "Famiglia Insieme"

Nel **2018** nelle comunità educative e presso i servizi semiresidenziali e centri pomeridiani **sono stati accolti complessivamente 87 ospiti:**

Di cui:

- N. 38 in comunità educativa residenziale e familiare
- N. 5 in comunità per giovani adulti
- N.15 in struttura di accoglienza per minori stranieri non accompagnati
- N. 29 in servizi semiresidenziali (CEP e Portico)

PRINCIPALI SERVIZI RIVOLTI AI DISABILI

- N. 1 Centro socio-riabilitativo residenziale per adulti
- N. 1 Centro socio riabilitativo semiresidenziale
- N. 6 Appartamenti
- N. 1 Centro multiservizi per minorenni disabili
- Progetto "Esco-Cresco"

Nel **2018** nelle strutture residenziali e semiresidenziali **sono stati accolte complessivamente 59 persone disabili**
Di cui:

- N. 16 presso il Centro Multi Servizi per minorenni disabili "Carlo e Lorenzo Vasconi"
- N. 15 nel centro socio riabilitativo residenziale per disabili adulti "La Cava"
- N. 13 nel centro socio riabilitativo semiresidenziale per disabili adulti "La Cava"
- N. 15 negli appartamenti per l'autonomia

2.1.2 Portafoglio dei servizi erogati ovvero grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi e livello della qualità e della quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;

Allo scopo di monitorare la qualità dei servizi aziendali, nel dicembre 2017 ASP REGGIO EMILIA - Città delle Persone ha coinvolto tutti i famigliari degli utenti dei propri servizi per anziani chiedendo la loro collaborazione alla realizzazione di una indagine di customer satisfaction.

In data 28 aprile 2018 sono stati presentati i risultati di questa indagine.

Il gradimento, espresso in una scala da 1 (pochissimo soddisfatto) a 5 (moltissimo soddisfatto), ha avuto sui vari item indagati un giudizio ampiamente positivo sul funzionamento dei servizi e sull'operato dei dipendenti.

Il giudizio complessivo sul grado di soddisfazione del servizio di assistenza è stato espresso con i seguenti voti medi:

- Case Residenza di 3,87
- Casa di Riposo di 3,39
- Centri Diurni 4,35

2.1.3 Stato di salute dell'amministrazione dal punto di vista economico-finanziario, organizzativo e nelle relazioni con i differenti stakeholders.

L'andamento della Gestione Economico-Finanaziaria

Il Bilancio consuntivo d'esercizio 2018 dell'Azienda presenta **ricavi per € 35.550.934 e costi per € 35.549.959** determinando così un **utile d'esercizio** pari ad Euro **975** (valori arrotondati).

La provenienza dei ricavi è costituita in via prevalente dalla remunerazione dei servizi alla persona che rappresentano il **77.83%** del totale**.**

La destinazione dei costi vede una prevalenza di costi determinati dall'impiego del personale (dipendente e somministrato) pari al 65,28% del totale dei costi - come naturale per un'azienda che eroga servizi e prestazioni socio educativi, socio-assistenziali e socio sanitari integrati - e dall' acquisto di servizi (14,14% del totale costi) che complessivamente costituiscono **il 79,42% dei costi sostenuti**.

Indice di onerosità finanziaria:

L'indice esprime l'onerosità media dei finanziamenti dell'ASP ottenuti dai soggetti terzi.

	2016	2017	2018
indice di onerosità finanziaria	0,032	0,020	0,022

Indici di liquidità generale e primaria:

Si tratta di indici volti ad esprimere sintomi circa il grado di solvibilità aziendale.

	2016	2017	2018
current ratio	1,17	1,09	1,22

	2016	2017	2018
quick ratio	1,16	1,07	1,20

Gli **indici di durata**, indicano i tempi medi di massima degli incassi e dei pagamenti dell'azienda.

indici di durata	2017	2018
tempo medio degli incassi	**96,14**	**107,08**
tempo medio dei pagamenti	**118,01**	**103,63**
margine tra pagamenti e incassi	21,87	-3,45

Indicatore dei tempi medi di pagamento

Indicatore tempestività pagamenti	1° TRIM 2018
Giorni	0,01
Indicatore tempestività pagamenti	2° TRIM 2018
Giorni	0,00
Indicatore tempestività pagamenti	3° TRIM 2018
Giorni	0,00
Indicatore tempestività pagamenti	4° TRIM 2018
Giorni	0,03
Indicatore tempestività pagamenti	ANNO 2018
Giorni	0,01

Indici di redditività

indici di redditività patrimoniale	2016	2017	2018
redditività lorda del patrimonio disponibile	4,77	4,76	4,88

Indici di incidenza del costo sui fattori produttivi:

	2016	2017	2018
incidenza del costo dei fattori produttivi	0,26	0,26	0,25
incidenza del costo del personale	0,67	0,69	0,70

L'assetto organizzativo

Nel corso del 2018 si è provveduto a dar corso ad importanti atti approvati dal Consiglio di Amministrazione nel 2017 relativi all'assetto organizzativo e, in particolare:

- Rivisitazione dei poteri dirigenziali e del Direttore
- Nuovo assetto dei Servizi della Direzione;
- Revisione degli orari di servizio, orari di lavoro e flessibilità.

La revisione organizzativa è culminata, con riferimento ai servizi alla persona, con la complessiva riorganizzazione dei servizi residenziali per anziani, attraverso la revisione dei piani di lavoro e dei turni di tutte le figure professionali operanti presso tali servizi. Inoltre con la definizione del nuovo assetto organizzativo dell'Area Risorse, si è completato il nuovo assetto della macrostruttura aziendale.

L'anno 2018 si è anche caratterizzato, sempre dal punto di vista organizzativo, per:
- la stabilizzazione, ai sensi dell'art. 20 del D.lgs.75/2017, del personale assunto a tempo determinato;
- l'assunzione della maggior parte dei 39 OSS a tempo indeterminato previsti dal Piano Occupazionale 2017;
- l'attivazione di una procedura di mobilità interna al fine di garantire ai dipendenti dell'Azienda opportunità di mobilità interna per favorire eventuali esigenze conciliative tra lavoro e famiglia e, contemporaneamente, garantire una maggiore omogeneità tra i diversi servizi e le diverse strutture nella distribuzione di personale con più anni di esperienza o assunto a tempo indeterminato.

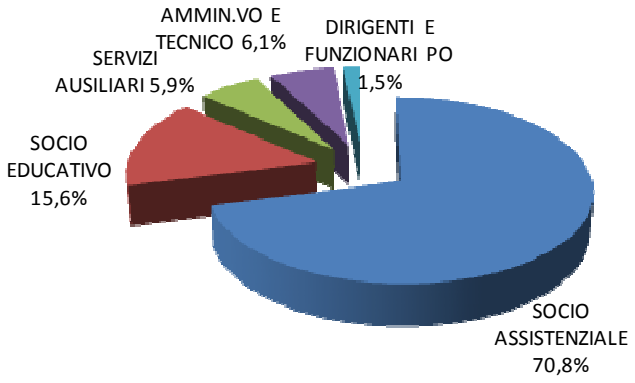
Nel corso dell'anno, inoltre, dopo l'approvazione, ad aprile, di un primo stralcio del Piano triennale dei fabbisogni di personale, con la conseguente approvazione sia della relativa modifica della dotazione organica aziendale, che del corrispondente stralcio del Piano occupazionale 2018, si è provveduto, a seguito dell'approvazione del Piano Programmatico 2018-2020 e del bilancio previsionale annuale e triennale, all'approvazione del complessivo Piano triennale dei fabbisogni di personale, della contestuale modifica della dotazione organica e del relativo Piano occupazionale 2018- 2020, dando successiva informazione dei provvedimenti adottati alle organizzazioni sindacali e alla RSU.

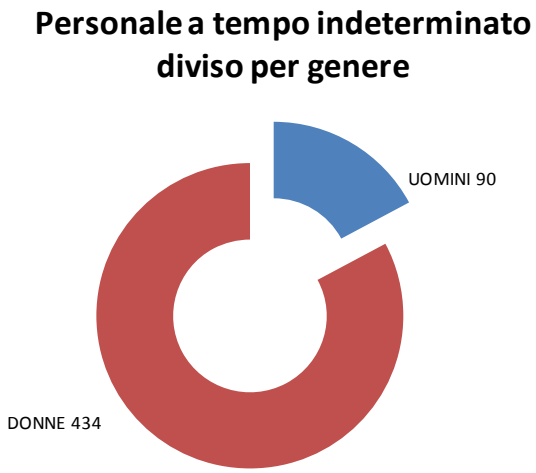
La dimensione complessiva del personale impegnato nei servizi dell'ASP nel 2018 è riportata nella tabella sottostante ed è possibile raffrontarla con l'analogo dato riferito al 2017 ed al 2016.

