



ASP REGGIO EMILIA "CITTA' DELLE PERSONE"

# Relazione finale sulla performance Anno 2019

---



## 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 legislativo 27 ottobre 2009, n. 150

## 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 non autosufficienti (CRA)**, per un numero complessivo di posti letto autorizzati, oscillanti nel corso dell'esercizio tra 590 e 594, di cui 582 accreditati comprendenti un nucleo speciale dedicato alle demenze, collocato presso la CRA "Villa Erica" che, nel corso dell'anno, ha visto una riduzione dei posti contrattualizzati, che sono passati da 10 a 8 e un altro nucleo per ricoveri dedicati a utenti provenienti dalla dismissione dell'ex Ospedale Psichiatrico San Lazzaro presso la CRA "Villa Primula".
- Nel corso dell'anno, oltre al consueto ampliamento dell'autorizzazione al funzionamento per il periodo estivo, per far fronte a eventuali emergenze connesse alle condizioni climatiche e all'assenza di condizioni alloggiative adeguate di anziani soli o per favorire il temporaneo sollievo di famiglie che si prendono cura dei propri congiunti a domicilio, l'Azienda ha ottenuto un ampliamento temporaneo per otto posti letto privati per i mesi da gennaio a maggio e da ottobre a dicembre; per potenziare la risposta a eventuali richieste aggiuntive di assistenza privata, mentre nel periodo giugno settembre tali posti sono stati aumentati a 12 anche per destinarli ad accoglienza temporanea estiva convenzionata;
- **n. 1 Casa di riposo**, destinata all'accoglienza di anziani autosufficienti, o parzialmente autosufficienti, per un numero complessivo di 91 posti autorizzati e non convenzionati;
- **n. 19 Alloggi Protetti** per un totale di 28 posti letto.
- **n. 7 Centri diurni**, di cui n. 1 dedicato ad anziani affetti da demenza, per un totale di 172 posti autorizzati, di cui 117 i contrattualizzati con risorse da Fondo Regionale per la Non autosufficienza (FRNA).
- **n. 1 Servizio di Portierato Sociale**, garantito all'interno di una palazzina di n. 21 appartamenti.
- **Servizio di tutoring domiciliare ed ospedaliero;**
- **Coordinamento e gestione sportello assistenti familiari.**

Nel **2019** nelle strutture residenziali e semiresidenziali **sono stati assistiti complessivamente 1.398 anziani**, di questi:

- n. 920 sono stati assistiti nelle Case Residenza
- n. 90 sono stati assistiti in Casa di Riposo
- n. 24 sono stati assistiti in Appartamento Protetto
- n. 364 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.);
- Servizio "Pronta accoglienza H24";
- 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 2019 nelle comunità educative e presso i servizi semiresidenziali e centri pomeridiani sono stati accolti complessivamente 90 ospiti, di cui:

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

#### **PRINCIPALI SERVIZI RIVOLTI AI DISABILI**

- 1 Centro socio-riabilitativo residenziale per disabili adulti con una capacità di accoglienza residenziale per un massimo 18 persone;
- 1 Centro socio riabilitativo semiresidenziale: destinato a un massimo di 16 persone;
- Progetto di residenzialità emancipata presso alloggi – n. 6
- 1 Centro multiservizi per minorenni disabili.
- Progetti "ESCO" e "CRESCO".

Nel 2019 nelle strutture residenziali e semiresidenziali sono stati accolte complessivamente 66 persone disabili, di cui:

- 18 presso il Centro Multi Servizi per minorenni disabili "Carlo e Lorenzo Vasconi"
- 16 nel centro socio riabilitativo residenziale per disabili adulti "La Cava"
- 15 nel centro socio riabilitativo semiresidenziale per disabili adulti "La Cava"
- 17 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, nell'aprile 2019 ASP REGGIO EMILIA - Città delle Persone ha coinvolto tutti i familiari degli utenti dei propri servizi per anziani chiedendo la loro collaborazione alla realizzazione di una indagine di customer satisfaction.

In data 18 settembre 2019 sono stati presentati i risultati di questa indagine alla presenza di parenti, stakeholder interni ed esterni ai servizi e seguita da un dibattito pubblico.

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 3,69
- Centri Diurni 4,40

### ***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-Finanziaria**

Il Bilancio consuntivo d'esercizio 2019 dell'Azienda presenta ricavi **per € 36.404.387 e costi per € 36.930.316,00** determinando così una perdita d'esercizio pari ad Euro 525.929,00 (valori arrotondati). Il volume complessivo dei ricavi e dei costi è superiore a quello dell'anno precedente.

**La provenienza dei ricavi** è costituita in via prevalente dalla remunerazione dei servizi alla persona che rappresentano il **77,39% del totale**.

**La destinazione dei costi** vede una prevalenza di costi determinati dall'impiego del personale (dipendente e somministrato) pari al 65,08% del totale costi, come naturale per un'azienda che eroga servizi e prestazioni socio educativi, socio-assistenziali e socio sanitari integrati e dall'acquisto di servizi (13,95% del totale costi) che complessivamente costituiscono il **79,03% dei costi sostenuti**.

