



ASP REGGIO EMILIA "CITTA' DELLE PERSONE"

# Relazione finale sulla performance Anno 2020

---

## 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**

- **7 Case Residenza per Anziani** non autosufficienti (CRA) destinate ad accogliere anziani non autosufficienti quasi totalmente provenienti dal comune di Reggio Emilia. Gli ospiti possono essere ricoverati per un periodo temporaneo oppure stabilmente; possono accedere attraverso i servizi sociali, sulla base di un contratto di servizio tra l'azienda e il Comune, oppure facendone richiesta privatamente (i posti per questa tipologia di ospitalità sono molto ridotti).
- Il numero complessivo di posti letto stabilmente autorizzati e accreditati a disposizione della cittadinanza è pari a 582. I posti autorizzati in corso d'anno hanno subito oscillazioni per temporanee autorizzazioni incrementali, come ad esempio quella concessa nel 2019 fino a maggio 2020, che però non ha potuto sortire gli effetti preventivati in quanto con la comparsa dell'emergenza sanitaria gli ingressi sono stati sospesi fino al mese di agosto.
- Gli effetti della pandemia hanno infatti in corso d'anno impattato pesantemente sui servizi offerti ai cittadini, in sintesi si ricorda l'impossibilità di accogliere nuovi ospiti, lo stravolgimento del consolidato stili di vita all'interno delle strutture, l'interruzione del rapporto con il territorio, la modifica radicale di alcuni servizi. In particolare nella seconda metà dell'anno il nucleo speciale demenza di Villa Erica ha perso la sua tradizionale vocazione trasformandosi in un nucleo Covid, a disposizione di tutta l'azienda, per ospitare anziani positivi al virus.
- **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), destinati all'accoglienza di anziani con lievi problematiche di autonomia personale, cui viene offerto un contesto tutelato e la possibilità di attivare servizi a richiesta in caso di necessità, collocati all'interno e/o in adiacenza a 2 case residenza aziendali: "I Girasoli" e "Villa Le Mimose";
- **n. 1 Servizio di Portierato Sociale**, garantito all'interno di una palazzina di n. 21 appartamenti in zona Villa Ospizio, sulla base di un affidamento del Comune di Reggio Emilia e ACER;
- **Servizio di tutoring domiciliare ed ospedaliero**: informazione, consulenza e affiancamento alle famiglie che accudiscono al domicilio i propri anziani e attivazione diretta del servizio di assistenza domiciliare per anziani in dimissione dall'ospedale per i quali non sia stato possibile effettuare una valutazione assistenziale presso il domicilio;
- **Coordinamento e gestione sportello assistenti familiari**: rivolto a tutte le famiglie che necessitano di aiuto esterno per assistere i propri famigliari non autosufficienti e gestito da ASP attraverso apposite convenzioni con l'Associazione Centro di Solidarietà Ce. IS e, limitatamente al primo trimestre dell'anno.

#### **SERVIZI RIVOLTI A MINORENNI E FAMIGLIE**

- **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.)** finalizzata a offrire ospitalità temporanea a persone minorenni straniere giunte sul territorio italiano senza accompagnamento di familiari o adulti esercenti la responsabilità genitoriale per un max. di 6 utenti contemporanei;
- **Servizio “Pronta accoglienza H24”:** ASP coordina, organizza e gestisce, sia a favore dei Comuni del Distretto di Reggio Emilia, sia per quattro distretti della Provincia, un servizio che offre 24 ore su 24 ospitalità e tutela (grazie alla rete dei soggetti gestori) a:
  - minorenni italiani o stranieri residenti o trovati in stato di abbandono nei Comuni del distretto;
  - minorenni stranieri non accompagnati;
  - donne “irregolari” in stato di gravidanza e fino al 6° mese di vita del/la figlio/a;
  - madri/padri con figli minorenni in stato di grave difficoltà;
- **n. 2 Servizi semiresidenziali:**
  - Centro educativo pomeridiano “Iqbal Masih”: servizio educativo diurno con il compito di sostenere ragazze e ragazzi e loro famiglie in difficoltà, come luogo d’incontro e partecipazione in ambiente protetto e responsabilizzante a forte valenza educativa e relazionale;
  - Servizio familiare “Il Portico”: caratterizzato da un intervento diurno intensivo, con la finalità di evitare l’allontanamento dei minorenni dalla famiglia;
- **Servizio di educativa territoriale:** servizio educativo garantito dall’Azienda a integrazione e supporto di situazioni di fragilità presso i Poli Sociali Territoriali del Comune di Reggio Emilia e presso l’Unione dei Comuni delle Colline Matildiche per situazioni di fragilità;
- **Progetto “CO-HOUSING”:** accoglienza presso un immobile di proprietà aziendale e supporto educativo, in collaborazione anche con soggetti del privato sociale e volontari, di nuclei familiari con disagio abitativo al fine di costruire nuovi percorsi di reinserimento sociale, economico e lavorativo;
- **Progetto “Famiglia Insieme”:** accoglienza in alloggi di proprietà aziendale e supporto educativo per favorire, all’interno di percorsi concordati con i Servizi Sociali territoriali, la riunificazione di genitori e figli che abbiano dovuto vivere separati e che necessitino di un periodo di verifica, di aiuto e di ospitalità provvisoria che prepari e faciliti uno stabile ritorno a un’autonoma dimensione familiare;
- **Progetto tutori volontari:** progetto, nato per la prima volta proprio a Reggio Emilia nel 2013 e divenuto ora progetto regionale, volto a individuare e formare cittadini idonei e disponibili ad assumere la tutela di minorenni, per meglio fare valere i loro diritti, anche nei confronti dell’ente locale;
- **Servizio Tutela:** è proseguito l’affidamento ad Asp, avviato nel 2018, della gestione complessiva delle tutele dei minorenni affidati al Comune, come previsto dal contratto di servizio con Comune e Azienda FCR;
- **Progetto 18+ per giovani maggiorenni:** accoglienza presso alloggi di proprietà aziendale e accompagnamento educativo di giovani maggiorenni con precedente esperienza di comunità residenziale per consentire loro di raggiungere la propria autonomia;
- Inoltre nel 2020 si è avviata anche la partecipazione di ASP al **progetto ministeriale “Care Leavers”**, rivolto a coloro che, al compimento della maggiore età, vivono fuori dalla famiglia di origine sulla base di un provvedimento dell’autorità giudiziaria; le schede progettuali relative al contratto di servizio prevedono che ASP partecipi al progetto mediante l’individuazione dei tutor per l’autonomia.