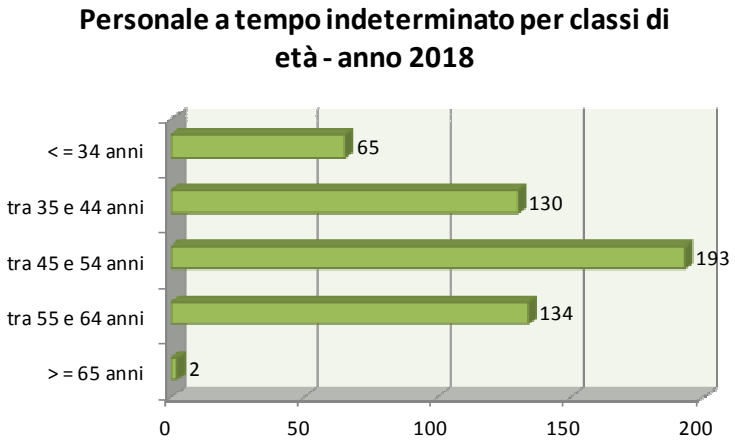
TIPOLOGIA CONTRATTUALE	2016	2017	2018
Dipendenti a tempo indeterminato	516	512	524
di cui in comando attivo	5	3	2
Comandi passivi (in entrata)	1	2	2
Dipendenti a tempo determinato	30	31	8
Personale Somministrato	136	164	178
TOTALE	**683**	**709**	**712**

Categorie del personale dipendente a tempo indeterminato

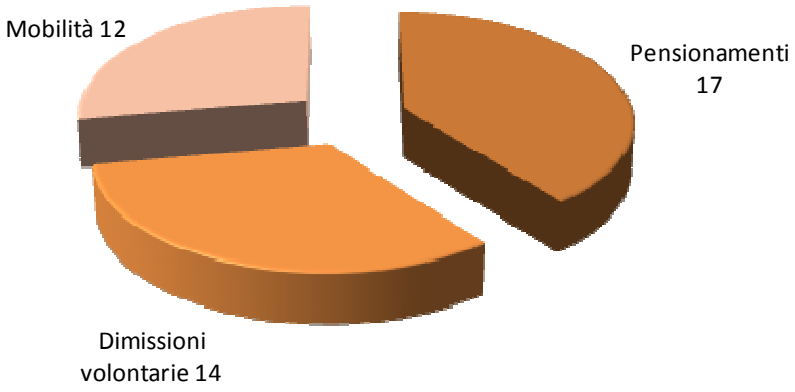
La distribuzione del personale occupato nelle Aree e nei Servizi in cui è organizzata l'ASP è riportata nel seguente grafico:







Cause di cessazione del rapporto di lavoro anno 2018



Rapporti con gli Stakeholder

L' ASP "REGGIO EMILIA – Città delle Persone" è inserita in un'ampia rete di relazioni, in molti casi regolate da specifici accordi formali. I soggetti che fanno parte di questo sistema sono definiti portatori di interessi o stakeholder e sono i destinatari ultimi dell'azione dell'Azienda, rappresentando la comunità di riferimento.

ASP "REGGIO EMILIA – Città delle Persone" ritiene che il coinvolgimento e confronto costante con i soggetti istituzionali sia un elemento imprescindibile per la lettura dei bisogni rilevati e inespressi del territorio, al fine di dare risposte adeguate alle mutevoli esigenze dei cittadini attraverso servizi differenziati.

Stakeholder interni:

- Assemblea dei soci di ASP: Comune di Reggio Emilia, Provincia di Reggio Emilia, privati benefattori;
- Risorse umane: tutto il Personale impegnato nell'attività aziendale nella consapevolezza dell'importanza di "prendersi cura di chi cura";
- Rappresentanze Sindacali: RSU e Organizzazione sindacali di categoria.

Stakeholder esterni:

- Utenti, ospiti, loro famigliari
- Comitato Parenti
- Comune di Reggio Emilia e sue articolazioni (Poli Territoriali
- Azienda Farmacie Comunali Riunite (FCR)
- Azienda USL
- Cooperative sociali
- Associazioni di Volontariato
- Istituzioni e Enti di riferimento
- Comunità locali e Tavoli di quartiere
- Sindacati Pensionati
- Centri Sociali e Parrocchie
- Organizzazioni Sindacali

- Fondazioni
- Fornitori
- Inquilini e affittuari
- Università, Scuole e Enti di Formazione
- Sponsor e Donors

2.2 – Obiettivi che sono stati oggetto di rimodulazione nel corso dell'anno 2018

Con deliberazione 2018/74 del 27/11/2018 il Consiglio di Amministrazione ha aggiornato il Piano della Performance 2018, approvato con propria deliberazione n. 2018/48 del 26/06/2018.
Le proposte di modifica formulate dai Dirigenti, validate dall'OIV ed approvate dal Consiglio sono di seguito sintetizzate:

- **Obiettivo 01.01.01: Garantire il pareggio di bilancio**.

Azione 06: proroga della scadenza al 31/12, limitatamente alla definizione della convenzione e pubblicazione dell'Agenzia casa;

- **Obiettivo 01.01.02: Promuovere la riduzione del tasso di assenza.**

Azione 01: proroga della scadenza al 31/12 relativamente alla costituzione dell'Organismo paritetico per l'innovazione;

Azioni 02 e 03: proroga al 31/12 essendo collegate all'azione precedente;

Azione 04: soppressione, per la materiale impossibilità di ricevere proposte di miglioramento dall'Organismo paritetico, non ancora costituito.

- **Obiettivo 02.01.01: Riorganizzare l'Area Risorse**

  Azioni 02: modifica dell'indicatore prendendo atto della data di approvazione dell'atto di organizzazione e dell'impossibilità di affidare gli incarichi ai Responsabili dei nuovi Servizi dell'Area, dovendo essere preventivamente definita la regolamentazione relativa alle Posizioni Organizzative, trattandosi di incarichi di nuova istituzione.

  Testo approvato:"*Det. dirigenziale di incarico ai responsabili dei nuovi Servizi Area e assegnazione Risorse umane entro il 30/09";*

  Testo aggiornato: "*Approvazione dell'atto di organizzazione dell'Area Risorse entro il 31/10/2018***"**

  Azione 03: modifica dell'indicatore:

  Testo approvato: "*Attivazione procedura selettiva a tempo determinato entro il 31/07";*

  Testo aggiornato: *"Stipula entro il 31/07 di contratti di lavoro somministrato per n. 1 ingegnere e n. 1 geometra"*

  Azione 04: prorogare della scadenza al 31/12, limitatamente alla definizione di accordi con altri enti per lo svolgimento delle funzioni di stazione appaltante per ASP.

- **Obiettivo 03.01.02**

  Azioni 01 e 02: proroga al 1/12/2018, limitatamente alle Case Residenza Anziani (CRA), della scadenza temporale fissata per l'avvio della sperimentazione dei nuovi piani di lavoro e dei nuovi turni, al fine di garantire la conclusione del richiesto confronto sindacale;

  Azione 03: proroga al 1/12/2018 dell'avvio della sperimentazione della nuova organizzazione del servizio di assistenza integrata, in coerenza con quanto indicato per le azioni precedenti, dando atto che la fase iniziale della nuova organizzazione prevederà solo un'attuazione parziale del modello organizzativo previsto, rinviandone il completamento all'anno 2019:

Testo approvato: "*OSS assistenza integrata dal 01/10";*

Testo aggiornato: *"OSS assistenza integrata dal 1/12, limitatamente alla sperimentazione del nuovo servizio accompagnamenti"*

Azione 05: proroga al 31/12 della scadenza temporale prevista, essendo questa azione sequenziale rispetto alle precedenti;
Azione 08: proroga al 1/12 dell'avvio della nuova attività del personale di cucina, essendo la riorganizzazione collegata all'avvio dei nuovi turni e piani di lavoro delle CRA.

- **Obiettivo 04.01.02: Definire, attuare, verificare progetti di miglioramento assistenziale servizi anziani**

Azione 04: modifica dell'indicatore:

Testo approvato: "*Avvio sperimentazione entro il 31/07";*

Testo aggiornato: *"Formulazione relazione tecnica al Consiglio di Amministrazione entro il 31/12/2018";*

Azione 05: proroga al 31/12 della prevista scadenza dell'azione, essendo in corso il confronto con il Consiglio, preliminare all'approvazione delle carte dei servizi.