#### Incidenza ed evoluzione costi generali sul totale dei costi aziendali:

come risulta dalla relazione di gestione l'incidenza è passata dal 14,14% del 2018 al 14,40% del 2019

#### REDDITIVITA' DELLA GESTIONE OPERATIVA

La riclassificazione del conto economico a PIL e ROC prevede che il Prodotto Interno Lordo (PIL) comprenda tutti i ricavi da servizi alla persona, da gestione del patrimonio immobiliare, i ricavi diversi della gestione caratteristica, i contributi in conto esercizio, i costi capitalizzati con esclusione delle quote di contributi in conto capitale utilizzate per la sterilizzazione degli ammortamenti. Queste ultime sono successivamente portate a rettifica degli ammortamenti. Tra i costi che conducono dal Prodotto Interno Lordo caratteristico al Risultato Operativo della gestione caratteristica (ROC) sono compresi i costi di beni e la variazione delle rimanenze di magazzino, i costi per i servizi, compreso il lavoro somministrato e la relativa IRAP, gli ammortamenti rettificati dalle sterilizzazioni, accantonamenti svalutazioni e perdite su crediti, tutti i costi del personale dipendente ed anche l'IRAP, calcolata sulla base del sistema retributivo.

CONTTO ECONOMICIO A "PIL E ROC"						
	2017		2018		2019	
Prodotto Interno Lordo (PIL)	€ 31.965.667	100,00%	€ 33006.441	100,00%	€ 34.086.519	100,00%
Risultato Operativo Caratteristico (ROC)	-€ 125.230	-0,39%	-€ 143.810	-0,44%	-€ 450.975	-1,32%
Risultato ordinario (RO)	€ 66.967	0,21%	€ 219.090	0,66%	-€ 296.362	-0,87%
Risultato Ante Imposte (RAI)	€ 87.987	0,28%	€ 222.284	0,67%	-€ 293.818	-0,86%
Risultato Netto (RN)	-€ 158.040	-0,49%	€ 975	0,00%	-€ 525.929	-1,54%

Con questa riclassificazione viene evidenziato come la ricchezza prodotta dall'azienda (PIL) sia assorbita ed utilizzata dalla gestione caratteristica: infatti il Risultato Operativo della gestione Caratteristica (ROC) risulta fortemente abbattuto, negativo in tutti e tre gli esercizi con un significativo peggioramento nel 2019.

### Indice di onerosità finanziaria:

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

	2016	2017	2018	2019
indice di onerosità finanziaria	0,032	0,020	0,022	0,08

### Indici di liquidità generale e primaria:

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

	2016	2017	2018	2019
current ratio	1,17	1,09	1,22	1,27
	2016	2017	2018	2019
quick ratio	1,16	1,07	1,20	1,26

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

indici di durata	2017	2018	2019
tempo medio degli incassi	96,14	107,08	111,95
tempo medio dei pagamenti	118,01	103,63	99,05
marginale tra pagamenti e incassi	21,87	-3,45	-12,90

### Indicatore dei tempi medi di pagamento

Indicatore tempestività pagamenti	1° TRIM 2019
Giorni	0,04
Indicatore tempestività pagamenti	2° TRIM 2019
Giorni	0,00
Indicatore tempestività pagamenti	3° TRIM 2019
Giorni	0,00
Indicatore tempestività pagamenti	4° TRIM 2019
Giorni	0,00

### Indici di redditività

Vengono esposti di seguito gli indici.

indici di redditività patrimoniale	2016	2017	2018	2019
redditività lorda del patrimonio disponibile	4,77	4,76	4,88	5,45

### Indici di incidenza del costo sui fattori produttivi:

incidenza del costo dei fattori produttivi	2016	2017	2018	2019
incidenza del costo dei fattori produttivi	0,26	0,26	0,25	0,25
incidenza del costo del personale	0,67	0,69	0,70	0,71

La situazione dei crediti al 31.12.2019 vede un importo complessivo pari ad Euro 9.939.064 in crescita rispetto all'anno precedente (Euro 9.892.380 nel 2018) e coerente con l'incremento del valore della produzione ed in particolare con l'incremento dei Ricavi per servizi alla persona che nel 2019 si attestano ad Euro 32.055.210 a fronte dei Euro 30.516.741 del 2018.

In relazione ai crediti in sofferenza, sono stati pienamente conseguiti gli obiettivi di recupero delle morosità, come risulta dalla valutazione dello specifico Obiettivo 1.1.3

### **L'assetto organizzativo**

In coerenza e continuità con le deliberazioni assunte dal Consiglio di Amministrazione e con le linee di indirizzo in tema di politiche del personale contenute nel Piano programmatico, nel 2019 si è provveduto a: approvazione del Piano Triennale dei Fabbisogni 2019-2020-2021 nel mese di settembre, e conseguente approvazione del Piano Occupazionale 2019-2020-2021 aggiornamento 2019 e 2020, il quale ha declinato gli ambiti di priorità e di realizzazione delle procedure, comprese quelle con previsione di riserve per le figure interne;

- dare piena attuazione dell'atto di organizzazione inerente l'Area Risorse
- attribuzione degli incarichi di posizione Organizzativa, nuovamente pesati nell'ambito dell'assetto organizzativo aziendale, a far data dal 7 ottobre 2019

Le principali procedure assunzionali hanno riguardato gli scorrimenti delle graduatorie R.A.A.I. e O.S.S. graduatoria del concorso effettuato unitamente ad altre ASP, capofila l'ASP di Bologna, la prosecuzione dei percorsi di mobilità interna, mediante raccolta di istanze propedeutiche ad operare incroci positivi fra le esigenze aziendali e quelle dei lavoratori, per motivi di conciliazione ma anche per soddisfare la ricerca di nuovi stimoli professionali.