## SERVIZI RIVOLTI A PERSONE DISABILI

Si tratta di servizi residenziali e semiresidenziali a diverso grado d’intensità educativa e assistenziale, rivolti ad adulti e a minorenni con problematiche di disabilità.

- **Centro socio-riabilitativo residenziale per disabili adulti “La Cava”:** destinato a persone con grave disabilità fisica, intellettiva o plurima, con diverso grado di non autosufficienza fisica o relazionale, prive del sostegno di familiari, o per i quali non sia possibile la permanenza nella propria abitazione. Il Centro ha una capacità di accoglienza residenziale per un massimo 18 persone di età compresa tra i 18 e i 65 anni;

- **Centro socio riabilitativo semiresidenziale “La Cava”:** ubicato in adiacenza al centro residenziale, offre un servizio socio-sanitario diurno, destinato a un massimo di 16 persone tra i 18 e i 65 anni con grave disabilità fisica, intellettiva o plurima e con diverso grado di non autosufficienza fisica o relazionale;
- **Progetto di residenzialità emancipata presso alloggi di Via Rossena e Largo Biagi:** finalizzato a promuovere una progressiva autonomia di persone disabili con disabilità medio-lieve, per mantenere e potenziare le abilità residue delle persone e contrastare cronicizzazioni o regressioni;
- **Centro multiservizi per minorenni disabili “Carlo e Lorenzo Vasconi”:** rivolto a minorenni portatori di gravi disabilità (in età compresa tra i 6 e i 18 anni, di norma, frequentanti la scuola) si rivolge complessivamente a 18 famiglie e comprende una struttura per l'accoglienza semiresidenziale, riservata alla compresenza massima di sei ospiti;
- **Progetti “ESCO” e “CRESCO”:** realizzati in collaborazione con Consorzio 45 e Oscar Romero e rivolto a disabili adulti con diversi gradi di autonomia che desiderino intraprendere, d'accordo con le famiglie, percorsi per l'ottenimento di una sempre più autonoma capacità di gestione personale terminati nei primi mesi dell'anno.

L'esercizio 2020 è stato connotato dall'emergenza sanitaria legata alla pandemia da Covid 19 che, già a partire dalle prime disposizioni aziendali del 24 febbraio ed al successivo lock down conseguente al DPCM del 6 marzo, ha posto in secondo piano l'ordinaria programmazione ed ha richiesto che l'azienda si impegnasse prevalentemente nella gestione dell'emergenza.

### ***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***

L'Azienda è stata impegnata a fronteggiare l'emergenza sanitaria determinata dal diffondersi della pandemia da Covid 19 attraverso l'attuazione delle disposizioni previste dalla specifica normativa emergenziale e delle indicazioni impartite dalle autorità sanitarie.

Fra queste disposizioni la principale è stata la chiusura dei servizi residenziali all'ingresso di parenti e/o visitatori e la chiusura dei servizi semiresidenziali alla frequenza degli stessi utenti per lunghi periodi dell'anno.

Non è stata effettuata, come invece l'anno precedente, la rilevazione della soddisfazione degli utenti (customer satisfaction)

### ***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 2020 dell'Azienda presenta ricavi **per € 35.618.700 e costi per € 36.333.254 determinando così una perdita d'esercizio pari ad Euro 714.554 (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 **68,94%** del totale.

**La destinazione dei costi** vede una **prevalenza di costi determinati dall'impiego del personale (dipendente e somministrato) pari al 62,88% 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 (13,79% del totale costi)** che complessivamente costituiscono **il 76,67% dei costi sostenuti.**

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

come risulta dalla relazione di gestione l'incidenza è passata dal 14,40% del 2019 al 14,65% del 2020

## REDDITIVITA' DELLA GESTIONE OPERATIVA

### LA RICLASSIFICAZIONE

Il Conto Economico viene riclassificato a PIL e ROC, in base allo schema previsto dalla deliberazione della Giunta della Regione Emilia Romagna n. 1130/2012 "Linee guida per la predisposizione del bilancio sociale delle ASP dell'Emilia-Romagna . Modifiche alla DGR 741/2010".

Lo Stato Patrimoniale è riclassificato secondo lo schema destinativo finanziario, con valori assoluti e percentuali.

I dati raffrontati sono quelli del triennio 2018-2019-2020 .

### Il Conto Economico

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.

CONTO ECONOMICO A "PIL E ROC"						
	2018		2019		2020	
Prodotto interno Lordo (PIL)	€ 33.006.441	100,00%	€ 34.086.519	100,00%	€ 33.128.586	100,00%
Risultato Operativo Caratteristico (ROC)	-€ 143.810	-0,44%	-€ 450.975	-1,32%	-€ 788.978	-2,38%
Risultato ordinario (RO)	€ 219.090	0,66%	-€ 296.362	-0,87%	-€ 496.006	-1,50%
Risultato Ante Imposte (RAQ)	€ 222.284	0,67%	-€ 293.818	-0,86%	-€ 489.016	-1,48%
Risultato Netto (RN)	€ 975	0,00%	-€ 525.929	-1,54%	-€ 714.554	-2,16%

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 2020.

Dopo il ROC, con i proventi e oneri finanziari ed accessori si giunge al Risultato Ordinario, che nel 2018 era positivo ma nel 2019 e 2020 è divenuto negativo; poi con l'aggiunta dei componenti straordinari si

perviene al Risultato prima delle imposte (RAI), che mentre 2018 era positivo, nel 2019 è diventato negativo ed è peggiorato nel 2020.

Infine dal Risultato Ante Imposte si sottraggono le Imposte sul reddito (IRES ed eventuale IRAP non determinata con sistema retributivo) e si giunge al Risultato Netto.

L'esercizio 2020 presenta un peggioramento del ROC rispetto agli anni precedenti, risultato negativo che non viene recuperato dalle gestioni non caratteristica, finanziaria e straordinaria.

#### Indice di onerosità finanziaria:

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

	2018	2019	2020
indice di onerosità finanziaria	0,02	0,08	0,02

#### Indici di liquidità generale e primaria:

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

	2018	2019	2020
current ratio	1,22	1,27	1,17

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

indici di durata	2018	2019	2020
tempo medio degli incassi	88,54	92,92	93,02
tempo medio dei pagamenti	63,72	61,80	65,18
marginale tra pagamenti e incassi	-24,81	-31,12	-27,85

Il primo indice misura in giorni il tempo che mediamente intercorre fra il sorgere del credito ed il suo incasso, il secondo misura in giorni i tempi di pagamento dei debiti commerciali. Il margine misura il lasso di tempo medio fra l'incasso ed il pagamento.