- **Obiettivo 05.01.01: Realizzare interventi per valorizzare il patrimonio aziendale**

Azione 06: proroga al 31/12 della prevista scadenza dell'azione, essendosi resi necessari ulteriori approfondimenti tecnici preliminari alla pubblicazione del bando per la redazione della relazione tecnica da allegare agli atti di gara.

- **Obiettivo 06.01.01: Attuare interventi di miglioramento della sicurezza di lavoratori e utenti**

Azione 01: aggiornamento del testo dell'azione, considerando il 31/12 quale scadenza temporale unitaria per la realizzazione di tutti gli adempimenti e considerando che, per sopraggiunte esigenze evidenziate dal competente organo di vigilanza USL, si è reso necessario in corso d'anno modificare la prevista programmazione della redazione di Documenti di valutazione dei rischi:

Testo approvato:

- "*Aggiornamento periodico DVR aziendale, con particolare riferimento alle valutazioni di alcuni rischi specifici, in particolare:*
  - *DVR stress lavoro correlato (30/06)*
  - *DVR legionella delle strutture, a partire da Villa Le Mimose,Villaggio Dossetti, Villa Primula, Parisetti, I Tulipani,Villa Erica (31/12);*
  - *DVR chimico, rumore, movimentazione manuale dei carichi; (31/10)*
  - *revisione PEI centri diurni (30/09);*
- *realizzazione intervento straordinario di formazione obbligatoria generale e specifica (31/12)*

Testo aggiornato:

- *Aggiornamento periodico DVR aziendale, con particolare riferimento alle valutazioni di alcuni rischi specifici, in particolare:*
  - *DVR stress lavoro correlato ;*
  - *DVR legionella, sulla base di un nuovo format, per le strutture Villa Le Mimose,Villaggio Dossetti, Villa Primula;*
  - *DVR legionella sulla base del precedente format per le strutture semiresidenziali (Centri diurni anziani e Cava semiresidenziale) e per le restanti strutture residenziali, con riferimento in particolare ai piani di autocontrollo;*
  - *DVR chimico, rumore, movimentazione manuale dei carichi;*
  - *revisione PEI centri diurni;*
- *realizzazione intervento straordinario di formazione obbligatoria generale e specifica;*

- *redazione di una procedura per la prevenzione della legionellosi;*
- *predisposizione di misure compensative in materia di pulizia/sanificazione da applicare in tutte le strutture (Istruzione operativa per definire modalità omogenee di controllo delle pulizie al fine di supportare i preposti nell'azione di verifica di loro competenza e procedura relativa alla sanificazione di superficie, in caso di spandimento biologici, in assenza dal servizio del personale addetto alle pulizie);*

Azione 02: aggiornamento del testo dell'azione, considerando la valutazione effettuata di rinviare all'inizio del nuovo anno l'effettuazione della formazione a tutto il personale assistenziale delle strutture per anziani sulla movimentazione manuale degli ospiti e conseguente modifica degli indicatori di performance

Testo approvato dell'azione: *"Realizzazione da parte di un gruppo di formatori interni (fisioterapisti e infermieri), della formazione sulla corretta movimentazione manuale degli ospiti a tutto il personale assistenziale delle strutture residenziali per anziani per anziani";*

Testo aggiornato dell'azione: *"Realizzazione di un corso di formazione rivolto a figure interne (fisioterapisti, medici, infermieri) per abilitarle a effettuare corsi di formazione riconosciuti al personale aziendale e predisposizione programma formativo da svolgere sulla corretta movimentazione manuale degli ospiti, rivolto al personale assistenziale delle strutture residenziali per anziani".*

Testo approvato degli indicatori :

- *"Report corso formazione formatori (entro il 30/06);*
- *Report corsi effettuati nelle strutture (entro il 31/12);*
- *N. partecipanti a formazione specifica";*

Testo aggiornato degli indicatori:

- *"Report corso formazione formatori (entro il 30/06);*
- *predisposizione e trasmissione al Datore di Lavoro del Piano formativo sulla corretta movimentazione manuale degli ospiti, rivolto al personale assistenziale delle strutture residenziali per anziani (entro il 31/12);*
-

2.3 - Livello di conseguimento degli obiettivi gestionali e grado dell'albero della performance

Si riporta di seguito la tabella con indicazione del grado di raggiungimento degli obiettivi gestionali 2018

Media di raggiungimento degli indicatori	
Tipologia di Miglioramento	
01.01.01 Garantire il pareggio di Bilancio	96,67%
01.01.02 Promuovere la riduzione del tasso di assenza	83,33%
02.01.01 Riorganizzare l'Area Risorse	100%
02.01.02 Attuare le misure di trasparenza e privacy	92,86%
03.01.01 Promuovere la stabilizzazione dell'organico	100%
03.01.02 Definire nuovi turni e piani di lavoro	96,88%
04.01.01 Introdurre cartella web in tutte le strutture	100%
04.01.02 Progetti miglioramento assistenziale servizi anziani	83,33%
04.01.03 Avviare e sperimentare nuovi servizi	92,65%
04.01.04 Progetti di miglioramento servizi erogati a minorenni e disabili	100%
05.01.01 Interventi per valorizzare patrimonio	87,5%
06.01.01 Interventi miglioramento sicurezza di lavoratori e utenti	100%

2.4 - Andamento delle performance comportamentali suddivisi per categoria contrattuale e con particolare attenzione alle singole aree comportamentali previsti dal Sistema di misurazione e di valutazione della performance, secondo la seguente tabella:

Per il personale di livello non dirigenziale la valutazione è stata espressa nel range 1-5 (1= negativo, 3 = positivo, 5 = eccellente) come segue:

Cat. A

Performance individuale			
Minimo	Massimo	N. valutazioni espresse	Media
3	3	1	3

Cat. B

Performance individuale			
Minimo	Massimo	N. valutazioni espresse	Media
3	5	395	3,01

Cat. C

Performance individuale			
Minimo	Massimo	N. valutazioni espresse	Media
3	5	108	3,06

Cat. D

Performance individuale			
Minimo	Massimo	N. valutazioni espresse	Media
3	5	61	3,16

Per le Posizioni Organizzative ed Alte professionalità la valutazione è stata espressa nel range 0 – 100 (con 50 punti su 100 legati al raggiungimento degli obiettivi e 50 punti su 100 alla qualità delle prestazioni individuali) come segue:

POSIZIONI ORGANIZZATIVE E ALTE PROFESSIONALITA'

Valutazione			
Minimo	Massimo	N. valutazioni espresse	Media
91,52	96,62	8	94,77

Per i Dirigenti la valutazione è stata espressa nel range 0 – 100 (con 75 punti su 100 legati al raggiungimento degli obiettivi e 25 punti su 100 alla qualità delle prestazioni individuali) come segue:

DIRIGENTI

Valutazione			
Minimo	Massimo	N. valutazioni espresse	Media
91,42	93,87	2	92,64

3. ADEGUAMENTO DELL'ENTE AL DECRETO LEGISLATIVO N.74/2017

3.1 - Eventuale approvazione di integrazioni e/o modificazioni al Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi (estremi del provvedimento e eventuali successive integrazioni e modifiche)

Il Regolamento di Organizzazione è stato approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2016/5 del 18/01/2016 e successivamente modificato con deliberazioni del Consiglio di Amministrazione n. 2016/43 del 16/06/2016 re n. 2017/35 del 24/07/2017.

3.2 - Approvazione del Sistema di misurazione e di valutazione delle performance e/o di eventuali integrazioni/o modificazioni (estremi del provvedimento).

Il Sistema di misurazione e valutazione della performance è stato approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2017/30 del 05/07/2017.

4. DATI INFORMATIVI SULL'ORGANIZZAZIONE

4.1 Descrizione e rappresentazione dell'organigramma

La struttura organizzativa di ASP "REGGIO EMILIA – Città delle Persone" è articolata, nel rispetto dell'art. 12 del Regolamento di Organizzazione aziendale, in:

- **Direzione**: in staff alla Direzione sono collocate funzioni di supporto alle attività di coordinamento e di gestione complessiva dell'Azienda e di supporto al Cda (controllo di gestione, strategico e di qualità, relazioni istituzionali e sindacali, comunicazione interna ed esterna, affari generali, legale e contenzioso, servizio prevenzione e protezione).