Le politiche incentivanti, sia della dirigenza che del personale non dirigente, hanno mirato a rafforzare la connessione fra il conseguimento degli obiettivi aziendali e il sistema premiante: è stato approvato conseguentemente il Piano della Performance anno 2019 che, in linea con gli indirizzi del Piano Programmatico, ha compreso obiettivi riferiti a tutti gli ambiti aziendali e in cui sono stati coinvolti tutti i dipendenti.

Sono state riconfermate e agite le scelte degli anni passati in relazione a:

- mantenimento nel circuito lavorativo del personale con sopravvenute inidoneità, collocato in attività coerenti con il profilo professionale posseduto e che contribuiscono ad elevare la qualità del servizio rivolto agli utenti; integrazione dei piani di lavoro all'interno del processo di erogazione dei servizi;
- impegno nell'integrazione delle attività sanitarie con quelle assistenziali ed educative;

- attenzione alla tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- attenzione al miglioramento del benessere organizzativo, alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, alla promozione delle pari opportunità, in coerenza con quanto previsto dal Piano triennale di Azioni Positive 2019-2021 approvato dal Consiglio di Amministrazione ed elaborato nel confronto con il CUG.

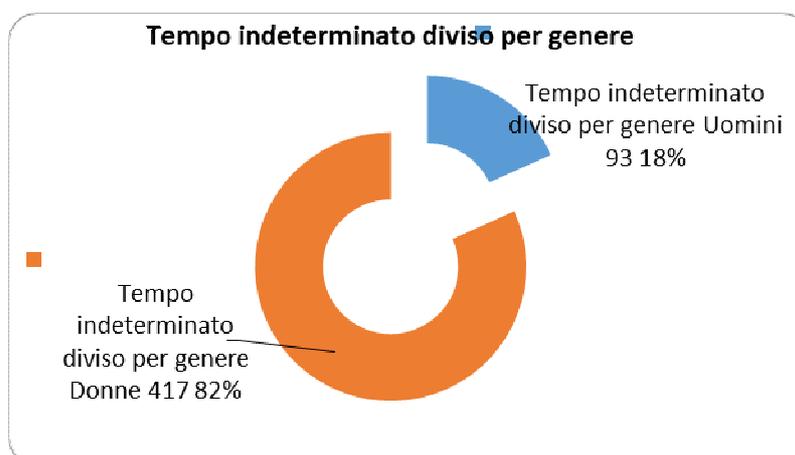
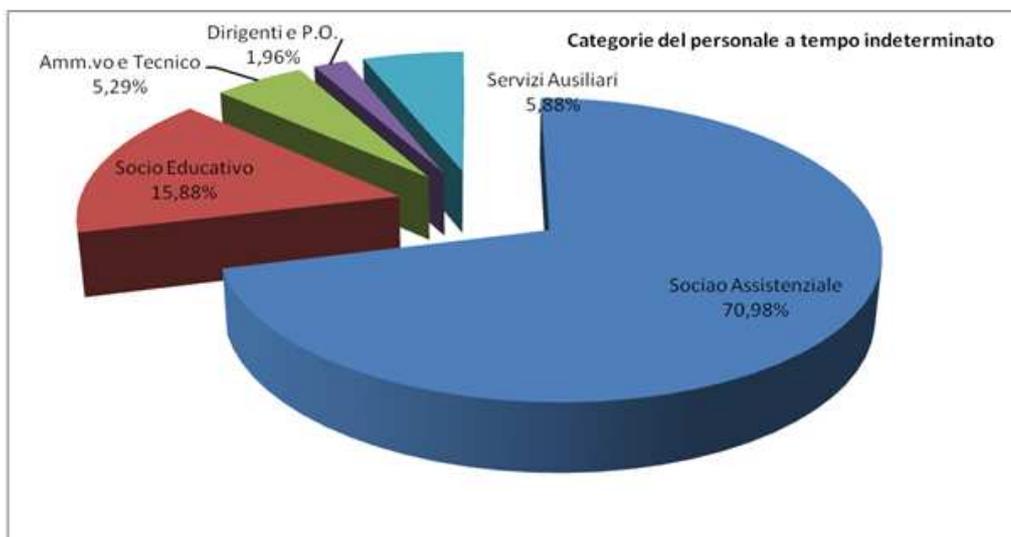
La dimensione complessiva del personale impegnato nei servizi dell'ASP nel 2019 è riportata nella tabella sottostante ed è possibile raffrontarla con l'analogo dato riferito al 2018 ed al 2017.

<b>TIPOLOGIA CONTRATTUALE</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Dipendenti a tempo indeterminato	512	524	510
<u>di cui</u> in comando attivo	3	2	0
Comandi passivi (in entrata)	2	2	3
Dipendenti a tempo determinato	31	8	3
Personale Somministrato	164	178	206
<b>TOTALE</b>	<b>709</b>	<b>712</b>	<b>722</b>

Nel 2019 il personale a tempo indeterminato si decrementa complessivamente di 14 unità rispetto all'anno precedente. Le procedure autorizzate nell'ambito del Piano Occupazionale, integrato ed aggiornato per le annualità 2019 e 2020 con deliberazione n. 50/2019 del 18.09.2019, ha consentito di realizzare n. 35 nuove assunzioni, che hanno riguardato 33 OSS e 2 R.A.A.I., cui si sono aggiunti un trasferimento per mobilità in ingresso e una ricostituzione del rapporto di lavoro di OSS. Nel complesso le nuove assunzioni non compensano le cessazioni dal servizio, a fronte di 51 cessazioni.