Nel 2020 è stato rivisto il calcolo di questi indici, prendendo in considerazione per il primo i crediti al netto dei crediti verso erario e delle fatture da emettere al netto del fondo svalutazione crediti rapportati ai ricavi per attività istituzionale dell'anno, e per il secondo i debiti verso fornitori al netto delle fatture da ricevere degli acquisti di beni, servizi e godimento di beni di terzi; per consentire un confronto nel triennio sono stati quindi ricalcolati anche gli indici relativi agli anni 2018 2019.

Dal confronto di questi indici risulta per il 2020 un margine negativo di 27,85 giorni tra i tempi medi di incasso che sono superiori ai i tempi medi di pagamento, ma in leggero miglioramento rispetto all'anno precedente.

Si propone inoltre l'**Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture**, indicatore previsto dalla normativa e pubblicato sul sito aziendale nella sezione Amministrazione Trasparente (art. 33 del D.Lgs. 33/2013 e del D.P.C.M. 22/09/2014)

Esprime la media ponderata in ragione dell'importo dei giorni intercorrenti tra il termine per il pagamento e la trasmissione del mandato di pagamento al tesoriere.

Per il 2020 il medesimo indicatore è stato calcolato, e pubblicato, ogni trimestre e complessivo annuale.

<b>Indicatore tempestività pagamenti</b>	<b>1° TRIM 2020</b>
<b>Giorni</b>	<b>0,00</b>
<b>Indicatore tempestività pagamenti</b>	<b>2° TRIM 2020</b>
<b>Giorni</b>	<b>0,08</b>
<b>Indicatore tempestività pagamenti</b>	<b>3° TRIM 2020</b>
<b>Giorni</b>	<b>0,00</b>
<b>Indicatore tempestività pagamenti</b>	<b>4° TRIM 2020</b>
<b>Giorni</b>	<b>0,00</b>

#### Indici di redditività

Vengono esposti di seguito gli indici.

indici di redditività patrimoniale	2018	2019	2020
redditività lorda del patrimonio disponibile	4,88	5,45	5,77

L'indice esprime la redditività del patrimonio disponibile rapportandone i proventi, depurati dalle imposte sui redditi, al valore determinato ai fini IMU.

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

indici di incidenza dei fattori produttivi sul PIL	2018	2019	2020
incidenza del costo dei fattori produttivi	0,25	0,25	0,26
incidenza del costo del personale	0,70	0,71	0,69

Rapportando il costo dei fattori produttivi (beni e servizi) e il costo del lavoro al PIL, si ottengono gli indici sopra riportati.



La situazione dei crediti al 31.12.2020 vede un importo complessivo pari ad Euro 11.097.249 in crescita rispetto all'anno precedente (Euro 9.939.064 nel 2019) raffrontato al decremento del valore della produzione ed in particolare al decremento dei Ricavi per servizi alla persona che nel 2020 si attestano ad Euro 30.870.124 a fronte dei Euro 32.055.210 del 2019.

In relazione ai crediti in sofferenza, Nel corso del 2020 non sempre è stato possibile rispettare le tempistiche previste dal contratto di servizio in relazione al contrasto alla morosità:

- per alcuni servizi (CD) è stato necessario attendere le indicazioni dei committenti relativamente alle modalità di fatturazione
- ai solleciti amministrativi inviati non sempre hanno potuto far seguito azioni di recupero crediti, sospese dalla normativa in relazione all'emergenza Covid 19

### **L'assetto organizzativo**

Il 2020 non ha visto modifiche della struttura organizzativa aziendale come disegnata negli anni precedenti, quanto piuttosto avvicendamenti in diversi ruoli apicali: in particolare l'Area servizi alla persona, il cui Dirigente dal 1 gennaio è stato collocato in aspettativa per altro incarico, è stata diretta ad interim dal Direttore nei primi mesi dell'anno fino a quando, il 1 aprile 2020 ha preso servizio con incarico triennale a tempo determinato la nuova Dirigente.

Sempre all'interno dell'Area Servizi alla persona il ruolo di Responsabile del Servizio Minorenni Disabili e progetti di transizione verso l'autonomia è rimasto scoperto dal mese di settembre (la titolare era già assente dal 15 giugno), sostituita ad interim dalla Dirigente d'Area; è stata attivata una selezione per la copertura del posto di Responsabile di Servizio che si è conclusa con l'affidamento di un nuovo incarico da febbraio 2021, mentre la Responsabile del Servizio Anziani a fine ottobre è rientrata anticipatamente all'amministrazione di appartenenza, sostituita ad interim dalla Dirigente d'Area ed il ruolo è stato affidato ad interim alla Responsabile del Servizio Accreditamento Qualità e Controllo interno dal 15 dicembre .

Nell'Area Risorse ha cessato a settembre la Responsabile Servizio Acquisti contratti e patrimonio, sostituita ad interim dalla Dirigente d'Area.

Anche nella Direzione dal primo gennaio è stata avvicidata la Responsabile del Servizio Pianificazione e controllo.

La decisione di maggior rilievo in ambito organizzativo assunta nel 2020 è stata l'esternalizzazione delle cucine ancora a gestione diretta, quelle delle strutture residenziali per anziani Villa Primula, Villa Le Magnolie, Omozzoli Parisetti, e per disabili adulti La Cava residenziale, attuata in parallelo all'attivazione di un percorso di transito dei lavoratori delle cucine dipendenti di ASP all'Istituzione delle scuole e dei nidi d'infanzia del Comune: la misura, pensata nell'ambito delle azioni per il riequilibrio economico dell'azienda, è stata attuata dal 24 agosto.

Merita, tuttavia, sottolineare come tutti i servizi aziendali abbiano costantemente lavorato sulla micro organizzazione rivedendo ed introducendo procedure lavorative e metodi per adeguare i servizi alle nuove esigenze di contrasto, contenimento e prevenzione della pandemia, inserendo nelle pratiche quotidiane la tecnologia necessaria a superare i limiti imposti dalla chiusura dei servizi, dalla sospensione delle visite e degli incontri in presenza.