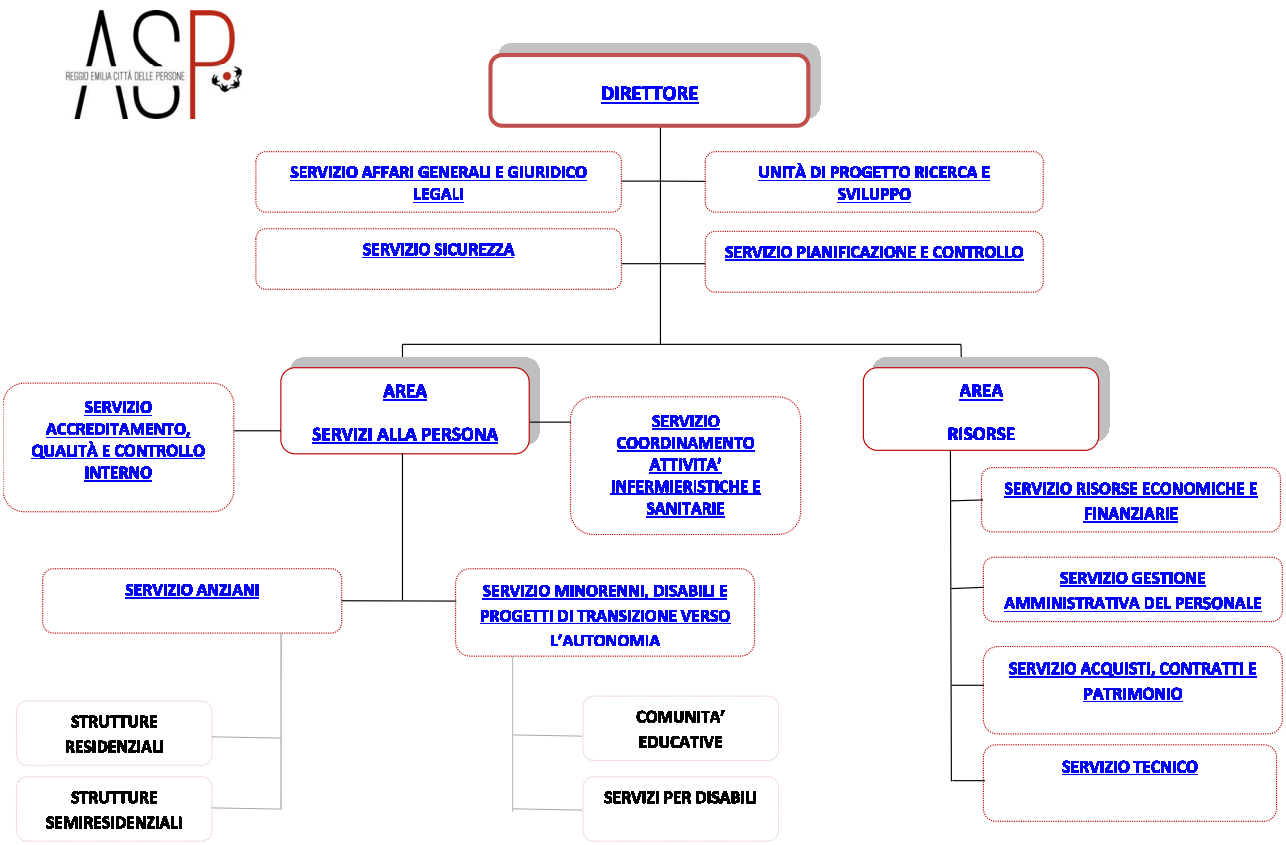
- **Aree Funzionali**: si articolano in Servizi. Le Aree aziendali sono due: Area Servizi alla Persona e Area Risorse;

- **Servizi**: al loro interno possono essere istituite Unità operative;

- **Unità di progetto, ricerca e sviluppo:** per la realizzazione di programmi o di specifici obiettivi di particolare rilevanza, non rientranti nelle competenze delle unità organizzative permanenti.

A seguito dell'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione, con proprio atto deliberativo n. 2018/62 del 09/10/2018, dell'Atto di organizzazione dell'Area Risorse, l'organigramma aziendale è il seguente:

ORGANIGRAMMA



4.2 Elenco delle posizioni dirigenziali/apicali sia a tempo determinato che a tempo indeterminato

Le posizioni dirigenziali sono tre:

- Direttore a tempo determinato
- Dirigente Area Risorse a tempo indeterminato
- Dirigente Area Servizi alla Persona a tempo indeterminato.

4.3 Tasso medio di assenza e di maggiore presenza

L'Azienda assicura l'applicazione di tutti gli istituti in particolare di quelli miranti all'obiettivo della conciliazione tra esigenze lavorative ed esigenze di cura familiare. Nel prospetto sotto indicato si evidenziano le assenze dei lavoratori raggruppate per macro classi, per semplicità di esposizione esse sono state rapportate a giorni e comprendono sia le assenze retribuite che quelle non retribuite e si riferiscono a tutto il personale dipendente (sia a tempo determinato che indeterminato).

ASSENZE PER MACRO CLASSI	anno 2016		anno 2017		anno 2018	
	GIORNI DI ASSENZA	%	GIORNI DI ASSENZA	%	GIORNI DI ASSENZA	%
Ferie e recupero festività non godute	18.177	44,45%	17.854	45,18%	18.900	45,89%
Salute	11.117	27,18%	10.183	25,77%	10.923	26,52%
Maternità, paternità e diritto di cura	9.242	22,60%	9.278	23,48%	8.766	21,28%
Eventi della vita	2.133	5,22%	1.899	4,81%	2.230	5,41%
Tutele sindacali	147	0,36%	108	0,26%	123	0,30%
Diritto allo studio	79	0,19%	199	0,50%	248	0,60%
TOTALE	**40.895**	**100%**	**39.521**	**100%**	**41.190**	**100%**

La determinazione delle assenze medie di ogni dipendente, calcolata ripartendo il totale delle assenze registrate per la media aritmetica dei dipendenti a tempo indeterminato e determinato presenti all'inizio dell'anno e alla fine, indica che ogni dipendente, nel corso del 2018, ha effettuato mediamente 3,54 giorni di assenza non retribuita su un totale di 76,55 giorni di assenza media pro capite. Nel 2018 sono incrementati i giorni di assenza pro capite rispetto all'anno precedente.

ASSENZE PER MACRO CLASSI	GIORNI MEDI DI ASSENZA PRO CAPITE 2016	GIORNI MEDI DI ASSENZA PRO CAPITE 2017	GIORNI MEDI DI ASSENZA PRO CAPITE 2018
per ferie e recupero festività non godute	32,58	32,76	35,13
per motivi di salute	19,92	18,68	20,30
per tutela della maternità, paternità e diritto di cura	16,56	17,02	16,29
per eventi della vita	3,82	3,48	4,14
per tutele sindacali	0,26	0,20	0,23
per diritto allo studio	0,14	0,37	0,46
TOTALE	73,28	72,51	76,55
Di cui non retribuiti	**4,44**	**3,07**	**3,54**
Di cui retribuiti	**68,85**	**69,44**	**73,01**

4.4 Procedimenti disciplinari attivati, procedimenti disciplinari conclusi.

Nel 2018 sono stati attivati n. 6 procedimenti disciplinari di cui n. 4 hanno dato luogo a sanzioni disciplinari di competenza dell'UPD.