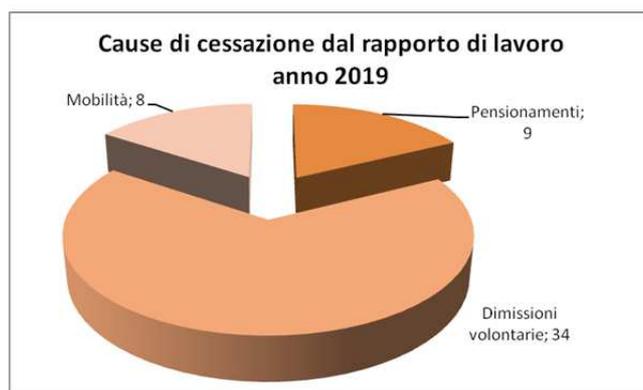
#### Categorie del personale dipendente a tempo indeterminato

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



Il personale oltre i 45 anni rappresenta il 63,54% di tutto il personale, la classe di età prevalente fra i dipendenti a tempo indeterminato è quella fra i 45 ed i 54 anni, seguono dipendenti tra i 55 ed i 64, i lavoratori tra i 35 e i 44 anni restano sostanzialmente invariati.

Da ultimo i dipendenti di età inferiore a 35 anni che sono pari al 10,78% e quelli di età superiore a 65 che a fine esercizio sono pari allo 0,59%



## Rapporti con gli Stakeholder

ASP “REGGIO EMILIA-Città delle Persone” è collocata all’interno di un fitto sistema di relazioni con soggetti istituzionali, privati, soggetti del privato sociale e del volontariato che costituiscono i principali stakeholder aziendali.

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:
- Risorse umane
- Rappresentanze

### Stakeholder esterni:

- Utenti, ospiti, loro famigliari e reti sociali, Comitato parenti
- Comune di Reggio Emilia e sue articolazioni
- Azienda Farmacie Comunali Riunite (FCR)
- Azienda USL
- Altre istituzioni, Università degli studi e Fondazione Pietro Manodori
- ACER:
- Organizzazioni sindacali
- Associazioni, no profit e singoli volontari Fondazione Durante e Dopo di Noi
- Cooperative sociali
- Consorzi
- Fornitori, inquilini e affittuari
- Sponsor
- Donatori
- Centri sociali cittadini
- Altre Associazioni

## 2.2 – Obiettivi che sono stati oggetto di rimodulazione nel corso dell'anno 2019

Nell'ambito del piano programmatico 2019-2021 il Consiglio di Amministrazione ha indicato le linee strategiche di intervento.

Sulla base di tali linee, è stato successivamente approvato dal Consiglio di Amministrazione il Piano performance annuale i cui obiettivi sono stati ripresi nel documento di budget annuale, allegato al Bilancio economico preventivo annuale 2019, come di seguito riportato:

- Obiettivo 01.01.01: INCREMENTARE I RICAVI DERIVANTI DALLA GESTIONE DEI SERVIZI;
- Obiettivo 01.01.02: CONTENERE I COSTI DI GESTIONE;
- Obiettivo 01.01.03: DEFINIRE MISURE STRAORDINARIE PER IL RECUPERO MOROSITA';
- Obiettivo 02.01.01: INCREMENTARE I RICAVI DA RENDITA PATRIMONIALE;
- Obiettivo 02.02.01: REALIZZARE IL PIANO DEGLI INVESTIMENTI;
- Obiettivo 03.01.01: GARANTIRE IL RINNOVO DELL'ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI;
- Obiettivo 03.01.02: GARANTIRE GLI STANDARD QUALITATIVI FISSATI DALLE CARTE DEI SERVIZI;
- Obiettivo 03.01.03: DEFINIRE LE AZIONI PER LA CHIUSURA DEL CENTRO DIURNO ARCOBALENO;
- Obiettivo 03.01.04: REDIGERE UN' ANALISI STRAORDINARIA PER INDIVIDUARE LE CONDIZIONI DI RIEQUILIBRIO STRUTTURALE RICAVI - COSTI DEI SERVIZI SEMIRESIDENZIALI PER MINORENNI;
- Obiettivo 04.01.01: GARANTIRE GLI OBIETTIVI ANNUALI DEL PIANO ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA;
- Obiettivo 05.01.01: POTENZIARE LE MISURE DI SICUREZZA.

## 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 2019

Tipologia di Miglioramento	Valutazione obiettivo
01.01.01 Incremento ricavi di gestione	5 "Obiettivo conseguito e superato"
01.01.02 Contenere i costi di gestione	4 "Obiettivo pienamente conseguito"
01.01.03 Recupero morosità	4 "Obiettivo pienamente conseguito"
02.01.01 Incremento ricavi da rendita patrimoniale	4 "Obiettivo pienamente conseguito"
02.02.01 Realizzare il piano degli investimenti	3 "Obiettivo sostanzialmente perseguito"

03.01.01 Rinnovo accreditamento dei Servizi	4 "Obiettivo pienamente conseguito"
03.01.02 Standard Carte dei Servizi	4 "Obiettivo pienamente conseguito"
03.01.03 Chiusura del Centro Diurno Arcobaleno	<b>Obiettivo sterilizzato</b>
03.01.04 Riequilibrio strutturale servizi semiresidenziali per minorenni	2 "Obiettivo Parzialmente conseguito"
04.01.01 Piano anticorruzione e trasparenza	4 "Obiettivo sostanzialmente conseguito"
05.01.01 Potenziare le misure minime di sicurezza	4 "Obiettivo conseguito"

