



**CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.**

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



# *Piano delle Performance Anno 2023*



*Tutti i diritti sul presente documento sono riservati. Sono vietate la riproduzione e diffusione, anche parziale, in qualsiasi forma, dei suoi contenuti. Eventuali utilizzi saranno consentiti solo previa autorizzazione scritta della Direzione della “Guizzo Marseille”. I Trasgressori saranno perseguiti a norma di legge.*

**Piano delle Performance Anno 2023**

Tredicesima versione – Approvato con Deliberazione del C.d.A. 3 del 30/01/2023 e pubblicato nella apposita sezione “Amministrazione Trasparente” del sito web istituzionale <https://www.guizzo-marseille.org/>



## CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



### Sommario

|  |    |
|--|----|
| 1. Premessa.....   | 3  |
| 2. Presentazione dell'Ente .....   | 4  |
| 3. Identità.....   | 4  |
| 3.1 Mandato istituzionale e mission .....  | 4  |
| 3.2 L'Ente in cifre .....  | 5  |
| 3.2.1 La struttura.....  | 5  |
| • Elenco delle unità di offerta .....  | 5  |
| • Interventi di ampliamento e ristrutturazione nel corso degli anni .....  | 6  |
| • Rendicontazione dei servizi residenziali e non residenziali a vario titolo degli ultimi 5 anni.....                  | 7  |
| 3.2.2 Il personale.....  | 9  |
| • L'organico della struttura e la gestione della risorsa umana .....   | 9  |
| • L'utilizzo degli L.S.U. ....   | 10 |
| 3.2.3 La qualità.....  | 12 |
| • Rilevazione della qualità percepita .....  | 12 |
| 3.2.4 La sicurezza .....   | 14 |
| • Il sistema interno di gestione della sicurezza .....   | 14 |
| 3.2.5 Il Bilancio .....  | 18 |
| • Riferimenti finanziari .....   | 18 |
| 3.2.6 L'albero delle performance.....  | 19 |
| 4. Analisi del contesto.....   | 20 |
| 4.1 Analisi del contesto esterno.....  | 20 |
| 4.2 Analisi del contesto interno .....   | 23 |
| 5. Il processo e le azioni di miglioramento del ciclo della performance – Linee strategiche per l'anno 2023 .....      | 27 |
| 5.1 Linee di sviluppo strategico per l'anno 2023 .....   | 27 |
| 5.2 Fasi, Soggetti, Tempi .....  | 29 |
| 5.3 Coerenza con la programmazione economico-finanziaria e di bilancio .....   | 30 |
| 5.4 Azioni di miglioramento e ciclo di gestione delle performance.....   | 31 |
| 6. Elenco allegati .....   | 32 |
| • <b>All.to 1:</b> Elenco dei servizi: ubicazione, descrizione, capacità ricettiva e standard di personale utilizzato. |    |
| • <b>All.to 2:</b> Prospetto base progetti 2023  |    |
| • <b>All.to 3:</b> Prospetto base schema di verifica dei progetti 2023   |    |
| • <b>All.to 4:</b> Albero delle Performance 2023   |    |
| • <b>All.to 5:</b> Organigramma Generale   |    |

#### Piano delle Performance Anno 2023

Tredicesima versione – Approvato con Deliberazione del C.d.A. 3 del 30/01/2023 e pubblicato nella apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale <https://www.guizzo-marseille.org/>



## CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



### 1. Premessa

L'art. 6, del Decreto Legge 9 giugno 2021, n. 80, convertito, con modificazioni, in Legge n. 113 del 6 agosto 2021, ha introdotto nel nostro ordinamento il Piano Integrato di attività e organizzazione (PIAO) - da adottare entro il 31 gennaio di ogni anno - che assorbe una serie di piani e programmi già previsti dalla normativa, in particolare:

- il Piano della performance
- il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza
- il Piano organizzativo del lavoro agile
- il Piano triennale dei fabbisogni del personale.

Il Piano delle Performance 2023 sarà, quindi, inserito per la prima volta nel Piano Integrato di attività e organizzazione (PIAO).

Il 2023 si è aperto con l'entrata in vigore della Legge n. 199 del 30/12/2022, che ha abolito l'obbligo del green pass per l'accesso nelle strutture residenziali, socio assistenziali e socio sanitarie, di familiari e visitatori.

Già nel corso del 2022, rispetto agli anni precedenti, a seguito della cessazione dello stato di emergenza alla data del 31/03/2022, l'orientamento era verso una graduale riapertura e ripresa delle attività.

A seguito delle varie disposizioni normative sulle diverse modalità di gestione della situazione epidemiologica, nel rispetto delle misure igienico sanitarie e mantenendo un livello minimo di attenzione, nel corso dei mesi, l'Ente ha proceduto ad una sempre e più graduale riapertura della struttura ai familiari e visitatori.

Dal 9 gennaio 2023, con l'eliminazione del green pass, i familiari ed i visitatori hanno ripreso ad accedere in struttura quasi come nel periodo pre-pandemia.

La graduale apertura, a partire da marzo 2022, della struttura e la volontà di riattivare tutte quelle attività che negli ultimi due anni sono state sospese o notevolmente ridotte hanno avuto importanti ripercussioni positive sulla Casa di Riposo Guizzo Marseille I.P.A.B., nel dettaglio:

- sulla copertura dei posti letto  
Rispetto agli ultimi due anni, c'è stato un aumento delle richieste di ospitalità.  
Alla data del 31/12/2022, la media presenza ospiti era di 96,79 (13,23% in più rispetto al 2021).  
Al 19/01/2023 la presenza media è, invece, di 99,05 (2,33% in più rispetto al 2022).
- attivazione del nucleo Arancio come nucleo dedicato alle dimissioni ospedaliere: a gennaio 2022 è stata firmata una convenzione di tre mesi con l'U.L.S.S. 2 per l'accoglimento in struttura di ospiti che necessitano di cure riabilitative per massimo 30 giorni (eventualmente prorogabili).  
Visto il servizio offerto dalla struttura, l'U.L.S.S. 2 ha continuato ad inviarci ospiti per tutto l'anno e gli ingressi stanno continuando anche a gennaio 2023. Nel 2022 sono entrati in tutto 79 ospiti (media di 6,5 ospiti al mese) che necessitavano di questo servizio e in 17 hanno deciso di sottoscrivere un contratto di residenzialità rimanendo nostri ospiti presso un altro nucleo del Centro di Servizi.
- sulla graduale ripresa delle attività ordinarie (amministrative, di servizio ed educative)  
Nel corso del 2022, c'è stata una riduzione dell'attività di regolamentazione interna volta a gestire l'emergenza sanitaria. Ciò ha permesso, per prima cosa agli uffici amministrativi, *in primis*, e poi anche sugli altri servizi di non essere costantemente dedicati a tutte quelle procedure e formalità introdotte durante il periodo di emergenza sanitaria (gestione delle videochiamate; prenotazione, gestione e organizzazione delle visite dei familiari; controllo temperatura e documenti prima di accedere; gestione dei round periodici dei tamponi da effettuare agli ospiti e dipendenti; controllo dello stato vaccinale di ospiti e dipendenti; inserimento dei dati nel portale dell'U.L.S.S.; incontri per la revisione delle Linee Guida Covid e per la revisione e aggiornamento sulle modalità di accesso di ospiti e familiari; costante monitoraggio e studio della normativa). Dopo il 31/03/2022 si è cominciato a prevedere e definire un graduale ritorno alle attività che si svolgevano prima della pandemia.

Nel corso dell'anno, sono riprese le feste organizzate per gli ospiti:

- 24/09/2022 Festa di fine estate con ospiti, familiari e dipendenti
- 06/11/2022 Castagnata per gli ospiti organizzata dall'Ente in collaborazione con gli Alpini di Selva del Montello

#### Piano delle Performance Anno 2023

Tredicesima versione – Approvato con Deliberazione del C.d.A. 3 del 30/01/2023 e pubblicato nella apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale <https://www.guizzo-marseille.org/>



## CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



- 27/11/2022 Festa del vin brulè per gli ospiti organizzata dall'Ente sempre in collaborazione con gli Alpini di Selva del Montello

Infine, a fini di riorganizzazione ed ottimizzazione dei servizi assistenziali, a giugno 2022, la Regione Veneto con prot. 258987 del 08/06/2022 (ns. prot. 3992 del 08/06/2022) ha autorizzato la struttura allo spostamento del nucleo Mela nei locali della ex Comunità "F.Salzani" fino al 17/08/2025. Stessa autorizzazione è stata concessa anche dal Sindaco di Volpago del Montello prot. 10319 del 21/06/2022 (ns prot. 4385 del 22/06/2022)

A questi aspetti positivi, nel corso del 2022, ne è emerso uno negativo ovvero l'aumento considerevole delle tariffe delle utenze, gas metano ed energia elettrica su tutte oltre agli aumenti che si sono registrati nel campo dei materiali di consumo (alimentari, panni, prodotti igiene) e delle varie attrezzature necessarie per l'attività del Centro di Servizi.

Rispetto al 2021, i costi per le utenze nel 2022 sono stati i seguenti:

| Utenze            | Costo 2022   | Costo 2021   |
|-------------------|--------------|--------------|
| Gas metano        | € 140.786,24 | € 82.794,62  |
| Energia elettrica | € 116.576,85 | € 104.301,70 |

A questi costi, si deve aggiungere che in data 16/11/2022 è stato firmato il nuovo C.C.N.L. Funzioni Locali che ha previsto un aumento del tabellare (dal 01/12/2022) e la corresponsione ai dipendenti ed ex dipendenti dell'Ente degli arretrati contrattuali per le annualità 2019, 2020, 2021 e 2022.

L'aumento di tutti questi costi di gestione, influiranno sulla redazione del Bilancio di Previsione 2023 e sulla gestione generale del Centro di Servizi.

Per questi motivi, nelle linee di sviluppo del presente Piano viene considerato prioritario, come per il 2022, il contenimento della spesa, accompagnato, nello stesso tempo da progetti di miglioramento della qualità del servizio offerto e di attivazione di una nuova tipologia di servizi da offrire ai bisogni degli utenti del territorio.

### 2. Presentazione dell'Ente

La storia della Casa di Riposo inizia nel 1909 con la prima donazione di Pietro Guizzo alla Congregazione di Carità di Volpago del Montello, subito seguita da quella della Sig.ra Augusta Bizio, vedova Marseille. Dai due donatori ha origine il nostro nome Guizzo Marseille.

La Casa di Riposo vera e propria viene però aperta con la cerimonia di inaugurazione del 28 novembre 1941: in quel momento erano ospitati 28 anziani, seguiti dalla Congregazione delle Suore Mantellate Serve di Maria.

Oggi siamo un Ente pubblico di medie dimensioni.

La capacità residenziale complessiva dell'Ente per l'accoglienza di anziani è di n. 134 posti letto di cui:

- n. 113 per persone non autosufficienti
- n. 17 per autosufficienti
- n. 4 per persone in stato di marginalità sociale.

Il Centro di Servizi Guizzo Marseille offre, inoltre, il servizio di Centro diurno per cui sono autorizzati n. 10 posti per anziani non autosufficienti e n. 5 posti per anziani autosufficienti.

### 3. Identità

#### 3.1 Mandato istituzionale e mission

Al fine di comprendere il senso del mandato istituzionale dobbiamo ripercorrere a ritroso la vita della Casa di Riposo, a cominciare da quel lontano 19 Luglio 1945, data in cui un grande personaggio della storia di questo Ente, il Commissario Prefettizio Ottorino Foresti (medico condotto del paese), lasciando l'incarico di avviare questa struttura, consegnò agli archivi della Casa di Riposo una relazione tecnica piena di quell'affetto che ha caratterizzato una serie di personaggi che hanno contribuito alla sua crescita. La relazione termina, infatti, con questo toccante augurio:

*"..... Auguro, infine, all'Opera Pia che, cessate le eccezionali condizioni di guerra nella quale è nata ed ha dovuto faticosamente dibattersi, possa in avvenire trovare amministratori che, non solo abbiano tempo e competenza maggiore*

#### Piano delle Performance Anno 2023

Tredicesima versione – Approvato con Deliberazione del C.d.A. 3 del 30/01/2023 e pubblicato nella apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale <https://www.guizzo-marseille.org/>



## CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



*di quanta ne abbia avuta io, ma anche amore ed onestà pari alla mia, onde possa continuare a vivere in prosperità e benessere”.*

Questo benaugurante messaggio accompagna da oltre 80 anni la vita dell’Ente, conducendo dentro le sue mura un nutrito gruppo di persone oneste, autenticamente attaccate alla sorte della Casa di Riposo e in grado di sostenerne gli impegni assunti nei confronti della Società, degli ospiti e del personale.