Particolare attenzione è stata posta nell'ambito del Piano Occupazionale 2020 - 2021, vista la costante situazione di difficoltà nel reperimento delle risorse umane necessarie, che ha visto fra le cause di cessazione l'intensificarsi anche del reclutamento di personale in forza all'ASP, specie infermieri e OSS, da parte di AUSL e che è stata acuita dal blocco delle procedure concorsuali. Sono state previste ed autorizzate procedure di reclutamento con comandi, anche finalizzati alla mobilità o mediante progressioni interne (specie per figure di responsabilità intermedia di servizi e uffici), procedure concorsuali per laureati per l'ufficio tecnico o per operai, scorrimento di tutta la graduatoria del concorso per OSS effettuato con altre ASP, capofila l'ASP di Bologna, per far fronte all'elevato turn over. Altrettanto importanti sono state le procedure di stabilizzazione per figure a tempo determinato previste dal D.lgs. Madia e le progressioni verticali concordate con le organizzazioni sindacali; inoltre è stata prevista l'attivazione di procedure straordinarie per il reclutamento di infermieri, sia in piena emergenza sia nella fase seguente, per comandi temporanei di personale in forza all'ASP assunti da USL, per comandi finalizzati alla mobilità verso l'ASP, per l'utilizzo - concordato con AUSL - delle graduatorie di concorso AUSL per reclutamento a tempo indeterminato, e, successivamente, anche a tempo determinato, che hanno consentito almeno di attutire la carenza di infermieri.

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

- mantenimento nel circuito lavorativo del personale con sopravvenute inidoneità, che nel corso del 2020 è stato impegnato in attività finalizzate a facilitare le visite dei famigliari e i contatti a distanza e nella gestione dei Check point a prevenzione del Covid 19 all'ingresso dei servizi. Sono stati inoltre avviati percorsi di collaborazione con il Comune di Reggio Emilia per l'utile collocazione di tale personale in attività compatibili presso i servizi comunali
- 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.

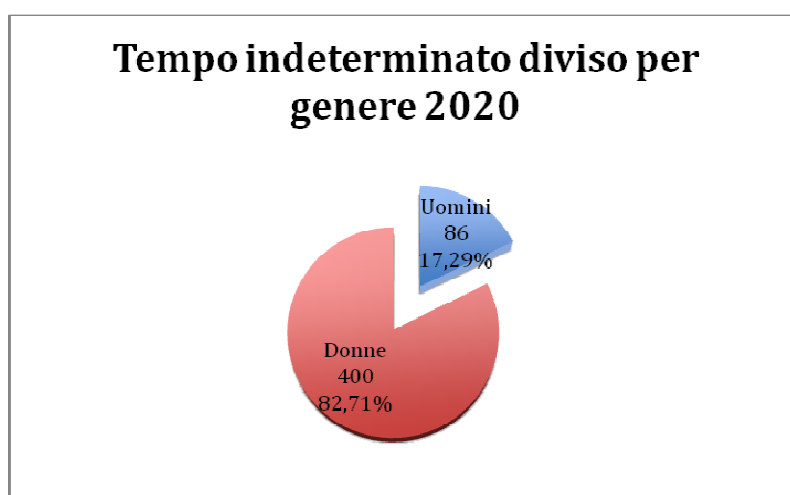
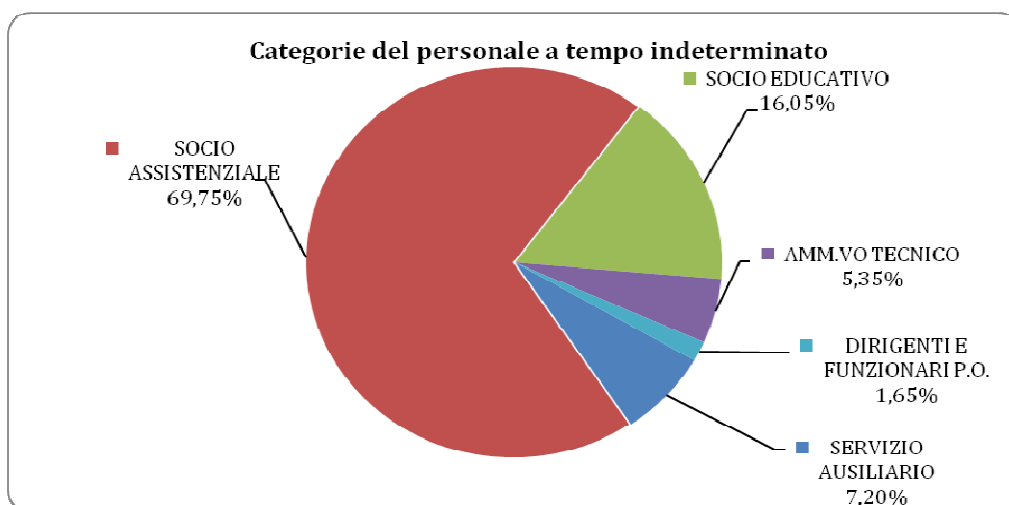
La dimensione complessiva del personale impegnato nei servizi dell'ASP nel 2020 è riportata nella tabella sottostante ed è possibile raffrontarla con l'analogo dato riferito al 2019 ed al 2018.

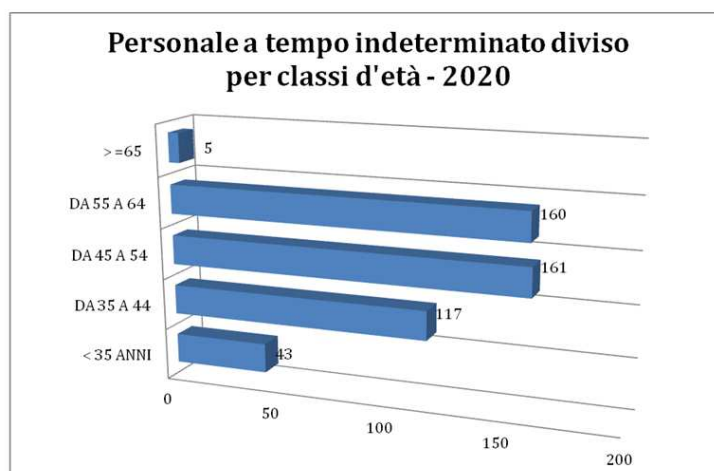
<b>TIPOLOGIA CONTRATTUALE</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Dipendenti a tempo indeterminato	524	510	486
<u>di cui</u> in comando attivo	2	0	13
Comandi passivi (in entrata)	2	3	24
Dipendenti a tempo determinato	8	3	3
Personale Somministrato	178	206	181
<b>TOTALE</b>	<b>712</b>	<b>722</b>	<b>694</b>

Nel 2020 il personale a tempo indeterminato si decrementa complessivamente di 42 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, integrato e aggiornato con Deliberazioni n. 25/2020 del 28.05.2020, 37/2020 del 15.07.2020, n. 39/2020 del 07.08.2020, n. 56/2020 del 19.11.2020, hanno consentito di realizzare n. 18 nuove assunzioni, che hanno riguardato 14 OSS, 1 R.A.A.I. e 3 infermieri, cui si aggiunge una ricostituzione del rapporto di lavoro di OSS. Nel complesso le nuove assunzioni non compensano le cessazioni dal servizio che sono state 42.