**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	404	3,01

Cat. C

Performance individuale			
Minimo	Massimo	N. valutazioni espresse	Media
3	5	98	3,04

Cat. D

Performance individuale			
Minimo	Massimo	N. valutazioni espresse	Media
3	5	45	3,20

Per le Posizioni Organizzative ed Alte professionalità la valutazione è stata espressa nel range 1 – 5 (con un peso del 30% relativo ai comportamenti organizzativi ed un peso del 70% riferito al grado di raggiungimento degli obiettivi individuali) come segue:

**POSIZIONI ORGANIZZATIVE E ALTE PROFESSIONALITA'**

Valutazione			
Minimo	Massimo	N. valutazioni espresse	Media
3,89	4,79	8	4,34

Per i Dirigenti la valutazione è stata espressa nel range 1 – 5 (con peso del 30% per i comportamenti organizzativi, del 30% per il grado di raggiungimento degli obiettivi individuali,

del 30% (20% per il Direttore) per la performance organizzativa riferita alla struttura direzionale ed il 10% (20% per il Direttore) riferito alla performance aziendale ) come segue:

#### DIRIGENTI

Valutazione			
Minimo	Massimo	N. valutazioni espresse	Media
3,60	4,09	3	3,88

### **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 e 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

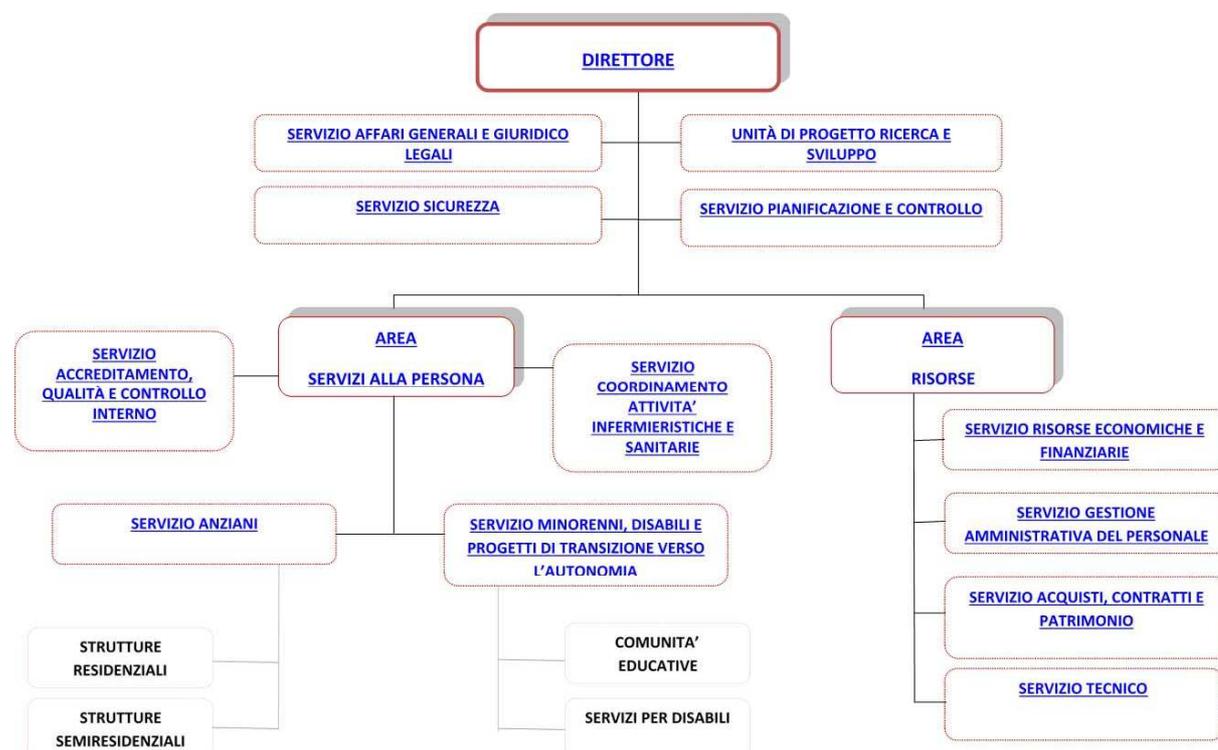
### 4.1 Descrizione e rappresentazione dell'organigramma

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.

Questo è l'organigramma aziendale:

### 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 2017		anno 2018		anno 2019	
	GIORNI DI ASSENZA	%	GIORNI DI ASSENZA	%	GIORNI DI ASSENZA	%
Ferie e recupero festività non godute	17.854	45,18%	18.900	45,89%	18.040	43,45%
Salute	10.183	25,77%	10.923	26,52%	11.516	27,74%
Maternità, paternità e diritto di cura	9.278	23,48%	8.766	21,28%	9.544	22,99%
Eventi della vita	1.899	4,81%	2.230	5,41%	2.160	5,20%
Tutele sindacali	108	0,26%	123	0,30%	71	0,17%
Diritto allo studio	199	0,50%	248	0,60%	187	0,45%
<b>TOTALE</b>	<b>39.521</b>	<b>100%</b>	<b>41.190</b>	<b>100%</b>	<b>41.518</b>	<b>100%</b>