Il principio motore delle scelte istituzionali nasce dalla considerazione che ciascuno può trovarsi, in un momento della sua vita, in particolare difficoltà. Improvvisamente allora si diviene, per il nostro sistema assistenziale e sanitario, persona fragile. Essere fragili significa innanzitutto avere bisogno di sostegno, avere la necessità dell’aiuto di quelle persone (oggi dette caregiver), che si prendano in carico le fragilità degli altri per divenirne punti di riferimento chiari e solidi.

La mission dell’Ente trova la sua piena espressione nella Carta Europea dei Diritti degli Anziani nelle istituzioni, approvata con deliberazione del C.d.A. dell’Ente n. 77 del 28/03/2000, nella quale vengono espressi una serie di principi volti a tutelare la dignità della persona fragile.

Il ruolo assunto dalla Casa di Riposo nel territorio in cui è collocata si è, nel tempo, rafforzato, fino a far maturare concretamente la sua attuale configurazione di **Centro di servizi a sostegno della persona fragile** con la proposta di un proprio modello organizzativo di aiuto alla persona, nel quale vengono gestiti nuclei residenziali “aperti” e l’utilizzo di personale dipendente. Ciò al fine di creare le condizioni nelle quali sia possibile lo sviluppo di una organizzazione capace di consolidare uno stile di lavoro centrato sul rispetto della individualità dell’ospite e sul sostegno del suo progetto di vita con una forte valorizzazione di principi etici.

In tali contesti è maturato l’impegno della Casa di Riposo per la costruzione dei seguenti servizi, oggi operativi:

- **Area anziani:** servizio di R.S.A. (ospitalità a maggior bisogno assistenziale), di ospitalità a minimo/ridotto bisogno assistenziale, di Comunità alloggio per autosufficienti, di servizio di Centro diurno per anziani autosufficienti e non autosufficienti, di servizio di Nonno-sitting;
- **Area marginalità sociale:** asilo notturno per persone in situazione di marginalità sociale.

### 3.2 L’Ente in cifre

#### 3.2.1 La struttura

- [Elenco delle unità di offerta](#)

Il Centro di servizi opera in un’unica sede all’interno della quale sono collocati tutti i servizi residenziali e semiresidenziali sia per anziani sia per persone in stato di marginalità sociale.

I nuclei residenziali per anziani sono in tutto 6:

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>Nucleo Verde</b>    | È dotato di <b>24 posti letto</b> per anziani non autosufficienti gravi (R.S.A.).   |
| <b>Nucleo Rosa</b>     | È dotato di <b>27 posti letto</b> per anziani non autosufficienti di minimo/ridotto bisogno assistenziale.  |
| <b>Nucleo Girasole</b> | È dotato di <b>29 posti letto</b> per anziani non autosufficienti di minimo/ridotto bisogno assistenziale.  |
| <b>Nucleo Arancia</b>  | È dotato di <b>12 posti letto</b> per anziani non autosufficienti di minimo/ridotto bisogno assistenziale.  |
| <b>Nucleo Mela</b>     | È dotato di <b>21 posti letto</b> per anziani non autosufficienti di minimo/ridotto bisogno assistenziale. Da Luglio 2022 il nucleo è stato trasferito nei locali della ex comunità “F. Salzani”. |

|   |   |
|---|---|
| <b>Nucleo Melograno 1 e Melograno 2</b> | Si tratta di due comunità alloggio per anziani autosufficienti, una con <b>8 posti letto</b> e l’altra con <b>9 posti letto</b> |
|---|---|

La struttura poi dispone di ulteriori locali utilizzabili per necessità di isolamenti (Mela 1) e/o quarantene (Mela 2), che si trovano al piano primo della vecchia Ala.

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Servizio di Asilo notturno</b> | È destinato all’accoglienza di persone in situazione di disagio sociale e svolto in accordo con i servizi dei Comuni limitrofi. |
|-----------------------------------|---|

#### Piano delle Performance Anno 2023

Tredicesima versione – Approvato con Deliberazione del C.d.A. 3 del 30/01/2023 e pubblicato nella apposita sezione “Amministrazione Trasparente” del sito web istituzionale <https://www.guizzo-marseille.org/>





## CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



|  |  |
|--|--|
|  | I posti letto riservati a persone in stato di marginalità sociale sono quattro, collocati in due camere. |
|--|--|

Accanto ai posti residenziali la struttura offre anche servizi semiresidenziali.

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <b>Centro diurno per anziani</b> | Può ospitare un massimo di n. 15 anziani, n. 10 posti per non autosufficienti e n. 5 posti per autosufficienti |
| <b>servizio di Nonno-Sitting</b> | Offre un servizio di accoglienza a ore per anziani autosufficienti   |

L'elenco dei servizi con la relativa autorizzazione, descrizione, capacità ricettiva e standard di personale utilizzato è riportato nel prospetto allegato 1.

Relativamente ai servizi offerti un importante strumento di comunicazione e informazione è sicuramente la Carta dei Servizi (approvata, nella prima versione, con Deliberazione del C.d.A. n. 77 del 28/03/2000), documento con il quale la Casa di Riposo Guizzo Marseille assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione degli stessi e gli standard di qualità, informando al contempo l'utente sulle modalità di tutela previste. Nel corso della vita dell'Ente si è proceduto ad un costante aggiornamento delle Carte dei Servizi, nello specifico sono state deliberate n. 10 revisioni per la Carta dei Servizi Anziani (10° revisione approvata con Deliberazione del C.d.A. n. 25 del 07/04/2022).