4.5 Analisi degli indicatori di salute organizzativa

1 Analisi caratteri qualitativi/quantitativi

Indicatori	2018
Età media del personale (anni)	Vd. Grafico pag. 8
Età media dei dirigenti (anni)	52
Tasso di crescita di personale	2,34%
% di dipendenti in possesso di laurea	N.D.
% di dirigenti in possesso di laurea	100%
Ore di formazione (media per dipendente)	16
Turnover del personale	18,92%
Costi di formazione/spese del personale	1%
N. di revisioni della struttura organizzativa negli ultimi 3 anni	Revisione completa nel 2016 a seguito fusione e revisioni parziali (turni di lavoro Strutture anziani, riorganizzazione Area Direzione e Area Risorse e Centri diurni) nel 2017 e 2018

Propensione all'innovazione (n. iniziative di sviluppo organizzativo attivate negli ultimi 3 anni	L'ASP partecipa alle strategie ed ai progetti innovativi del welfare locale nella continua ricerca di idonee risposte alle esigenze ed ai bisogni della collettività
N. di personal computer/N. dipendenti	174/712 (i dipendenti amministrativi, i coordinatori dei servizi, i responsabili dei servizi, gli addetti all'accoglienza hanno tutti una postazione personale, mentre gli operatori, gli infermieri, i fisioterapisti e gli animatori utilizzano postazioni condivise
N. di postazioni dotate di accesso a Internet/N. postazioni	174/174
E-mail certificata	3
N. dipendenti dotati di firma digitale/N. totale aventi diritto	9/13
N. abitanti/N. dipendenti	----------

2 Analisi Benessere organizzativo

3 Analisi di genere

Indicatori	2018
% dirigenti donne	2
% di donne rispetto al totale del personale	83%
% di personale donna assunto a tempo indeterminato	83%
Età media del personale femminile (distinto per personale dirigente e non)	
Personale femminile dirigenziale a tempo indeterminato (1)	55,49 anni
Personale femminile non dirigenziale a tempo indeterminato (433)	48,50 anni
% di personale donna laureato rispetto al totale personale femminile a tempo indeterminato: calcolato in riferimento alla copertura di posizioni per il cui accesso è richiesta la laurea	8,53%

Come riportato in Relazione CUG 2018 in atti al PG 4215 del 30.03.2019:
nel 2018 il CUG si è riunito in plenaria n. 5 volte e si è incontrato n. 2 volte con il Consiglio di Amministrazione.
Nel corso del 2018 il CUG è stato coinvolto ed ha operato nei seguenti ambiti riferiti, rispettivamente alle Azioni n. 4-3-4-4-1 del Piano di Azioni Positive 2016-2018, approvato dal Consiglio di amministrazione con deliberazione n. 2015/53 del 26.11.2015:

- nella restituzione degli esiti della valutazione rischio stress lavoro correlato attraverso la somministrazione di uno specifico questionario a 34 gruppi di lavoratori costituiti da 171 persone;
- nella valutazione di atti e processi di particolare rilevanza per l'Azienda (nuovo piano dei fabbisogni del personale, procedure di stabilizzazioni ed occupazionali, procedura per la raccolta di richieste di mobilità interna, e riorganizzazione dei servizi residenziali rivolti agli anziani);
- nella presentazione alla Direzione Aziendale di una revisione delle modalità di riconoscimento dei buoni pasto;

- nelle proposte di miglioramento delle modalità comunicative interne e di circolazione delle informazioni aziendali;
- nella partecipazione ad una iniziativa promossa dalla Consigliera di parità provinciale

5. INDICATORI DI SALUTE RELAZIONALE

a. *Coinvolgimento Stakeholders nei processi decisionali*

L'Azienda identifica iniziative che coinvolgono i diversi portatori di interesse nel processo di formazione delle decisioni, con diversa possibile intensità (informazione, confronto, co-decisione)? Se sì, quali sono?

Stakeholder interni:

- Assemblea dei soci: i rapporti sono definiti dall'ambito istituzionale e si realizzano formalmente nelle sedute deliberative. Il socio di riferimento, Comune di Reggio Emilia, garantisce anche livelli d' interlocuzione costante con i vertici istituzionali dell'Azienda, in particolare attraverso l'assessorato competente. Gli enti locali Soci di ASP (oltre al Comune di Reggio Emilia, anche la Provincia), risultano contemporaneamente *stakeholder* (portatori di interessi) e *shareholder* (soci azionisti);
- Risorse umane: l'Azienda, individua nel proprio personale la principale risorsa per la realizzazione dei servizi rivolti agli utenti e, conseguentemente, ritiene prioritario favorirne la motivazione, la partecipazione ai processi aziendali, la valorizzazione e la crescita professionale, nonché la cura della salute e della sicurezza, nella logica di "prendersi cura di chi cura";
- Rappresentanze: in questa logica l'Azienda riconosce il ruolo positivo che assume la Rappresentanza sindacale organizzata dei lavoratori (RSU) con la quale, d'intesa con le Organizzazioni sindacali di categoria, si sviluppano confronti e ricerca di intese sulla condizione dei lavoratori, sulla condivisione delle strategie aziendali e sulla ripartizione delle risorse incentivanti. Inoltre l'Azienda intende promuovere azioni positive volte a favorire pari opportunità, conciliazione dei carichi lavorativi e familiari, benessere organizzativo e individuale dei dipendenti, in collaborazione con il CUG aziendale, rinnovato in data 20.12.2016.

Stakeholder esterni:

- Utenti, ospiti, loro famigliari e reti sociali, Comitato parenti: le relazioni sono sia di carattere individuale, per quanto attiene l'assistenza dei singoli, sia di carattere collettivo, per gli aspetti relativi alla vita delle strutture e ai servizi forniti; si esplicitano in incontri informali o formali, a seconda dei contesti e si svolgono sia in via continuativa che a cadenza periodica; l'ASP favorisce e promuove la costituzione di forme di rappresentanza elettiva dei famigliari e ne riconosce il ruolo di controllo e interlocuzione. L'ASP promuove inoltre indagini periodiche di "*customer satisfaction*".
- Comune di Reggio Emilia e sue articolazioni (Poli Territoriali): poiché la maggior parte dei servizi erogati sono rivolti alla popolazione del Comune capoluogo, il rapporto con il Comune di Reggio Emilia è continuo sia a livello istituzionale, che a livello tecnico. Le relazioni, anche di tipo operativo, si svolgono all'interno di rapporti codificati e, di norma, regolamentati da appositi contratti/convenzioni e offrono opportunità di percorsi di progettazione partecipata. Anche nel 2018, oltre all'ordinaria attività connessa alla gestione dei servizi, il rapporto con il Comune è stato prioritariamente finalizzato al monitoraggio del contratto di servizio per i servizi non accreditati e al suo aggiornamento avvenuto al termine dell'anno;
- Azienda Farmacie Comunali Riunite (FCR): sulla base del ruolo affidatole dal Comune di Reggio Emilia, l'Azienda FCR svolge la funzione di sub committente nei confronti di ASP per una pluralità di servizi (centri diurni anziani, comunità educative per minorenni, servizi

residenziali e semiresidenziali per disabili, servizi pomeridiani per minorenni) e interagisce con la stessa sia a livello istituzionale, sia a livello tecnico e operativo;

- Azienda USL: per la sua specifica competenza, esercita la committenza sanitaria dei servizi socio sanitari accreditati rivolti ad anziani non autosufficienti e a disabili, per i quali assicura, o direttamente le prestazioni mediche specialistiche, o le relative risorse economiche, per rimborsare i contratti libero-professionali con medici scelti da ASP. Inoltre è in capo ad AUSL la gestione del Fondo Regionale per la Non Autosufficienza. In quanto tale, partecipa ai tavoli di redazione e monitoraggio dei relativi contratti di servizio e intrattiene con ASP, in qualità di committente, anche rapporti convenzionali diretti, relativi a specifici servizi non accreditati, quali, ad esempio, quelli rivolti a utenti psichiatrici, o a disabili minorenni. E' infine organo ispettivo e di vigilanza sul funzionamento delle strutture e dei servizi autorizzati. In tal senso, le relazioni di ASP con l'Azienda USL sono molteplici, hanno interlocutori interni diversi e assumono carattere differente, a seconda degli ambiti e delle funzioni svolte. In particolare, nel 2018, è proseguita la modalità operativa, avviata nel corso del 2017, di contrattualizzazione diretta da parte di ASP, con rimborso dei costi da parte dell'AUSL, di medici di diagnosi e cura, anche con funzioni di coordinamento, operanti presso case residenza per anziani accreditate ed è stata data attuazione all'estensione alle CRA del sistema informatico GARSIA, in relazione alla gestione delle risorse del FRNA, curando anche, insieme al Comune, per le parti di rispettiva competenza, il superamento delle criticità connesse al passaggio sul sistema GARSIA dei flussi informativi relativi agli utenti dei centri diurni anziani;
- Altre istituzioni: sono attive convenzioni e rapporti di collaborazione con l'Università per tirocini formativi di figure professionali operanti presso le strutture e i servizi aziendali, con scuole cittadine di diverso ordine e grado e con enti di formazione per la realizzazione di comuni progetti formativi ed educativi e per attività di socializzazione e progetti intergenerazionali. Sono inoltre attivi rapporti con Fondazioni locali per la ricerca di cofinanziamenti per la realizzazione di progetti aziendali finalizzati alla riqualificazione del proprio patrimonio immobiliare e al miglioramento dei propri servizi (in particolare con la Fondazione Pietro Manodori);
- ACER: ASP intrattiene con questa Azienda pubblica, che si occupa di politiche abitative, rapporti sia di tipo istituzionale che tecnico, finalizzati sia alla gestione di specifici progetti oggetto di rapporto convenzionale (ad es. Appartamenti Gerra), sia alla progettazione e realizzazione di interventi di riqualificazione di beni del proprio patrimonio immobiliare. Nel corso del 2018, a seguito dell'ottenimento di specifici finanziamenti regionali dedicati al risparmio energetico, è stata realizzata la gara per l'affidamento dei lavori di riqualificazione energetica della Casa residenza per Anziani Villa Erica, sulla base della progettazione attuata da ACER, a seguito di apposita convenzione;
- Organizzazioni sindacali: l'Azienda intrattiene sistematici rapporti sia con le organizzazioni sindacali di categoria e le RSU, per quanto attiene la rappresentanza degli interessi dei lavoratori, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa e dalla contrattazione, sia con le organizzazioni sindacali confederali dei pensionati (in rappresentanza di ex lavoratori sia dipendenti che autonomi), per quanto attiene i temi riguardanti le problematiche degli anziani, il welfare e i servizi, in qualità di soggetti portatori degli interessi degli utenti. Nel corso del 2018 il confronto sindacale è stato particolarmente dedicato alla stabilizzazione dei dipendenti con contratti a tempo determinato, ai sensi dell'art. 20 del D.lgs.75/2017, alle procedure di mobilità interna e alla riorganizzazione operata dall'Azienda nei servizi residenziali per anziani; mentre con le confederazioni il rapporto si è esteso alle problematiche generali del bilancio, dalle politiche occupazionali, dal FRNA e dagli effetti del rinnovo del CCNL.
- Officina Educativa: nel corso dell'anno, hanno portato il loro contributo nei Centri Diurni anziani e in una casa residenza 6 ragazzi del progetto "Giovani Protagonisti", nato per promuovere esperienze di volontariato / cittadinanza attiva;