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 2019, ha effettuato mediamente 4,30 giorni di assenza non retribuita su un totale di 79,46 giorni di assenza media pro capite. Nel 2019 quindi, sono incrementati i giorni di assenza pro capite rispetto all'anno precedente complessivamente di 2,91 giorni; le assenze retribuite sono aumentate di 2,15 giorni medi pro capite e quelle non retribuite di 0,76 giorni medi procapite

ASSENZE PER MACRO CLASSI	GIORNI MEDI DI ASSENZA PRO CAPITE 2017	GIORNI MEDI DI ASSENZA PRO CAPITE 2018	GIORNI MEDI DI ASSENZA PRO CAPITE 2019

per ferie e recupero festività non godute	32,76	35,13	34,53
per motivi di salute	18,68	20,30	22,04
per tutela della maternità, paternità ecc....	17,02	16,29	18,27
per eventi della vita	3,48	4,14	4,13
per tutele sindacali	0,20	0,23	0,14
per diritto allo studio	0,37	0,46	0,36
<b>TOTALE</b>	<b>72,51</b>	<b>76,55</b>	<b>79,46</b>
<b>Di cui non retribuiti</b>	<b>3,07</b>	<b>3,54</b>	<b>4,30</b>
<b>Di cui retribuiti</b>	<b>69,44</b>	<b>73,01</b>	<b>75,16</b>

#### 4.4 Procedimenti disciplinari attivati, procedimenti disciplinari conclusi.

Nel 2019 sono stati attivati n. 4 procedimenti disciplinari, sono stati conclusi con attribuzione di sanzioni n. 3 procedimenti di competenza dell'UPD.

#### 4.5 Analisi degli indicatori di salute organizzativa

##### 1 Analisi caratteri qualitativi/quantitativi

Indicatori	2019
Età media del personale (anni)	Vd. Grafico pag. 9
Età media dei dirigenti (anni)	53
Tasso di crescita di personale	-2,67%
% di dipendenti in possesso di laurea	N.D.
% di dirigenti in possesso di laurea	100%
Ore di formazione (media per dipendente)	13,64
Turnover del personale	16,79%
Costi di formazione/spese del personale	0,20%
N. di revisioni della struttura organizzativa negli ultimi 3 anni	Nel 2017 e 2018 sono state effettuate revisioni parziali (turni di lavoro strutture anziani riorganizzazione Area Direzione e Area Risorse e Centri diurno). Nel 2019 è stata effettuata la pesatura degli incarichi di Posizione Organizzativa adottati con determinazione dirigenziale n. 2019/282 del 27/06/2019, a seguito dell'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione del nuovo regolamento concernente l'Area delle posizioni organizzative, approvato con deliberazione n. 2019/30 del 16/05/2019. I nuovi incarichi sono stati affidati dal 7 ottobre del 2019.
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, impegno all'innovazione da parte dell'Azienda.

	In particolare il 2019 ha visto la realizzazione dei due progetti “ESCO” e “CRESCO”, rivolti alla progressiva autonomizzazione di persone disabili e gestiti in ATI con il Consorzio Cooperative Sociali Quarantacinque e il Consorzio Oscar Romero finanziati dall’Azienda USL. L’Azienda ha anche partecipato, unitamente a realtà del terzo settore all’elaborazione di un progetto di welfare di comunità, finanziato dalla Fondazione Manodori, denominato Portagirevole, con la finalità, tra le altre, di estendere la positiva esperienza di portierato sociale, svolta da Asp presso gli alloggi Gerra, anche ad altri contesti cittadini.
N. di personal computer/N. dipendenti e lavoratori	179/722 (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	179/179
E-mail certificata	3
N. dipendenti dotati di firma digitale/N. totale aventi diritto	9/13

## 2 Analisi Benessere organizzativo

Indicatori	2019
Tasso di assenza ai sensi D.Lgs. n. 33/2013 (gg. assenza media pro-capite)	79,46
Tasso di dimissioni premature	8,12%
Tasso di richieste di trasferimento	1,74%
Tasso di infortuni	4,71
N. Procedimenti disciplinari avviati	4
N. procedimenti disciplinari conclusi	3

## 3 Analisi di genere

Indicatori	2019
% dirigenti donne	67%
% di donne rispetto al totale del personale	n.d.
% di personale donna assunto a tempo indeterminato	82%
Età media del personale femminile (distinto per personale dirigente e non)	
Personale femminile dirigenziale a tempo indeterminato ( 1)	56,49 anni
Personale femminile non dirigenziale a tempo indeterminato (416)	49,20 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	14%

Come riportato in Relazione CUG 2019 in atti al PG 0000286 del 11.01.2021

Nel 2019 il CUG si è riunito in plenaria n. 5 volte. Ha inoltre incontrato anche il Consiglio di Amministrazione per la restituzione della propria attività e per la condivisione delle aree tematiche da affrontare per la redazione del nuovo piano triennale di azioni positive.

Nel 2019 il CUG ha organizzato il proprio lavoro in modo più efficace ed efficiente costituendo delle commissioni al suo interno, al fine di studiare in modo più approfondito le problematiche emerse nel corso degli anni e individuare le strategie più adeguate per dare concretezza agli obiettivi presentati nel piano triennale delle azioni positive 2019-2021, trasmesso alla Consigliera Provinciale di Parità.