- **Interventi di ampliamento e ristrutturazione nel corso degli anni**

Sotto il profilo strutturale il Centro trae origine da un primo nucleo residenziale coincidente con la villa settecentesca, Villa Marseille, sviluppatasi per ampliamenti successivi. Nel 2000 è stato attivato il penultimo ampliamento dell'edificio che ha permesso di offrire, fino all'anno 2009, 130 posti letto di cui 24 di residenza sanitaria assistenziale per anziani. Attualmente, la villa settecentesca non è utilizzata, in attesa di attivare il piano per la messa in sicurezza approvato con deliberazione n. 22 del 18/06/2018. Il progetto, che si prevede di finanziare con l'alienazione del patrimonio disponibile dell'Ente, non rientra tra le azioni prioritarie dell'anno 2022. La costruzione dell'ultimo padiglione, iniziata nell'anno 2007, è, oggi, interamente completata. Nell'anno 2010 è stata attivata la prima porzione del nuovo padiglione che ha consentito lo spostamento della R.S.A. per anziani in locali più idonei e l'attivazione della Comunità a riabilitazione estensiva per persone con disagio mentale nella seconda età adulta "Fulvia Salzani" (chiusa, successivamente, in data 31/12/2020). Inoltre, al piano terra è stato collocato il nuovo Centro diurno per anziani non autosufficienti. A fine 2020 sono stati completati i lavori per la creazione di un nuovo nucleo di 12 posti letto per anziani non autosufficienti (Nucleo nuovo Arancia) che nel 2021, come da autorizzazione straordinaria rilasciata dal Sindaco di Volpago del Montello, è stato utilizzato – per le sue caratteristiche strutturali favorevoli - per l'eventuale isolamento di ospiti contagiati da Covid 19 o per quarantene. A dicembre 2021 si è concluso positivamente il procedimento per il rilascio dell'autorizzazione all'esercizio e accreditamento istituzionale (D.G.R.V. n. 1869 del 29/12/2021). Nei prossimi anni dovranno essere ultimati i lavori di completamento dell'interrato e dell'area esterna con nuovi parcheggi. Tra gli interventi strutturali più importanti degli ultimi anni vanno ricordati i lavori per l'allestimento del **giardino sensoriale**, collocato all'interno del Parco della Casa di Riposo. Il giardino sensoriale è stato inaugurato il 14 settembre 2013. È uno spazio destinato a persone con disabilità cognitive gravi che viene condiviso anche dagli ospiti autosufficienti. Nel corso del 2019 sono stati effettuati anche lavori di ricognizione e ristrutturazione della rete di scarichi (anche fognari) interni ed esterni all'edificio dell'Ente. Tale attività si è resa necessaria e urgente a seguito di segnalazioni formalizzate e ha messo in evidenza come l'ampliamento progressivo dell'edificio avesse comportato uno sviluppo disordinato della rete di scarico che è stata, pertanto, riqualificata.

Nel corso del 2022 i lavori di valorizzazione del patrimonio immobiliare sono stati contenuti a causa delle scarse risorse disponibili concentrandosi su lavori di straordinaria manutenzione come:

- manutenzione straordinaria degli impianti caldaie e dei condizionatori
- manutenzione straordinaria per installazione dei dissuasori per allontanamento dei piccioni
- allestimento di nuove postazioni con gazebo ed ombrelloni nel giardino per i colloqui dei familiari con gli ospiti in presenza all'aperto
- rinnovamento del sito dell'Ente e creazione della pagina Facebook della Guizzo Marseille e gruppo WhatsApp per comunicazioni

### Certificato di prevenzione incendi

Tra il 2016 e il 2019 sono stati completati i lavori di adeguamento dell'intero edificio alla normativa antincendio.

### Piano delle Performance Anno 2023

Tredicesima versione – Approvato con Deliberazione del C.d.A. 3 del 30/01/2023 e pubblicato nella apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale <https://www.guizzo-marseille.org/>



## CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



In data 29/01/2019 il Comando dei Vigili del Fuoco di Treviso ha rilasciato il certificato di prevenzione incendi per l'intera struttura. A seguito della realizzazione del nuovo nucleo Arancia, è stato necessario istruire una ulteriore pratica. Dopo il sopralluogo del 17/02/2021, il Comando dei Vigili del fuoco di Treviso in data 03/03/2021 ha emesso il nuovo Certificato di prevenzione incendi. Entro il 16/04/2024 l'Ente è tenuto, ai sensi dell'art. 5 del d.P.R. 151/2011, a presentare presso il Comando dei Vigili del Fuoco di Treviso l'attestazione di rinnovo periodico del certificato di conformità antincendio.

- Rendicontazione dei servizi residenziali e non residenziali a vario titolo degli ultimi 5 anni

Si riporta una tabella riassuntiva relativa alla tipologia dei posti letto utilizzati negli ultimi cinque anni.

### Servizi residenziali

Si procede alla rendicontazione a consuntivo della copertura dei posti letto per anziani autosufficienti e non autosufficienti nel quinquennio 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022:

| Anziani autosufficienti privi di quota sanitaria a vario titolo (totali disponibili per autosufficienti:17) |               |               |               |               |               |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Tipologia di posto  | 2018          | 2019          | 2020          | 2021          | 2022          |
| Autosufficienti   | 8,35          | 9,36          | 8,36          | 5,59          | 5,66          |
| Parzialmente autosufficienti  | 5,89          | 6,56          | 7,28          | 6,50          | 4,92          |
| <b>TOTALE Autosufficienti</b>   | <b>14,24</b>  | <b>15,92</b>  | <b>15,64</b>  | <b>12,09</b>  | <b>10,58</b>  |
| <b>Totale posti autosufficienti disponibili</b>   | <b>17,00</b>  | <b>17,00</b>  | <b>17,00</b>  | <b>17,00</b>  | <b>17,00</b>  |
| <b>Percentuale posti occupati</b>   | <b>83,76%</b> | <b>93,65%</b> | <b>92,00%</b> | <b>71,10%</b> | <b>62,24%</b> |

| Anziani NON autosufficienti (totali disponibili RSA: 24 - Non Auto M/R: 89 - totale 113). Le Dimissioni Protette temporanee sono state introdotte dal 2022 |               |               |               |               |               |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Tipologia di posto   | 2018          | 2019          | 2020          | 2021          | 2022          |
| Dimissioni protette temporanee   | ---           | ---           | ---           | ---           | 6,59          |
| Non autosufficienti  | 75,89         | 76,25         | 71,61         | 51,12         | 56,65         |
| <b>TOTALE NON Autosufficienti</b>  | <b>75,89</b>  | <b>76,25</b>  | <b>71,61</b>  | <b>51,12</b>  | <b>63,24</b>  |
| <b>Totale posti NON autosufficienti disponibili</b>  | <b>89,00</b>  | <b>89,00</b>  | <b>89,00</b>  | <b>89,00</b>  | <b>89,00</b>  |
| <b>Percentuale posti occupati</b>  | <b>85,27%</b> | <b>85,67%</b> | <b>80,46%</b> | <b>57,44%</b> | <b>71,06%</b> |
| Non autosufficienti RSA  | 23,67         | 23,53         | 23,33         | 22,27         | 22,96         |
| <b>TOTALE NON Autosufficienti RSA</b>  | <b>23,67</b>  | <b>23,53</b>  | <b>23,33</b>  | <b>22,27</b>  | <b>22,96</b>  |
| <b>Totale posti autosufficienti RSA disponibili</b>  | <b>24,00</b>  | <b>24,00</b>  | <b>24,00</b>  | <b>24,00</b>  | <b>24,00</b>  |
| <b>Percentuale posti occupati</b>  | <b>98,63%</b> | <b>98,04%</b> | <b>97,21%</b> | <b>92,77%</b> | <b>95,67%</b> |