- Associazioni, no profit e singoli volontari: sono diversi i soggetti no profit che collaborano con ASP, garantendo direttamente alcune attività e interventi attraverso specifiche convenzioni e supportando l'azione del personale aziendale per migliorare e potenziare i servizi resi, in una logica di sussidiarietà che rappresenta un grande valore sociale della comunità cittadina. Essa si esplica sia attraverso un'azione organizzata in forma associata, sia attraverso un'azione di singoli volontari impegnati a garantire il loro impegno all'interno delle singole strutture e servizi, a supporto degli utenti e degli ospiti. Talvolta la collaborazione di alcune associazioni si concretizza anche attraverso la ricerca di fondi a favore di ASP e delle proprie attività.

  Tra le collaborazioni più strutturate che si sono avute anche nel 2018, si segnalano in particolare quelle con:
  - Ce. IS e la Parrocchia di Albinea a cui è stata affidata la gestione dell'attività degli sportelli per Assistenti familiari, rispettivamente aperti a Reggio Emilia e Albinea;
  - AIMA: per la collaborazione in attività d'informazione, orientamento e approfondimento sui temi della demenza, rivolte in particolare a famiglie e operatori;
  - Associazione AVO: per attività di socializzazione e aiuto all'assunzione dei pasti, rivolte soprattutto ad anziani soli ospitati presso le strutture residenziali aziendali, sia presso le medesime strutture, sia presso reparti ospedalieri, in caso di eventuale ricovero;
  - Associazione Fattorie didattiche della Provincia di Reggio Emilia: per far vivere agli ospiti delle strutture per anziani e, da quest'anno, anche agli utenti dei servizi per disabili, alcune ore a diretto contatto con la campagna, gli animali, i prodotti della terra, per i benefici effetti che questo genera sulla persona e per far superare un potenziale isolamento sociale, favorendo nuove esperienze visive, tattili, olfattive e nuovi stimoli;
  - Associazione "Casina dei Bimbi": per la realizzazione di attività ludico ricreative svolte all'interno degli spazi comuni degli appartamenti protetti per anziani "Le Mimose" tra bambini con patologie oncologiche e/o croniche e gli ospiti degli appartamenti protetti. Nella collaborazione si strutturano momenti di convivenza tra generazioni, utili a favorire, verso i più piccoli, un passaggio di conoscenze storico-culturali, di tradizioni popolari e competenze manuali e, verso i più anziani, la consapevolezza di essere ancora utili e importanti per la società;
  - Associazione CEPAM (Centro Permanente Attività Musicali): per la realizzazione di attività di musicoterapia e l'organizzazione dell'importante iniziativa "Note e Ricordi" che si svolge annualmente e che coinvolge gli anziani ospiti dei servizi aziendali, promuovendo un percorso di lavoro tematico all'interno delle singole strutture e uno spettacolo finale, in collaborazione con alcune classi di scuole cittadine, in cui gli anziani sono diretti protagonisti.

  Sono inoltre proseguiti i rapporti con i giovani volontari del progetto "Mi fido di te", oltre che con l'Associazione Culturale Bottega Artigianale Musicoattiva.

Tra gli stakeldor più significativi per l'Azienda vi è soprattutto l'Associazione "Amici dell'Omozzoli Parisetti", per la promozione del patrimonio storico-artistico dell'Omozzoli Parisetti, l'immobile che attualmente ospita l'omonima casa di riposo e il centro diurno "Arcobaleno", attraverso il suo pieno inserimento nell'offerta turistica della città e la raccolta fondi per sostenere gli investimenti di ASP. Inoltre esiste, l'Associazione "Oltre amici in RETE", con l'obiettivo di entrambe di rafforzare e creare occasioni diffuse d'incontro tra il territorio, il quartiere, il contesto sociale e i servizi dell'ASP e con la finalità, soprattutto la seconda, di raccogliere finanziamenti privati e pubblici attraverso forme di beneficienza o solidarietà, convenzioni e sponsorizzazioni a favore dell'Azienda;

- Associazione Famiglie accoglienti: per l'accoglienza in emergenza di minorenni in difficoltà e per il supporto educativo a minorenni e famiglie in condizione di fragilità, anche seguiti dai servizi aziendali;
- Fondazione Durante e Dopo di Noi: per progetti e interventi a sostegno della disabilità. Nel corso del 2018 è stato sottoscritto uno specifico Protocollo d'Intesa.

- Cooperative sociali: anche nel 2018 sono proseguiti rapporti convenzionali con alcune cooperative sociali, in particolare con:
    - Cooperativa l'Elfo, per la manutenzione aree verdi e sgombero neve presso le Case Residenza e i centri diurni;
    - Cooperativa Koinè, per lavaggio di biancheria piana presso le comunità educative;
    - Cooperativa sociale "Calicanto onlus e Fondazione "A. Simonini": per favorire la formazione, l'addestramento professionale, la socializzazione e l'inserimento nel tessuto sociale di persone disabili in condizioni di svantaggio, con particolare riguardo agli utenti del Centro Socio Riabilitativo residenziale per disabili adulti "La Cava";
    - Consorzio 45 e Oscar Romero: per la realizzazione di progetti per la disabilità: Esco-Cresco.
- Fornitori, inquilini e affittuari: le relazioni sono governate dalle procedure amministrative dell'Azienda;
- Sponsor: nel corso del 2018, si è avuta la sponsorizzazione da parte della ditta Coopservice, che garantisce la pulizia delle strutture aziendali e da parte del Broker assicurativo e di CIR;
- Donatori: si tratta di singoli cittadini, spesso famigliari di ex utenti dei servizi aziendali, o associazioni che desiderano concorrere direttamente all'attività dell'Azienda offrendo denaro o beni, finalizzati a migliorare la qualità dei servizi erogati e la qualità di vita degli utenti. Tali risorse, oltre a essere un prezioso supporto alle attività di ASP, costituiscono un concreto beneficio per gli utenti dei servizi e una dimostrazione di grande sensibilità e partecipazione dei cittadini;
- Centri sociali cittadini: nel corso dell'anno strutture residenziali e centri diurni per anziani hanno collaborato con i centri per iniziative e feste sul territorio, in particolare con: Circolo Arci Pigal, La Paradisa, Biasola, Buco Magico, il Carrozzone, Coviolo in Festa, Orologio, Orti-Spallanzani.
- Altre Associazioni: nel 2018 numerose sono state le collaborazioni con altre associazioni del territorio per iniziative e progetti, in particolare: Auser, Uisp, Emmaus, Lions Club e Unicef.

b. Coinvolgimento Stakeholders nella gestione e produzione servizi

L'Azienda comunica in modo trasparente chi sono i soggetti pubblici e privati con i quali sono attivi contratti e relazioni o che partecipano alle diverse attività e servizi? Se sì, secondo quali modalità?