Nel corso del 2019 secondo quanto stabilito nelle azioni del piano triennale per l'area di miglioramento del benessere organizzativo è stata realizzata, dall'Università di Parma, una ricerca qualitativa nei servizi per anziani dell'Asp, sui temi della soddisfazione lavorativa, del burnout/stress lavoro correlato e del workengagement del personale sociosanitario. In accordo con l'Università sarà di particolare interesse per l'azienda e il Cug potere utilizzare i risultati dello studio come fonte di maggiore conoscenza e comprensione sui motivi di malessere/benessere del personale per introdurre correttivi e miglorie

## 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: costituita da Comune di Reggio Emilia, Provincia di Reggio Emilia e rappresentanti dei soci privati. Gli enti locali Soci di ASP 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: l'Azienda riconosce il ruolo positivo della Rappresentanza sindacale organizzata dei lavoratori (RSU) con la quale, d'intesa con le Organizzazioni sindacali di categoria, si sviluppano confronti e ricerca di intese. Inoltre l'Azienda promuove azioni positive per favorire pari opportunità, conciliazione dei carichi lavorativi e familiari, benessere organizzativo e individuale dei dipendenti, in collaborazione con il CUG aziendale.

#### **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 e Officina Educativa): 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;
- 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 e lo svolgimento di funzioni ispettive o di vigilanza sul funzionamento delle strutture e dei servizi autorizzati;

- 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 patrimonio immobiliare, come avvenuto per l'intervento di riqualificazione energetica presso la Casa Residenza per Anziani "Villa Erica", realizzatosi nel 2019 sulla base di un progetto svolto in collaborazione;
- 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;
- 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 2019 si segnalano in particolare quelle con:

- Ce. IS e la Parrocchia di Albinea per la gestione degli sportelli per Assistenti familiari, rispettivamente aperti a Reggio Emilia e Albinea. Lo sportello di Albinea ha cessato la propria attività nel secondo semestre dell'anno;
- 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 in una logica di collaborazione intergenerazionale;
- Associazione CEPAM (Centro Permanente Attività Musicali): per la realizzazione di attività di musicoterapia, finalizzata nel corso degli anni anche all'organizzazione dell'iniziativa "Note e Ricordi" che, dopo un percorso di lavoro tematico all'interno delle singole strutture, si concludeva con uno spettacolo finale in cui gli anziani erano diretti protagonisti, spesso insieme a bambini di alcune classi di scuole cittadine. Nel 2019 l'iniziativa non si è tenuta;

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 stakeholder con cui maggiormente nel corso dell'anno 2019 si è sviluppata una significativa collaborazione vi è stata l'Associazione “Amici dell'Omozzoli Parisetti”, che ha sostenuto e valorizzato pubblicamente l'intervento aziendale di rifacimento della facciata dell'edificio storico in cui ha sede la Casa di Riposo e il restauro della cappellina situata nel medesimo edificio, impegnandosi anche per una raccolta fondi a favore di ASP.

- 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;
- Cooperative sociali: anche nel 2019 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 e Cooperativa Sociale “Lo Stradello”: 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 2019 è stata effettuata la pubblicazione di un bando di sponsorizzazione cui ha risposto la ditta Coopservice, che garantisce la pulizia delle strutture aziendali. Una sponsorizzazione è stata anche effettuata da parte del Broker assicurativo;
- Donatori: si tratta di singoli cittadini, spesso familiari 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 Carrozone, Coviolo in Festa, Orologio, Orti-Spallanzani.
- Altre Associazioni: nel 2019 vi sono state 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 2019 è stata realizzata un'indagine di customer relativa sia ai servizi residenziali e semiresidenziali per anziani, sia ai servizi per disabili.

Il 14 settembre 2019 - alla presenza del Sindaco e del neo Assessore al Bilancio e al Welfare del Comune di Reggio Emilia, di delegazioni dei dipendenti di ogni struttura, dei sindacati dei lavoratori e dei pensionati, della RSU e del CUG, di rappresentanti dei neo costituiti gruppi consiliari del Comune e dei fornitori di servizi esternalizzati 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. Per i servizi disabili la restituzione dei risultati è avvenuta in specifici incontri con i familiari degli utenti, nei quali sono anche state rendicontate le attività svolte,

## **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. 2019/3 del 20.12.2019 “Approvazione Bilancio annuale economico preventivo 2019 con allegato documento di budget (Proposta del Consiglio di Amministrazione n. 2019/37 del 09/07/2019)
- Deliberazione Assemblea dei Soci n. 2019/4 del 20.12.2019 “Approvazione Bilancio pluriennale 2019-2020-2021 (Proposta del Consiglio di Amministrazione N. 2019/38 del 09.07.2019) con allegato Piano Triennale Investimenti 2019-2020-2021

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

- Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2019/18 del 16.03.2019 “Approvazione Piano della Performance anno 2019”
- Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2019/39 del 01.08.2019 “Integrazione Piano della Performance 2019”
- Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2019/58 del 4.11.2019 “Aggiornamento Piano della Performance 2019”

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

Deliberazione dell’Assemblea dei Soci n. 2020/1 del 30.06.2020 “Approvazione Bilancio Consuntivo di esercizio al 31.12.2019 ASP “REGGIO EMILIA – Città delle Persone”, con allegato Bilancio Sociale delle attività (Proposte del Consiglio di Amministrazione N. 2020/24 del 28/05/2020 e N. 2020/26 DEL 10/06/2020).)

### **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 2019 il Piano delle Performance approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2019/18 del 16.03.2019 è stato integrato con deliberazione n. 2019/39 del 01.08.2019 ed aggiornato con deliberazione n. 2019/58 del 4.11.2019 .