### Posti letto per anziani non autosufficienti in convenzione con la Regione Veneto e in fuori convenzione

| Tipologia di posto                            | Regime            | 2018         | 2019         | 2020         | 2021         | 2022         |
|---|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| R.S.A.  | in convenzione    | 23,67        | 23,53        | 22,63        | 22,03        | 20,73        |
|   | fuori convenzione | 0,00         | 0,00         | 0,70         | 0,24         | 2,23         |
| <b>Totale R.S.A.</b>                          |                   | <b>23,67</b> | <b>23,53</b> | <b>23,33</b> | <b>22,27</b> | <b>22,96</b> |
| Non autosufficienti                           | in convenzione    | 59,60        | 53,30        | 52,25        | 42,67        | 42,72        |
|   | fuori convenzione | 16,29        | 22,95        | 19,36        | 8,45         | 13,93        |
| <b>Totale non autosufficienti M/R</b>         |                   | <b>75,89</b> | <b>76,25</b> | <b>71,61</b> | <b>51,12</b> | <b>56,65</b> |
| <b>TOTALE NON AUTOSUFFICIENTI (RSA + M/R)</b> |                   | <b>99,56</b> | <b>99,78</b> | <b>94,94</b> | <b>73,39</b> | <b>79,61</b> |

#### Piano delle Performance Anno 2023

Tredicesima versione – Approvato con Deliberazione del C.d.A. 3 del 30/01/2023 e pubblicato nella apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale <https://www.guizzo-marseille.org/>



di cui **CONVENZIONATI con Quota Sanitaria di Accesso (introdotta nel 2021 retroattivamente):**

| Tipologia di posto                    | 2018        | 2019        | 2020        | 2021        | 2022        |
|---------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Residenza assistenziale RSA QSA       | ---         | ---         | ---         | 0,80        | 0,00        |
| Non autosufficienti M/R QSA           | ---         | ---         | ---         | 0,79        | 0,00        |
| <b>Totale non autosufficienti QSA</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>1,59</b> | <b>0,00</b> |

#### Tabella copertura posti letto 2022

| Tipologia di posto                | 2018          | 2019          | 2020          | 2021         | 2022         |
|-----------------------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
| Totale autosufficienti            | 14,24         | 15,92         | 15,64         | 12,09        | 10,58        |
| Totale non autosufficienti        | 75,89         | 76,25         | 71,61         | 51,12        | 63,24        |
| Totale non autosufficienti R.S.A. | 23,67         | 23,53         | 23,33         | 22,27        | 22,96        |
| <b>TOTALE COMPLESSIVO</b>         | <b>113,80</b> | <b>115,70</b> | <b>110,58</b> | <b>85,48</b> | <b>96,78</b> |
| <b>% di occupazione</b>           | <b>87,54</b>  | <b>89,00</b>  | <b>85,06</b>  | <b>65,75</b> | <b>74,45</b> |

Nel biennio 2018/2019 la copertura dei posti letto era elevata:

- 87,54% nel 2018
- 89,00% nel 2019

Nel 2020, anno dell'emergenza sanitaria, il dato ha cominciato a scendere (85,06%) e, nel 2021, la copertura dei posti letto è scesa al 65,75%, il dato peggiore.

Nel 2022 l'occupazione è tornata a salire arrivando al 74,45% (+ 13,23% rispetto al 2021).

Il risultato positivo è stato possibile grazie ai seguenti fattori:

- 1) dal 31/03/2022, data di cessazione dell'emergenza sanitaria, la struttura ha cominciato, gradualmente e nel rispetto delle misure di prevenzione previste, a permettere l'accesso all'interno dei familiari e dei conoscenti;
- 2) alla costante apertura verso i vari servizi e i vari bisogni espressi dal territorio. Ciò è stato possibile mediante un costante ascolto delle richieste variabili e disomogenee accolte dal servizio sociale interno dell'Ente;
- 3) all'introduzione di contratti di residenzialità più flessibili e attenti ai bisogni degli utenti;
- 4) il rapporto con le dimissioni ospedaliere. L'Ente si è reso disponibile ad accogliere ospiti gravemente compromessi con quadri di grave pluripatologia, sia per operare un accompagnamento in fase di terminalità, sia per gestire situazioni di gravi compromissioni cognitive, sia per riabilitazioni post interventi chirurgici non sostenibili in ambito ospedaliero per la contingenza;
- 5) Il servizio interno è riuscito ad organizzare puntualmente gli ingressi e le uscite cercando di evitare anche le minime scoperture al fine di avere sempre a disposizione il numero massimo possibile di posti letto.
- 6) Il servizio interno è riuscito ad operare prese in carico di ospiti ad alta complessità in tempi ridottissimi e, spesso, con minime informazioni all'ingresso.

#### Servizi non residenziali

Oltre all'offerta di servizi residenziali, l'Ente ha a disposizione anche alcuni servizi semiresidenziali (Centro diurno e nonno sitting) e alcuni posti di residenzialità atipica (Asilo notturno).