### 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:



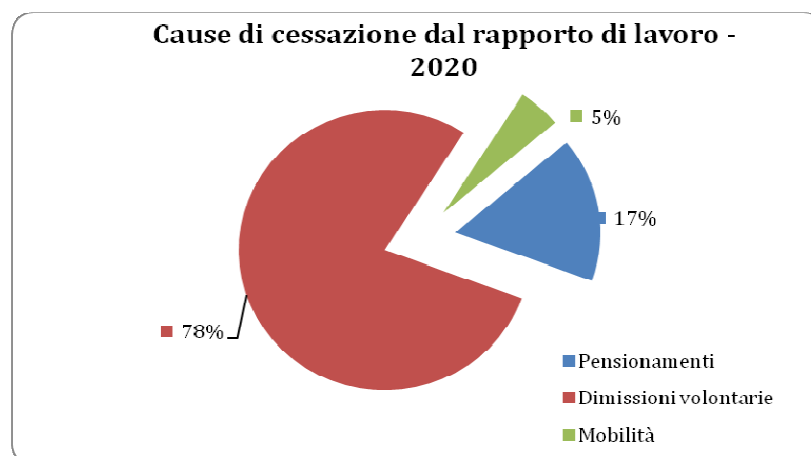


La classe di età prevalente fra i dipendenti a tempo indeterminato è quella fra i 45 ed i 54 anni, comprendente 161 lavoratori e rappresenta il 33,13% dei dipendenti a tempo indeterminato, con una significativa diminuzione di 21 unità rispetto all'anno precedente (erano 172 nel 2019 pari al 33,73% e 193 nel 2018 pari al 36,83%).

Seguono dipendenti tra i 55 ed i 64 anni pari a 160 pari al 32,92%, mentre erano 149 nel 2019 pari al 29,22% e 134 nel 2018 pari al 25,57% nel 2018. Sono 5 i dipendenti con età superiore ai 64 anni.

I lavoratori tra i 35 e i 44 anni diminuiscono e sono 117 pari al 24,07%, mentre erano 131 pari al 25,69% nel 2019 e 130 unità nel 2018 pari al 24,81%.

Da ultimo i dipendenti di età inferiore a 35 anni che a fine esercizio sono 43 unità pari al 8,85% (erano 55 pari al 10,78% nel 2019 e 65, pari all'12,40% nel 2018).



### **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 familiari e reti sociali, Comitato parenti
- Comune di Reggio Emilia e sue articolazioni
- Azienda Farmacie Comunali Riunite (FCR)
- Azienda USL
- Altre istituzioni (Fondazione Pietro Manodori)
- ACER:
- Organizzazioni sindacali
- Associazioni, no profit e singoli volontari (Associazione "Amici dell'Omozzoli Parisetti)
- Fondazione Durante e Dopo di Noi
- Fornitori, inquilini e affittuari
- Donatori

## **2.2 – Obiettivi che sono stati oggetto di rimodulazione nel corso dell'anno 2020**

Nella seduta del 4 marzo 2020 il Consiglio aveva esaminato e definito le principali linee di indirizzo e le strategie e gli obiettivi , lasciando a verbale, il testo della prima parte del Piano Programmatico "Le scelte strategiche" che avrebbero dovuto costituire la base per la definizione del Bilancio Preventivo 2020, di quello pluriennale 2020/2022, dell'intero Piano Programmatico 2020, del Piano della Performance, operando in primo luogo per assicurare l'attuazione degli indirizzi dell'Assemblea dei Soci e gli obiettivi definiti dal DUP del Comune di Reggio Emilia.

Concetti e obiettivi che, contestualizzati nell'esperienza della pandemia da Covid 19, sono presenti nel Piano della performance, approvato con deliberazione n. 2020/66 del 18.12.2020 che ha riguardato le seguenti aree strategiche:

1. GESTIONE DELL'EMERGENZA CORONAVIRUS
2. MISURE PER LE VISITE PARENTI E CONTATTI A DISTANZA
3. ATTUAZIONE DEL PIANO DI RIENTRO
4. VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO

## **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 2020

Tipologia di Miglioramento	Valutazione obiettivo
N. 01.01.01 Gestione emergenza Coronavirus	5/5
N. 01.02.01 Misure per visite dei famigliari e contatti a distanza	5/5
N. 02.01.01 Attuazione prime misure piano di rientro	5/5
N. 02.01.02 Valorizzazione del patrimonio	4/5

**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	Massimo	N. valutazioni espresse	Media
Minimo	3	1	3

Cat. B

Performance individuale	Massimo	N. valutazioni espresse	Media
Minimo	5	367	3,01

Cat. C

Performance individuale	Massimo	N. valutazioni espresse	Media
Minimo	5	99	3,04

Cat. D

Performance individuale	Massimo	N. valutazioni espresse	Media
Minimo	5	39	3,05

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
4,77	4,97	10	4,81

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 20% per la performance organizzativa riferita alla struttura direzionale ed il 20% riferito alla performance aziendale) come segue:

#### DIRIGENTI

Valutazione			
Minimo	Massimo	N. valutazioni espresse	Media
3,89	4,23	3	4,04

### **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).

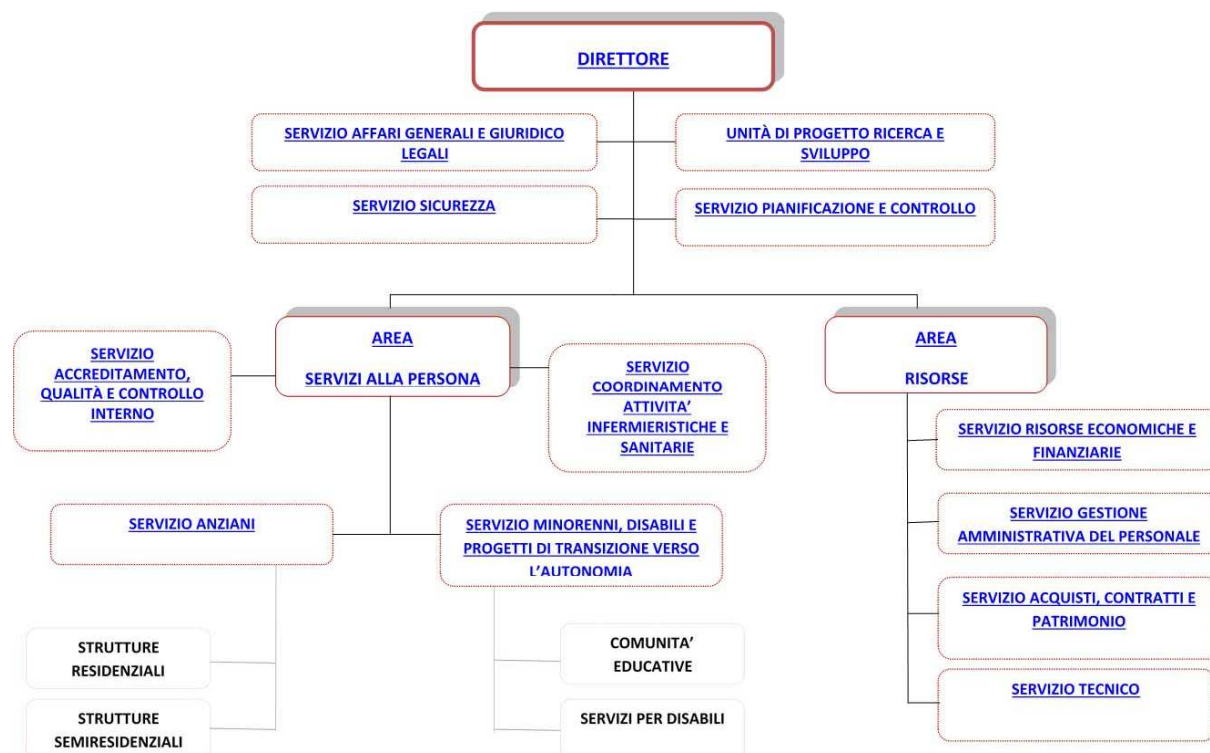
- **Aree Funzionali:** si articolano in Servizi. Le Aree aziendali sono due: Area Servizi alla Persona e Area Risorse;

- **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 2018		anno 2019		anno 2020	
	GIORNI DI ASSENZA	%	GIORNI DI ASSENZA	%	GIORNI DI ASSENZA	%
Ferie e recupero festività non godute	18.900	45,89%	18.040	43,45%	15.497	34,07%
Salute	10.923	26,52%	11.516	27,74%	16.299	35,84%
Maternità, paternità e diritto di cura	8.766	21,28%	9.544	22,99%	11.766	25,87%
Eventi della vita	2.230	5,41%	2.160	5,20%	1.574	3,46%
Tutele sindacali	123	0,30%	71	0,17%	235	0,52%
Diritto allo studio	248	0,60%	187	0,45%	111	0,24%
<b>TOTALE</b>	<b>41.190</b>	<b>100%</b>	<b>41.518</b>	<b>100%</b>	<b>45.482</b>	<b>100%</b>

Nell'anno 2020 la principale voce è riferita, sia in valore assoluto che percentuale, alle assenze per motivi di salute; si segnala infatti un notevole aumento di assenze sia per infortunio che per malattie, legati principalmente al COVID-19.

Seguono le assenze per ferie, in diminuzione rispetto all'anno precedente stante le criticità legate alla pandemia, mentre sono aumentate le assenze legate a maternità, paternità e diritti di cura, stante anche i permessi e congedi aggiuntivi previsti dalle normative nell'anno 2020, sia per tutela della maternità che per coloro che assistono persone portatrici di Handicap.

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 2020, ha effettuato mediamente 2,38 giorni di assenza non retribuita su un totale di 90,78 giorni di assenza media pro capite. Nel 2020 sono di gran lunga

incrementati i giorni di assenza pro capite rispetto all'anno precedente, in particolar modo per assenze collegate al COVID-19.



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 2020, ha effettuato mediamente 2,38 giorni di assenza non retribuita su un totale di 90,78 giorni di assenza media pro capite. Nel 2019 tali valori erano stati di 4,30 giorni di assenza non retribuita su un totale di 79,46 giorni di assenza.

Nel 2020 quindi, sono incrementati i giorni di assenza pro capite rispetto all'anno precedente complessivamente di 11,32 giorni; le assenze retribuite sono aumentate di 13,255 giorni medi pro capite e quelle non retribuite sono diminuite di 1,92 giorni medi pro-capite

Ovviamente tale dato a confronto risente del numero di permessi e congedi aggiuntivi previsti dalle normative nell'anno 2020 relative al COVID-19, sia per tutela della maternità che per coloro che assistono persone portatrici di Handicap.

In valori assoluti le giornate di assenza aumentano di 3.964 tra il 2019 e il 2020. Tale elevato incremento risente di un numero elevato di infortuni per covid (3.268 giorni) nonché di un numero elevato di assenze per tutela maternità/paternità e assistenza disabili, previste dalle normative nell'anno 2020 stante la pandemia da COVID-19 (numero giorni "aggiuntivi" per nuove normative anno 2020 pari a 1.634).

Il dato relativo alle ferie è in diminuzione rispetto all'anno precedente, stante i blocchi disposti per legge e le criticità operative legate alla pandemia.

Il dato dei giorni medi di assenza pro capite, scorporato dalle ferie e recupero festività, dalle assenze per maternità/paternità si attesta a 36,37 giorni medi di assenza a dipendente (erano 26,67 nel 2019 e 25,13 nel 2018).

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

Nel 2020 sono stati attivati n. 5 procedimenti disciplinari, sono stati conclusi con attribuzione di sanzioni n. 5 procedimenti di competenza dell'UPD.