Le sedute di valutazione dell’OIV per il 2019 sono state 2 tenutesi in data 8 agosto e 11 settembre 2019.

## 7.CONTRATTAZIONE INTEGRATIVA

7.1 Costituzione del fondo delle risorse per la retribuzione di posizione e di risultato della dirigenza con determinazione dirigenziale 2019/345 del 5.8.2019

7.2 Costituzione del fondo delle risorse decentrate per il personale NON dirigenziale con determinazione dirigenziale 2019/344 del 5.8.2019

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 140.081,98)

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 avvenuta il 23.12.2021 con PG 15265, in data 11.04.2022 si è proceduto alla sottoscrizione definitiva dell'accordo, PG 4379 del 11.04.2022.

7.6 Trasmissione all'ARAN del CCDI, della relazione tecnica e illustrativa è stata effettuata in data 12.04.2022 con reg. n. 5195578.

## 8. ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA

Con deliberazione n. 2019/6 del 31/01/2019 è stato approvato l'aggiornamento annuale del Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza 2019-2021, predisposto dal Direttore in qualità di Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT).

Il Piano, unitamente alla Relazione annuale sul suo grado di attuazione, predisposta entro il 31 gennaio 2020 sulla base delle nuove indicazioni fornite da ANAC sono pubblicati sul sito istituzionale, dell'Azienda nella Sezione Amministrazione Trasparente – Disposizioni generali – Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza.

Nel 2019 inoltre, sono stati effettuati ed inviati al Comune di Reggio Emilia i monitoraggi richiesti in quanto partecipate .

### 8.1 Iniziative assunte nell'anno in merito alla prevenzione dei fenomeni corruttivi

Con riferimento all'attuazione delle misure generali di prevenzione, nell'anno 2019 ne sono state programmate 9, che sono state attuate per il 77,78%.

Il codice di comportamento è stato adottato nel 2016 e sono state adottate le seguenti misure che ne garantiscono l'attuazione: formazione e verifiche dirette da parte dei Referenti con segnalazione di eventuali inosservanze.

Nell'anno 2019 sono stati attivati, per segnalazioni su violazioni del Codice di Comportamento, 4 procedimenti disciplinari; tra questi, 3 hanno dato luogo a sanzioni. Per quanto riguarda la rotazione ordinaria non è stato adottato un Atto (es. regolamento, direttive, linee guida, etc.); le unità di personale oggetto di rotazione nell'anno di riferimento sono state 6, di qualifica non dirigenziale.

Sono esplicitate le direttive per l'attribuzione di incarichi dirigenziali e la verifica di insussistenza di cause ostative.

Nell'anno di riferimento, sono pervenute 3 dichiarazioni rese dagli interessati sull'insussistenza di cause di inconferibilità e 5 dichiarazioni rese dagli interessati sull'insussistenza di cause di incompatibilità.

Nel 2019 è stata erogata formazione sul tema della prevenzione della corruzione e/o tecnica/specialistica sui processi particolarmente esposti al rischio ai seguenti soggetti:

- Staff del RPCT per un numero medio di ore pari a 4
- Referenti per un numero medio di ore pari a 4

Sono stati svolti monitoraggi semestrali sulla pubblicazione dei dati così come previsti nel PTPC.

L'amministrazione ha, in parte, realizzato l'informatizzazione del flusso per alimentare la pubblicazione dei dati nella sezione "Amministrazione trasparente".

Il sito istituzionale, relativamente alla sezione 'Amministrazione trasparente', traccia il numero delle visite.

La procedura per la gestione delle richieste di accesso civico 'semplice' è stata adottata e pubblicata sul sito istituzionale. Nel 2019 il numero delle visite al sito ammonta a 37892

La procedura per la gestione delle richieste di accesso civico 'generalizzato' è stata adottata e pubblicata sul sito istituzionale.

E' stato istituito il registro degli accessi ed in particolare è stata rispettata l'indicazione che prevede di riportare nel registro l'esito delle istanze.

## **8.2 Eventuali criticità riscontrate in materia di prevenzione della corruzione**

Lo stato di attuazione del PTPC nel 2019 è stato ritenuto Sufficiente, per la difficoltà ad effettuare controlli programmati e analisi dettagliata di tutti i processi pur garantendo un presidio che finora ha consentito di non avere evidenza di eventi corruttivi .

L'efficacia complessiva della strategia di prevenzione della corruzione con particolare riferimento alle misure previste nel Piano e attuate è stata ritenuta idonea per l'evidenza di assenza di eventi corruttivi e di comportamenti inadeguati.

Le principali criticità rispetto a un ulteriore impulso dell'azione del RPCT sono da individuarsi nel fatto che la 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 .

L'esercizio del ruolo di impulso e coordinamento del RPCT rispetto alla messa in atto del processo di gestione del rischio è comunque stato ritenuto idoneo in relazione alla complessità delle funzioni gestite e alla scarsità di risorse dedicate in via esclusiva all'attuazione del Piano.

## 9. CONTROLLI INTERNI

Nel corso del 2019, 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. Si è tuttavia avviata un'azione di monitoraggio più strutturata del Piano, a partire dalla sezione Trasparenza ed in raccordo con il Comune, socio di maggioranza che richiede alle aziende partecipate l'invio di specifici monitoraggi.

## 10. CONCLUSIONI

L'Azienda è stata 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.