Nel corso dell'anno 2020, a causa dell'emergenza sanitaria per Covid 19, tali servizi sono stati sospesi per l'intero anno in quanto l'accesso degli ospiti dall'esterno rappresentava un pericolo di contagio.

| Servizi non residenziali                 | 2018             | 2019     | 2020     | 2021     | 2022     |
|--|------------------|----------|----------|----------|----------|
| Nonno sitting – n. ore                   | 250              | 725      | 50       | 0        | 0        |
| Nonno sitting – n. pasti forniti         | 20               | 103      | 5        | 0        | 0        |
| Asilo notturno - n. ospiti / tot. giorni | 3 ospiti /198 gg | 0 ospiti | 0 ospiti | 0 ospiti | 0 ospiti |

#### Piano delle Performance Anno 2023

Tredicesima versione – Approvato con Deliberazione del C.d.A. 3 del 30/01/2023 e pubblicato nella apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale <https://www.guizzo-marseille.org/>





## CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



|                      |      |      |      |      |      |
|----------------------|------|------|------|------|------|
| Ospiti Centro diurno | 2,96 | 1,19 | 0,15 | 0,41 | 0,86 |
|----------------------|------|------|------|------|------|

Nei servizi non residenziali si rileva:

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Nonno sitting</b>  | un sostanziale azzeramento del servizio di nonno sitting per i motivi sopra esposti a fronte dell'importante aumento registrato nel 2019;                                 |
| <b>Asilo notturno</b> | dal 2019 non vi è stata alcuna richiesta di attivazione del servizio;   |
| <b>Centro diurno</b>  | dal 2019 una diminuzione del servizio diurno rispetto al periodo precedente e un'ulteriore flessione nel 2020 dal momento che il servizio è stato sospeso causa Covid-19. |

Si rileva che il servizio di nonno-sitting ha rappresentato, nel corso del 2019 e nei primi mesi del 2020 un'apprezzabile alternativa al Centro diurno.

### TASSI DI COPERTURA NEL 2022

#### Situazione dei servizi aggiuntivi all'assistenza per gli anziani

##### Asilo Notturmo

Il servizio di "asilo notturno" è stato attivato con l'offerta di 4 posti letto divisi in due camere. L'offerta è stata richiesta dai lavori dell'ultimo Piano di Zona dell'Ulss 8, tutt'ora in vigore. Il servizio ha preso formale avvio con la comunicazione all'U.L.S.S. 8 in data 22 giugno 2012. Si tratta, infatti, di un servizio non ricompreso nelle unità di offerta tipizzate previste dalla Regione Veneto. Il gruppo di lavoro del tavolo "Piano di Zona U.L.S.S. 8 – Povertà ed emarginazione" aveva fatto, infatti, emergere una criticità nella attuale possibilità di dare accoglienza occasionale notturna a persone in stato di disagio sociale. I fattori che determinano la problematica possono sintetizzarsi nei seguenti punti:

- Nuove povertà emergenti con la situazione di grave crisi economica;
- Accessi dalle stazioni ferroviarie collocate a Castelfranco e Montebelluna

Il problema causa conseguenze sul piano dell'ordine pubblico (persone alloggiate per strada) e sul piano assistenziale (pericolo per le persone specialmente nel periodo invernale a causa del freddo).

L'obiettivo che si poneva l'offerta di questo servizio era, pertanto, di attivare alcuni posti di accoglienza occasionale notturna in un luogo protetto a supporto dei servizi sociali dei Comuni.

La struttura comunitaria non rientra nelle Unità di offerta già presenti sul territorio della Regione Veneto, ma risponde a modelli già esistenti in altre regioni Italiane a più basso impatto di presa in carico.

L'orario di apertura è dalle 19,00 alle 9,00 di tutti i giorni (compresi feriali e festivi) con tempi di permanenza massimi di tre mesi prorogabili di altri tre mesi.

Dal 2019 alla data odierna non vi è stata alcuna richiesta di attivazione del servizio da parte dei servizi sociali dei Comuni, si conferma comunque, anche per il 2023, la disponibilità dell'Ente a mantenere attivo il servizio per l'intero territorio della U.L.S.S. 2 Marca Trevigiana anche in considerazione dell'ondata di disagio sociale prevedibile a seguito della crisi economica in corso. Al servizio verrà dedicato il nucleo Vecchio Arancia.

##### 3.2.2 Il personale

- **L'organico della struttura e la gestione della risorsa umana**

Conformemente a quanto previsto dal modello di gestione della qualità adottato (C.A.F. – "Common Assessment Framework"), la Guizzo Marseille gestisce la risorsa umana considerandola il fattore più importante dell'organizzazione ed elemento fondante per la qualità del servizio.

L'Ente considera, pertanto, fondamentale garantire l'espressione gestionale nei tre principali ambiti individuati dal modello C.A.F. come segue:

- 1) possibilità di pianificare, gestire e potenziare le risorse umane in modo trasparente, in linea con le politiche e le strategie;
- 2) possibilità di identificare, sviluppare ed utilizzare le competenze del personale allineando gli obiettivi individuali a quelli dell'organizzazione;
- 3) possibilità di coinvolgere il personale attraverso lo sviluppo del dialogo e dell'*empowerment*.

Per garantire le condizioni adatte allo sviluppo di tali possibilità, da oltre 10 anni l'Ente utilizza solo personale con contratto di lavoro dipendente e con contratti libero professionali per le alte professionalità.

#### Piano delle Performance Anno 2023

Tredicesima versione – Approvato con Deliberazione del C.d.A. 3 del 30/01/2023 e pubblicato nella apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale <https://www.guizzo-marseille.org/>



## CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



Il Consiglio di Amministrazione, in pieno accordo con la Direzione dell'Ente, decise, infatti, nel 2008, di eliminare progressivamente l'utilizzo di personale non dipendente.

Il primo periodo vide, conseguentemente, la chiusura dei contratti con la cooperativa allora presente in casa di Riposo e l'utilizzo, in caso di necessità, di personale in somministrazione.

Nella seconda fase si passò dall'utilizzo del personale in somministrazione (per le sostituzioni temporanee) all'attivazione di graduatorie per il tempo determinato in regime di dipendenza.

La tabella sottostante riporta la situazione del personale suddividendolo nelle varie tipologie di servizio come sopra evidenziate e precisamente:

- personale dipendente con contratto a tempo indeterminato;
- personale dipendente con contratto a tempo determinato;
- personale in somministrazione (contratti a tempo determinato);
- personale in libera professione (incarico individuale ex art.7 D. Lgs. 165/2001).

In tutte le categorie sotto riportate le "unità" corrispondono a singoli lavoratori senza distinzione tra rapporto di lavoro a tempo pieno o parziale.

Con l'anno 2013 è stato possibile raggiungere l'obiettivo di utilizzare totalmente personale con contratto di lavoro dipendente a tempo indeterminato e determinato, in linea con il programma triennale del reclutamento del personale, approvato con deliberazione del C.d.A. n. 25/2013.