#### 4.5 Analisi degli indicatori di salute organizzativa

##### 1 Analisi caratteri qualitativi/quantitativi

Indicatori	2020
Età media del personale (anni)	Vd. Grafico pag. 12
Età media dei dirigenti (anni)	58
Tasso di crescita di personale	-4,71%
% di dipendenti in possesso di laurea	N.D.
% di dirigenti in possesso di laurea	100%
Ore di formazione (media per dipendente)	7,60
Turnover del personale	11,76%
Costi di formazione/spese del personale	0,06%
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 e sono stati operativi nel 2020.
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. I 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 che erano stati attivati nel 2019, sono terminati nel primo trimestre 2020 L'emergenza sanitaria ha fortemente condizionato la progettualità attivabile nel corso dell'anno.
N. di personal computer/N. dipendenti e lavoratori	179/694 (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	8/11

##### 2 Analisi Benessere organizzativo

Indicatori	2020

Tasso di assenza ai sensi D.Lgs. n. 33/2013 (gg. assenza media pro-capite)	90,78
Tasso di dimissioni premature	7,03%
Tasso di richieste di trasferimento	0,40%
Tasso di infortuni	13,69
N. Procedimenti disciplinari avviati	5
N. procedimenti disciplinari conclusi	5

### 3 Analisi di genere

Indicatori	2020
% dirigenti donne	100%
% di donne rispetto al totale del personale	n.d.
% di personale donna assunto a tempo indeterminato	82,30%
Età media del personale femminile (distinto per personale dirigente e non)	n.d.
Personale femminile dirigenziale a tempo indeterminato ( 1)	57 anni
Personale femminile non dirigenziale a tempo indeterminato (399)	50 anni
% di personale donna laureato rispetto al totale personale femminile a tempo indeterminato:	13%

L'aggiornamento 2020 del Piano triennale delle azioni positive 2019-2021 approvato dal Consiglio di Amministrazione con proprio atto deliberativo n. 2020/6 del 27.01.2020 ha confermato il contenuto del Piano stesso, recependo alcune puntualizzazioni formulate in sede di parere obbligatorio dalla Consiglieria di Parità della Provincia di Reggio Emilia e individuando, su proposta del CUG, quale ambito prioritario di azione per l'anno 2020 l'Ambito 2 del Piano: "Promuovere il benessere organizzativo e favorire un clima di lavoro positivo".

Nel corso dell'anno 2020, tuttavia, il contesto emergenziale determinato dalla pandemia da Covid 19 ha fortemente inciso sull'assetto aziendale di riferimento, limitando l'attuazione del Piano Triennale 2019-2021, ad esempio sul tema delle mobilità volontarie fra servizi, della formazione, della restituzione di analisi e studi su cui il CUG aveva precedentemente lavorato.

Nel 2020 il CUG si è riunito n. 3 volte,

## 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 esplicano 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.
- 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 gli stakeholder con cui maggiormente nel corso dell'anno 2020 è continuata una significativa collaborazione, nonostante le attività più limitate, si segnalano:

- Fondazione Palazzo Magnani, per la fruizione da parte degli anziani delle opere d'arte museali, iniziato nel 2019 e proseguito nel 2020 anche se con differenti modalità: le opere sono state presentate e commentate attraverso collegamenti multimediali. Con i servizi per disabili è stato realizzato il progetto "L'Arte Mi Appartiene".
- Associazione "Amici dell'Omozzoli Parisetti" in sinergia con la "Deputazione di Storia Patria" e la Fondazione Manodori per la presentazione del libro "L'ospedale dei Parisetti" con il Rotary Club per visite guidate all'Oratorio S.S. Rocco e Pellegrino recentemente ristrutturato, con il Fai-Ambiente "I luoghi del cuore" per la valorizzazione del Palazzo e l'Associazione "Un sorriso in più" per il progetto "Nipoti di Babbo Natale".
- Archivio Osvaldo Piacentini per iniziative di passeggiate urbane guidate presso il Villaggio Dossetti.
- Istoreco per il progetto "Archivio Svelato" con la presentazione delle scoperte fatte durante le attività di riordino e catalogazione dell'archivio di ASP.
- Scuola di danza "Arcadia" per un laboratorio di danza espressiva: il progetto originario nel corso dell'anno è stato modificato a causa della pandemia e si è attivato nel periodo estivo utilizzando il giardino di Cava.
- Reggio Emilia Città Senza Barriere per la partecipazione ai progetti "Parole di Luce" e "Giornata internazionale della disabilità".
- Fornitori, inquilini e affittuari: le relazioni sono governate dalle procedure amministrative dell'Azienda;
- 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. Nel corso del 2020 le iniziative di supporto con donazioni per fronteggiare la pandemia hanno mostrato un valore umano altissimo, sono sempre un prezioso contributo attività di ASP e costituiscono un concreto beneficio per gli utenti dei servizi e una dimostrazione di grande sensibilità e partecipazione dei cittadini;

*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?



## **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”
  - Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2017/30 del 05/07/2017 “Approvazione Sistema di misurazione e Valutazione della Performance”
- 6.2 Approvazione del bilancio di previsione (estremi del provvedimento e eventuali successive integrazioni e modifiche)**
- Deliberazione Assemblea dei Soci nella seduta del 07/01/2021 n. 1 “Approvazione proposta piano programmatico 2020-2021-2022” Proposta del consiglio di amministrazione N. 2020/57 del 26/11/2020)
  - Deliberazione approvata Assemblea dei Soci nella seduta del 07/01/2021 n. 2 “Approvazione proposta di bilancio annuale economico preventivo 2020 con allegato documento di budget (Proposta del Consiglio di Amministrazione n. 2020/58 del 26/11/2020)
  - Deliberazione Assemblea dei Soci nella seduta del 07/01/2021 n. 3 “Approvazione aggiornamento allegato piano triennale degli investimenti del Bilancio Pluriennale di Previsione 2019-2020-2021 (Proposta del Cda n. 2020/59 del 11/12/2020)
- 6.3 Approvazione del Piano delle performance (estremi del provvedimento e eventuali successive integrazioni e modifiche)**
- Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 66/2020 del 18.12.2020 “Approvazione Piano della Performance Anno 2020”
  - Determinazione dirigenziale n. 2020/475 del 24.12.2020 “Attribuzione delle risorse per la realizzazione del piano delle performance 2020”
- 6.4 Approvazione del Consuntivo (estremi del provvedimento e eventuali successive integrazioni e modifiche)**
- Deliberazione dell’Assemblea dei Soci n. 2021/6 del 29.06.2021 “Approvazione bilancio consuntivo di esercizio al 31.12.2020 ASP “REGGIO EMILIA - Citta` Delle Persone”, con allegato Bilancio Sociale delle attivita” (Proposte del Consiglio di Amministrazione n. 2021/19 del 30/04/2021 e n. 2021/22 del 21/05/2021)
- 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.**

Il Piano delle Performance è stato approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2020/66 del 18.12.2020

Non vi sono state variazioni.

## **7.CONTRATTAZIONE INTEGRATIVA**

7.1 Costituzione del fondo delle risorse per la retribuzione di posizione e di risultato della dirigenza con determinazione dirigenziale 2020/433 del 14.12.2020

7.2 Costituzione del fondo delle risorse decentrate per il personale NON dirigenziale con determinazione dirigenziale 2020/431 del 14.12.2020

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 215.792,18)

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 2.11.2023 e resa in atti al PG 12258 del 3.11.2023.