I rapporti con gli Stakeholders sono rappresentati sia nel Piano Programmatico, documento di programmazione strategico-gestionale, approvato dal Consiglio di Amministrazione contestualmente al Bilancio Preventivo e nel Bilancio Sociale, documento di rendicontazione dell'attività, approvato dal Consiglio di Amministrazione in allegato al Conto consuntivo.

c. Coinvolgimento Imprese e Utenti

L'Azienda identifica le imprese e gli utenti ai quali rivolge i propri servizi, riportando l'esito di indagini di customer satisfaction relativi al livello di attività e servizi erogati e all'operato dell'amministrazione nel suo complesso? Se sì, secondo quali modalità?

Nel corso dell'anno è stata realizzata un'indagine di *customer* relativa sia ai servizi residenziali e semiresidenziali per anziani, sia ai servizi per disabili.

Il 28 aprile 2018 sono stati restituiti dal Consiglio di Amministrazione e dalla struttura tecnica ai rappresentanti dei Comitati parenti delle singole strutture e ai rappresentanti dei lavoratori di ogni servizio i risultati dell'indagine dei servizi per anziani. Analogamente, si è proceduto alla restituzione degli esiti dell'indagine per i servizi disabili ai familiari degli utenti.

6. CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE

6.1 Costituzione della struttura tecnica permanente e individuazione del responsabile della misurazione (estremi del provvedimento e eventuali successive integrazioni e modifiche)

Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2016/89 del 28.12.2016 "Approvazione costituzione Struttura tecnica permanente a supporto dell'OIV"

6.2 Approvazione del bilancio di previsione (estremi del provvedimento e eventuali successive integrazioni e modifiche)

- Deliberazione Assemblea dei Soci n. 2018/3 del 29/06/2018 "Approvazione Bilancio annuale economico preventivo 2018 con allegato documento di budget (Proposta del Consiglio di Amministrazione n. 2018/38 del 05/06/2018)
- Deliberazione Assemblea dei Soci n. 2018/4 del 29/06/2018 "Approvazione Bilancio pluriennale 2018-2019-2020 (Proposta del Consiglio di Amministrazione n. 2018/39 del 05/06/2018) con allegato Piano Triennale Investimenti 2018-2019-2020

6.3 Approvazione del Piano delle performance (estremi del provvedimento e eventuali successive integrazioni e modifiche)

- Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2018/48 del 26/06/2018 "Approvazione Piano della Performance"
- Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2018/74 del 27/11/2018 "Aggiornamento Piano della Performance 2018"

6.4 Approvazione del Consuntivo (estremi del provvedimento e eventuali successive integrazioni e modifiche)

Deliberazione dell'Assemblea dei Soci n. 2019/1 del 28/06/2019 "Approvazione Bilancio Consuntivo di esercizio al 31.12.2018 ASP "REGGIO EMILIA – Città delle Persone", con allegato Bilancio Sociale delle attività (Proposta del Consiglio di Amministrazione n. 2019/25 del 30/04/2019)

6.5 Sessioni formali di monitoraggio sull'andamento degli obiettivi con l'OIV e n. di variazioni apportate nell'anno al Piano delle performance/PEG.

Nel corso del 2018 si è avuta una sola variazione al Piano delle Performance approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2018/74 del 27/11/2018 "Aggiornamento Piano della Performance 2018". Le sedute di valutazione dell'OIV per il 2018 sono state 2 tenutesi in data 7 agosto e 11 settembre 2019, oltre a momenti di confronto informale avuti con il Direttore Generale nel corso dell'anno.

7.CONTRATTAZIONE INTEGRATIVA

7.1 Costituzione del fondo delle risorse per la retribuzione di posizione e di risultato della dirigenza con determinazione dirigenziale 2018/408 del 29.11.2018

7.2 Costituzione del fondo delle risorse decentrate per il personale NON dirigenziale con determinazione dirigenziale 2018/407 del 29.11.2018

7.3 Ammontare dei premi destinati alla performance individuale per il personale non dirigenziale è pari al 40% delle risorse disponibili per la performance (Euro 111.336,03)

7.4 Ammontare delle risorse destinate al personale dipendente e previste da specifiche disposizioni di legge Euro 0 per l'anno di riferimento.

7.5 Sottoscrizione del CCDI: l'Ipotesi di accordo per la ripartizione delle risorse decentrate è stata sottoscritta il 8.1.2021, a seguito di avvenuta certificazione da parte dell'Organo di revisione si procede alla convocazione per la sottoscrizione definitiva entro il corrente mese di maggio 2021.

7.6 Trasmissione all'ARAN del CCDI, della relazione tecnica e illustrativa: potrà avvenire a seguito della sopracitata sottoscrizione.

8. ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA

8.1 Iniziative assunte nell'anno in merito alla prevenzione dei fenomeni corruttivi in relazione ai seguenti obiettivi generali:

a) ridurre le opportunità che si manifestino casi di corruzione.

Si valuta che nel corso del 2018 sia stata data una sostanziale attuazione a quanto previsto dal PTPC 2018-2020, sia per quanto attiene alle misure individuate per prevenire eventuali eventi corruttivi, sia per quanto attiene alle misure in materia di trasparenza. L'Azienda ha infatti realizzato la quasi totalità delle misure previste dal PTPCT per l'anno di riferimento, anche se non tutti gli obiettivi fissati sono stati conseguiti e anche se vi sono ancora spazi di miglioramento che potranno costituire oggetto di specifiche azioni per il prossimo aggiornamento del Piano. Complessivamente, il grado di efficacia dell'attuazione del Piano per l'anno 2018 può essere considerato positivo, in considerazione anche del fatto che la recente costituzione dell'Azienda, a far data dal 1 gennaio 2016, ha comportato una generale necessità di revisione organizzativa e operativa, all'interno della quale si inseriscono a pieno titolo le misure del PTPCT, individuate e proposte come misure qualificanti dell'azione amministrativa e di servizio che l'Azienda è in grado di offrire ai suoi utenti. In tale ottica, il ruolo del RPCT, che è anche il Direttore dell'Azienda, è stato prioritariamente quello di individuare, unitamente ai dirigenti, alla referente della trasparenza e alla referente della privacy, sulla base delle carenze riscontrate e degli obiettivi gestionali e degli indirizzi fissati dal Consiglio di Amministrazione, le azioni da attivare, anche in maniera progressiva, indicandole nel Piano triennale e di verificarne il grado di attuazione, cercando di fornire ai diversi uffici e servizi aziendali la maggiore consapevolezza possibile rispetto alle motivazioni di quanto richiesto e alla necessità di realizzare gli obiettivi fissati.

Il ruolo del RPCT in corso d'anno è stato innanzitutto quello di verificare lo stato di attuazione delle misure previste, di attivarsi per creare le condizioni di un maggior raccordo operativo tra i diversi Servizi aziendali per il raggiungimento degli obiettivi fissati, di raccogliere, anche attraverso l'espletamento delle proprie funzioni di Direttore aziendale e l'ascolto dei diversi interlocutori, sia interni che esterni, eventuali criticità in merito ai temi oggetto del Piano, al fine di individuare possibili azioni di miglioramento da sottoporre al Consiglio di Amministrazione. Impegno del RPCT, condiviso con l'organo di indirizzo e con i Dirigenti, è quello di fare in modo, attraverso la corresponsabilizzazione dei diversi livelli operativi, che le misure del Piano non siano vissute come meri adempimenti formali, ma come modalità con cui l'Azienda qualifica la propria azione di servizio pubblico.

A seguito dell'evidenziata necessità di attivare un monitoraggio maggiormente strutturato, sono stati attuati monitoraggi infra annuali da parte del RPCT, tramite la referente incaricata, relativamente alla sezione Trasparenza del Piano (report al 30/09 e al 20/12). Inoltre, poiché gli obiettivi del Piano sono diventati parte integrante del Piano della performance annuale, sono stati oggetto di rilevazione per il monitoraggio e la conseguente validazione del grado di raggiungimento di competenza dell'OIV. Il RPCT, in occasione della predisposizione della presente relazione e dell'aggiornamento annuale del Piano Triennale Prevenzione della Corruzione (PTPC), ha condiviso con i Dirigenti gli esiti dei monitoraggi effettuati e i conseguenti obiettivi da porsi per il prossimo triennio da inserire nell'aggiornamento annuale del Piano stesso.

b. aumentare la capacità di scoprire casi di corruzione.