Sostanzialmente, da allora, non è stato più utilizzato personale in somministrazione per l'alto costo della modalità.

I lavoratori in libera professione vengono utilizzati quasi esclusivamente nell'area sanitaria.

Nel 2022, a causa della difficoltà di reclutamento di alcuni profili professionali specifici, si è dovuti ricorrere sia all'utilizzo di personale in somministrazione sia all'affidamento del servizio di assistenza socio sanitaria all'interno di un nucleo ad una cooperativa.

La situazione proposta dalla tabella seguente è la fotografia alla data del 31/12 di ogni anno, con riferimento all'ultimo periodo (2016/2022).

| Tipologia di contratto                       | 2016       | 2017       | 2018       | 2019       | 2020       | 2021      | 2022      |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|
| Dipendenti a tempo indeterminato             | 81         | 75         | 81         | 79         | 71         | 62        | <b>63</b> |
| Dipendenti a tempo determinato               | 13         | 17         | 23         | 24         | 24         | 15        | <b>12</b> |
| Lavoratori in somministrazione               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0         | <b>0</b>  |
| Lavoratori in libera professione             | 26         | 20         | 9          | 9          | 14         | 13        | <b>14</b> |
| <b>Totale personale in servizio al 31/12</b> | <b>120</b> | <b>112</b> | <b>113</b> | <b>112</b> | <b>109</b> | <b>90</b> | <b>89</b> |

Dal 2017 al 2019 la media del personale e liberi professionisti era di 112,33 unità e ciò era dovuto al fatto che il Centro di Servizi erogava ancora il servizio riservato al disagio mentale. Con la chiusura della Comunità psichiatrica "F. Salzani" nel 2020 il personale dipendente e libero professionista è diminuito attestandosi nella media 89,50 unità per il 2021 e 2022.

I contratti in libera professione sono stati attivati soprattutto per personale infermieristico e per operatori socio assistenziali.

- L'utilizzo degli L.S.U.

Le difficoltà finanziarie riscontrate, negli ultimi anni, nel contesto economico-sociale nazionale e locale hanno toccato anche i servizi erogati dalla Guizzo Marseille comportando la necessità di ricercare e di sperimentare l'utilizzo di risorse non propriamente "tipiche" per una struttura che offre un servizio di cura.

Pertanto, dal 2013, è stato attivato (inizialmente in via sperimentale) l'utilizzo degli L.S.U. (Lavoratori Socialmente Utili) all'interno dei servizi. Questa forma di ingaggio richiede una procedura amministrativa che consente di attingere da

### Piano delle Performance Anno 2023

Tredicesima versione – Approvato con Deliberazione del C.d.A. 3 del 30/01/2023 e pubblicato nella apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale <https://www.guizzo-marseille.org/>



## CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



graduatorie fornite dal Centro per l'Impiego territoriale con sede a Montebelluna. Dopo un colloquio conoscitivo la persona poteva essere utilizzata nei servizi.

L'utilizzo degli L.S.U. è stato dedicato all'affiancamento in alcune attività in differenti servizi:

- servizi assistenziali:  
sorveglianza in affianco agli operatori, relazioni con gli ospiti autosufficienti o parzialmente autosufficienti, supporto durante i pasti;
- servizi generali:  
supporto sia al servizio lavanderia interno che ai manutentori nelle mansioni quotidiane;
- servizi amministrativi:  
l'utilizzo della figura dell'L.S.U. si è dimostrato importante per sostenere gli adempimenti normativi richiesti dal Legislatore, soprattutto nel 2014 e, in minima parte, nel 2016, in particolare per quanto riguarda l'obbligo dell'albo on-line e dell'Amministrazione Trasparente.

In base al servizio in cui la risorsa era utilizzata veniva attivata una formazione di base: quando la persona era indirizzata all'area assistenziale il Coordinatore si occupava dell'inserimento nel nucleo e prevedeva, se necessario, dei colloqui con educatori, logopedisti e fisioterapisti al fine di utilizzare personali abilità dell'L.S.U., senza mai, però, toccare attività che richiedevano la specifica qualifica professionale.

Si evidenzia che l'utilizzo di L.S.U. ha permesso sino al 2017 di ridurre i costi di gestione perché l'L.S.U. godeva dell'indennità erogata dall'I.N.P.S.: nessun costo era in carico al Centro Servizi (ad eccezione di eventuali piccole integrazioni e dell'iscrizione all'assicurazione I.N.A.I.L.). Per meglio comprendere cosa abbia significato poter utilizzare questi lavoratori, sia in termini di risorsa umana che in termini di risparmio economico, si deve considerare che il totale delle ore erogate da tale figura corrispondeva, nel periodo di massimo utilizzo, a circa n. 7,50/8 unità equivalenti.

Come già detto la risorsa è stata dedicata principalmente all'area assistenziale che ha goduto di un importante supporto. La qualità dell'assistenza ha registrato il miglioramento specialmente nell'area delle cadute degli ospiti che sono di fatto dimezzate, nella media, rispetto agli anni precedenti (rif.to al progetto assistenziale dedicato).

| SERVIZIO di appartenenza                     | ANNO 2016 ore utilizzate | ANNO 2017 ore utilizzate | ANNO 2018 ore utilizzate | ANNO 2019 ore utilizzate | ANNO 2020 ore utilizzate | ANNO 2021 ore utilizzate | ANNO 2022 ore utilizzate |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Assistenza                                   | 8.307,00                 | 5.526,90                 | 349,50                   | ----                     | ----                     | ----                     | ----                     |
| Lavanderia                                   | 2.046,00                 | 531,00                   | ----                     | ----                     | ----                     | ----                     | ----                     |
| Cucina                                       | 643,00                   | 644,00                   | ----                     | ----                     | ----                     | ----                     | ----                     |
| Manutenzione                                 | 762,50                   | 85,00                    | 28,00                    | 787,50                   | ----                     | ----                     | ----                     |
| Ufficio                                      | 79,50                    | -----                    | ----                     | ----                     | ----                     | ----                     | ----                     |
| <b>TOTALE personale in servizio al 31/12</b> | <b>11.838,00</b>         | <b>6.796,90</b>          | <b>377,50</b>            | <b>787,50</b>            | ----                     | ----                     | ----                     |