## **8. ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA**

Con deliberazione n. 2020/5 del 27/01/2020 è stato approvato l'aggiornamento annuale del Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza 20120-2022, 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 2021 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.

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

L'emergenza sanitaria covid 19 ha impattato notevolmente sull'azienda, trattandosi di Azienda di servizi alla persona, richiedendo un impegno costante del Direttore nel coordinamento di attività volte a garantire i livelli generali di sicurezza, condizionandone il ruolo di RPCT ed al contempo l'attuazione completa del Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione 2020-2022, approvato con deliberazione n. 2020/ 5 del 27/01/2020.

L'analisi del livello di rischio corruttivo effettuata con i successivi PTPC si è finora dimostrata in grado di garantire un'adeguata lettura delle potenziali aree di rischio e di assicurare, con le misure di prevenzione adottate e annualmente implementate, l'assenza di segnalazioni e/o di evidenze di comportamenti corruttivi. L'ASP privilegia lo svolgimento di attività per gruppi di lavoro anche in funzione di reciproco controllo. A questo si aggiunge la circostanza che in molti processi gli attori coinvolti sono numerosi, per cui si realizza un controllo trasversale sull'operato di soggetti coinvolti nella realizzazione del processo.

Non si sono riscontrati aspetti critici particolari salvo uno scostamento temporale nell'applicazione delle misure previste conseguente all'emergenza epidemiologica in corso. Inoltre si è riscontrata una oggettiva difficoltà operativa a rispettare il preventivato numero di incontri periodici aventi oggetto il confronto interno

sulle tematiche di prevenzione della corruzione e della trasparenza, come anche a prevedere attività formative aggiuntive nell'ambito dei servizi alla persona gravati dall'emergenza.

L'attuazione delle misure previste dal piano anticorruzione si è pertanto concentrato sull'attuazione delle misure in materia di trasparenza.

Oltre al flusso per la pubblicazione delle delibere dell'Assemblea di Soci e del Consiglio di Amministrazione nella sezione "Albo" del sito, si è realizzato il flusso informatico per la pubblicazione delle deliberazioni dal software di gestione atti alla Sezione Provvedimenti del sito aziendale, con possibilità di filtro di ricerca per numerazione, data, oggetto e organo deliberante e si è completata, per quanto di competenza aziendale, l'analisi dei flussi per la redazione e la conseguente pubblicazione delle determinazioni in formato digitale che entro il 2021 dovrebbe diventare operativa.

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

Il sito istituzionale, relativamente alla sezione 'Amministrazione trasparente', traccia il numero delle visite. Nel 2020 il numero delle visite alla sezione Amministrazione Trasparente è di 13.856.

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

L'emergenza sanitaria Covid-19 ha impattato notevolmente sull'azienda, trattandosi di Azienda di servizi alla persona, richiedendo un impegno costante del Direttore nel coordinamento di attività volte a garantire i livelli generali di sicurezza, condizionandone il ruolo di RPCT ed al contempo l'attuazione completa del Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione 2020-2022, approvato con deliberazione n. 2020/ 5 del 27/01/2020.

L'analisi del livello di rischio corruttivo effettuata con i successivi PTPC si è finora dimostrata in grado di garantire un'adeguata lettura delle potenziali aree di rischio e di assicurare, con le misure di prevenzione adottate e annualmente implementate, l'assenza di segnalazioni e/o di evidenze di comportamenti corruttivi. L'ASP privilegia lo svolgimento di attività per gruppi di lavoro anche in funzione di reciproco controllo. A questo si aggiunge la circostanza che in molti processi gli attori coinvolti sono numerosi, per cui si realizza un controllo trasversale sull'operato di soggetti coinvolti nella realizzazione del processo.

Non si sono riscontrati aspetti critici particolari salvo uno scostamento temporale nell'applicazione delle misure previste conseguente all'emergenza epidemiologica in corso. Inoltre si è riscontrata una oggettiva difficoltà operativa a rispettare il preventivato numero di incontri periodici aventi oggetto il confronto interno sulle tematiche di prevenzione della corruzione e della trasparenza, come anche a prevedere attività formative aggiuntive nell'ambito dei servizi alla persona gravati dall'emergenza. La scelta di affidare l'incarico di RPCT al Direttore rafforza la posizione del Responsabile stesso in termini di poteri di vigilanza e controllo funzionali alla prevenzione di fenomeni corruttivi, essendo previsto il suo coinvolgimento in tutti gli ambiti che comportano un riflesso sul sistema dei controlli e delle verifiche interne. Quanto sopra si rivela strategico per l'attuazione del PTPCT per monitorare e verificare il rispetto delle procedure e delle misure in esso contenute.

Il contemporaneo ruolo di Direttore, cui afferisce la responsabilità della gestione complessiva dell'Azienda, complica in parte l'attività del RPCT perchè si aggiunge a molteplici altre attività da svolgere e quanto sopra si è reso particolarmente evidente nel corso del 2020 in cui si è operato in condizioni organizzative ed operative molto difficoltose.

## 9. CONTROLLI INTERNI

Nel corso del 2020, oltre a proseguire con l'azione di controllo interno sugli atti tramite il Servizio Affari Generali e Giuridico Legali, al quale, a cui sono 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'anno 2020 è stato l'anno della diffusione della pandemia da Covid-19 che ha purtroppo colpito anche i servizi di ASP, determinando la necessità di apportare improvvisi e drastici cambiamenti nell'impostazione dei servizi stessi. La gestione della prima fase emergenziale e la successiva impostazione delle condizioni organizzative e igienico sanitarie per riuscire a contenere la diffusione del virus e garantire la migliore qualità di vita possibile per gli utenti dei servizi, sono state coniugate con la ricerca di soluzioni gestionali volte a bilanciare, almeno parzialmente, i maggiori costi provocati dall'emergenza sanitaria (DPI, misure igienico sanitarie, personale) e le minori entrate causate dalla necessaria riduzione dell'utenza dei servizi per rispondere ai nuovi parametri fissati dalle normative regionali.

Queste linee di azione hanno caratterizzato l'attività svolta dai servizi e dalla struttura amministrativa e tecnica dell'Azienda nel corso dell'anno in coerenza con gli obiettivi formalizzati dal Consiglio di Amministrazione e con quelli posti dalla committenza: il Comune di Reggio, l'Azienda USL di Reggio Emilia e Farmacie Comunali Riunite.