Già con deliberazione del CDA ex RETE n. 2014/41 del 17/09/2014 era stata approvata una procedura per la tutela di persone che segnalino eventuali fatti corruttivi messi in atto da dipendenti, o da soggetti che intrattengano rapporti con l'Azienda. Nel corso del 2018 la referente aziendale per la trasparenza e l'accesso civico ha predisposto una proposta di nuova policy e di relativa modulistica da utilizzare per la segnalazione di presunti illeciti e irregolarità, in attuazione delle più recenti disposizioni normative, creando una specifica sezione in Amministrazione Trasparente. La nuova policy costituisce allegato all'aggiornamento annuale del PTPCT 2019-2021 e nel corso del 2019 sono previste specifiche azioni per promuoverne la diffusione e la conoscenza tra il personale. Si rimanda alle successive annualità la realizzazione di una piattaforma informatica dedicata, nel rispetto degli specifici requisiti previsti dalla legge 30 novembre 2017, n. 179.

Il modello di gestione del rischio utilizzato appare adeguato a contrastare eventuali rischi corruttivi, tenendo in considerazione l'assenza, a oggi, di qualunque segnalazione e/o di qualunque evidenza di problema. L'aggiornamento annuale del PTPC costituisce comunque l'occasione per un miglioramento progressivo delle misure previste, partendo dai risultati conseguiti nel corso dell'anno precedente e da eventuali criticità riscontrate o dagli adempimenti solo parzialmente resi. Al fine di poter anche raccogliere elementi ulteriori di riflessione dal confronto con altre realtà e di conoscere eventuali buone pratiche messe in atto, il RPCT ha aderito nel corso dell'anno alla rete regionale dei RPCT, dando mandato di rappresentanza nel tavolo di coordinamento riguardante le ASP, al rappresentante indicato dall'ASP "Città di Bologna".

c. creare un contesto sfavorevole alla corruzione

Nel corso del 2018, oltre a realizzare alcuni flussi informatizzati (flusso delle deliberazioni dell'Assemblea dei Soci dal programma di redazione atti all'Albo pretorio on line, flusso per la pubblicazione delle deliberazioni del Consiglio di Amministrazione nella sezione Amministrazione Trasparente - Provvedimenti, flusso di dati relativi agli utenti dei centri diurni per anziani dal gestionale aziendale al gestionale distrettuale - GARSIA), è stata avviata, a decorrere dal 15 ottobre, previa specifica attività formativa rivolta a tutto il personale interessato e previo potenziamento della dotazione informatica, la compilazione in formato esclusivamente digitale della cartella socio sanitaria degli ospiti delle sette case residenza per anziani dell'Azienda. Quanto alle modalità di acquisizione di beni e servizi, è privilegiato il ricorso a procedure a evidenza pubblica e attraverso il mercato elettronico della P.A.

L'Azienda, oltre alle misure già in precedenza introdotte, ha realizzato nel corso del 2018 alcune procedure interne finalizzate a realizzare la massima trasparenza ed imparzialità rispetto alle scelte effettuate nell'ambito delle autonomie decisionali e organizzative della dirigenza. In tal senso, si è proceduto sia alla pubblicazione di specifici avvisi interni per richiedere l'interesse del personale dipendente alla trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale e viceversa, con riferimento ad alcune figure professionali, anche in funzione di poter attivare nuove procedure di reclutamento e/o nuove turnazioni, sia a eventuali mobilità interne. E' stata data inoltre rigorosa applicazione a quanto definito in sede di regolamentazione aziendale al termine temporale di assunzione (minimo tre anni) per il rilascio dell'autorizzazioni ai passaggi di mobilità. E' stata anche definita un'apposita regolamentazione, approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2018/87 del 28/12/2018, per il riconoscimento degli incentivi connessi alle attività professionali in ambito tecnico e in ambito legale. Sono stati assolti anche nell'anno 2018 gli obblighi di trasparenza e accessibilità della documentazione di gara per tutti i procedimenti ad evidenza pubblica, così come l'acquisizione delle dichiarazioni di cui all'art. 84 del Codice dei contratti sull'assenza di cause di incompatibilità. E' stata altresì modificata la modulistica per la dichiarazione dei consulenti in relazione all'assenza di cause di incompatibilità e di conflitti d'interesse. L' Azienda ha inoltre proseguito nel corso del 2018 nella pubblicazione di alcune procedure a evidenza pubblica per la costituzione di

elenchi di professionisti sanitari cui attingere per l'affidamento di incarichi di medico di struttura all'interno delle case residenza per anziani, sulla base di specifici accordi intercorsi con la locale Azienda USL.

8.2 Eventuali criticità riscontrate in materia di prevenzione della corruzione

La non totale realizzazione delle azioni previste nel PTPCT è stata determinata da sopravvenute esigenze operative sulle quali i diversi livelli aziendali sono stati impegnati, anche se il grado di attuazione delle misure previste per l'anno 2018, evidenziato dalla ricognizione effettuata, è comunque elevato e consente di poter affermare la sostanziale coerenza tra quanto previsto e quanto realizzato.

Le principali criticità rispetto a un ulteriore impulso dell'azione del RPCT sono da riscontrare, da un lato, in fattori organizzativi interni, dal momento che tale figura coincide con il Direttore dell'Azienda che, oltre alle specifiche responsabilità connesse all'incarico ricoperto e al ruolo di Datore di lavoro, svolge specifiche funzioni assegnate dal Regolamento di Organizzazione aziendale e sostiene ad interim anche la responsabilità diretta di alcuni Servizi e, dall'altro lato, sono da individuare in fattori più generali, connessi ai vincoli in materia di spesa degli enti pubblici, che, a fronte dei maggiori adempimenti richiesti, richiedono che non vi sia incremento di costi e comportano quindi la necessità di ripartire le diverse incombenze sulle figure esistenti.

9. CONTROLLI INTERNI

Nel corso del 2018, oltre a proseguire con l'azione di controllo interno sugli atti tramite il Servizio Affari Generali e Giuridico Legali, al quale, a seguito della riorganizzazione avviata nel 2017, sono state attribuite le competenze giuridico amministrative relative agli atti aziendali, si è proceduto con i sistemi di controllo interno già previsti a livello statutario e regolamentare, costituiti dall'Organo di revisione contabile e dall'OIV, oltre che dall'organo di indirizzo politico amministrativo e dai Dirigenti, per gli ambiti di rispettiva competenza. Per le molteplici incombenze operative non si è riusciti a strutturare la richiesta integrazione tra i diversi sistemi di controllo. Si è tuttavia avviata un'azione di monitoraggio più strutturata del Piano, a partire dalla sezione Trasparenza. Si prevede di inserire nell'aggiornamento del Piano 2019-2021 prime misure di integrazione tra tale sistema di monitoraggio che è stato attivato - e che si intende consolidare - e gli altri sistemi di controllo interno (ad esempio: trasmissione report monitoraggio a Dirigenti, Consiglio di Amministrazione e OIV e incontri infrannuali con Dirigenti e Responsabili di Servizio sugli esiti dei monitoraggi effettuati.

10. CONCLUSIONI

L'Azienda è impegnata al maggior coinvolgimento possibile delle proprie risorse umane per una sempre maggiore consapevolezza dell'importanza del lavoro per obiettivi e della valutazione dei risultati conseguiti, sia in termini oggettivi, relativamente al grado di raggiungimento degli obiettivi stessi, sia in termini soggettivi, relativamente al concorso da parte di tutti i lavoratori, con i propri comportamenti, alla qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

A tal fine, con particolare riferimento al personale operante nell'Area dei Servizi alla persona, l'Azienda si è impegnata a garantire nell'anno 2019 un percorso formativo e di confronto che, a partire dai Responsabili di Servizio e, con il coinvolgimento dei coordinatori/responsabili di struttura e di tutti i loro collaboratori, possa aiutare a calare i contenuti del sistema di valutazione aziendale in una ordinaria attività operativa, curando la personalizzazione e l'adeguamento delle schede di valutazione alla specificità dell'ambito operativo e alle principali caratteristiche delle figure professionali coinvolte.

Obiettivo dell'Azienda era arrivare a completare tale percorso, con il successivo coinvolgimento anche dell'Area Risorse e dei Servizi della Direzione entro il 2020.

Purtroppo le difficoltà organizzative incontrate, testimoniate anche dal ritardo della conclusione del ciclo della performance per l'anno 2018 e 2019, nonché la straordinarietà dell'anno 2020, connessa all'emergenza COVID, hanno rallentato la prevista realizzazione del sopra richiamato percorso, anche se significative azioni in tal senso sono state compiute, come si potrà dare conto nella relazione relativa alla performance 2019.