Dalla tabella emerge che, rispetto ai primi anni di utilizzo di L.S.U. (nel 2014 c'è stato un incremento del 51,59% rispetto al 2013), dal 2016 in poi c'è stata una progressiva flessione negativa dovuta alla minore disponibilità nelle liste proposte dal Centro per l'impiego. Nel 2019 il supporto degli L.S.U. si è concentrato esclusivamente sul servizio di manutenzione. Dal 2020 questa risorsa non è risultata più disponibile presso i competenti organi e, pertanto, il suo contributo è cessato. A causa della significativa minore disponibilità di L.S.U. nelle liste del centro per l'impiego, si è registrata la necessità di poter fruire di una figura professionale con mansioni di assistenza indiretta (attività c.d. alberghiere), a supporto dell'attività degli O.S.S. e, pertanto, nel 2018 è stata approvata con determinazione direttoriale n. 368 del 2018 la declaratoria del profilo professionale di "operatore di supporto agli O.S.S. per le attività indirette". Questa figura non si sostituisce all'O.S.S. ma lo supporta su alcuni compiti che non comportano il contatto diretto con l'ospite (rifacimento letti, preparazione tavole pranzo, smaltimento rifiuti, etc.).

### Piano delle Performance Anno 2023

Tredicesima versione – Approvato con Deliberazione del C.d.A. 3 del 30/01/2023 e pubblicato nella apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale <https://www.guizzo-marseille.org/>



## CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



Nel piano delle performances per l'anno 2019 uno dei progetti prioritari per l'area Utente riguardava l'attivazione del servizio del personale "ausiliario per le attività assistenziali "indirette". Il ricorso a questa tipologia di figura professionale, in termini di ore utilizzate, viene evidenziato nella tabella sottostante che riporta i dati per gli anni 2019, 2020, 2021 e 2022.

| Ausiliari di Assistenza         | 2019      | 2020      | 2021     | 2022     |
|---------------------------------|-----------|-----------|----------|----------|
| Ore utilizzate                  | 13.618,50 | 11.590,00 | 4.180,00 | 6.560,00 |
| Contratto a tempo indeterminato | 0         | 0         | 0        | 0        |
| Contratto a tempo determinato   | 11        | 7         | 6        | 5        |

### 3.2.3 La qualità

- Rilevazione della qualità percepita

Da oltre dieci anni, l'Ente ha adottato e strutturato al suo interno un sistema di qualità secondo il modello CAF/EFQM che prevede, tra i vari monitoraggi, la necessità di effettuare una verifica periodica del gradimento percepito dagli utenti. Inoltre, in relazione a quanto previsto dal Piano della Trasparenza, approvato con Deliberazione del C.d.A. n. 2 del 25.01.2016, l'Ente ha ritenuto di considerare come azione di miglioramento della trasparenza della propria azione, la continuità nella somministrazione dei vari questionari di rilevazione della qualità percepita all'interno dell'Ente.

Di seguito le azioni intraprese negli ultimi anni.

#### Utenti

- Questionario Quallsost area anziani, sia agli ospiti che ai familiari, sono presenti i risultati relativi al 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2021 e 2022;
- Revisione della procedura operativa interna per la rilevazione della soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari;
- Revisione questionari Quallsost per ospiti e familiari per l'anno 2020 a causa emergenza covid-19;

A causa dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 nel 2020 non è stato possibile attivare la procedura di somministrazione dei questionari. Nel 2021, invece, si è provveduto all'attivazione della procedura con utilizzo di sistemi di digitalizzati.

A partire dai questionari somministrati nel 2019 si è proceduto ad una suddivisione, nell'elaborazione dei dati, oltre che per ospiti non autosufficienti e ospiti a maggior bisogno assistenziale (Rsa), anche per gli anziani autosufficienti (residenti nei nuclei Melograno 1 e 2).

Dai dati emerge che la maggioranza sia degli Ospiti che dei Familiari (delle RSA e dei non autosufficienti) considera al primo posto, per importanza, la cortesia, la competenza e la capacità di far sentire a proprio agio gli ospiti da parte di chi lavora nella struttura (capacità di rassicurazione). A seguire la dimensione relativa all'empatia e alla capacità di risposta con la disponibilità della struttura ad aiutare e risolvere i problemi degli ospiti.

In generale la media di tutte le risposte fornite dagli ospiti e dai familiari si collocava sul versante positivo. La maggioranza dei familiari e degli ospiti riferisce un giudizio globale buono. Dal confronto tra Ospiti e Familiari si poteva notare come la valutazione generale dei familiari fosse tendenzialmente più positiva rispetto a quella degli Ospiti. Tra il 2014 e il 2016 si è assistito ad un incremento di risposte positive, ad un calo del giudizio positivo dal 2017 in poi, con una diminuzione delle valutazioni positive ed un aumento significativo delle risposte "così così". Dal 2019 si osserva un'inversione di tendenza con un incremento delle risposte positive e un decremento delle risposte "così così" sia dei Familiari che degli Ospiti.

Nel 2019 non è stato possibile procedere alla stesura della relazione relativa alla qualità percepita da parte di familiari e ospiti che usufruivano del servizio di Centro Diurno offerto dalla Struttura a causa della loro indisponibilità a compilare il questionario.

Relativamente agli Ospiti autosufficienti si è notato l'incremento di risposte positive tra il 2014 e il 2016, mentre si è assistito ad un calo del giudizio positivo dal 2017 in poi, con una diminuzione delle valutazioni positive ed un aumento significativo delle risposte parzialmente negative. Si evidenzia al riguardo il numero esiguo di questionari riconsegnati.

#### Piano delle Performance Anno 2023

Tredicesima versione – Approvato con Deliberazione del C.d.A. 3 del 30/01/2023 e pubblicato nella apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale <https://www.guizzo-marseille.org/>



## CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



### Valutazione gradimento – Questionari 2021

L'ultima rilevazione è iniziata a giugno 2021 attraverso l'invio del questionario tramite format on line. Per gli ospiti l'indagine è stata effettuata tramite colloquio dallo psicologo da settembre 2021 a dicembre 2021.

Sono stati inseriti alcuni quesiti nuovi rispetto alla precedente rilevazione relativamente al giudizio sul **servizio di videochiamata e incontri** (attivato a seguito della chiusura dell'accesso alla struttura da parte dei familiari imposta dalle norme di sicurezza per la prevenzione dei contagi da Covid-19) e sul grado di giudizio riferito al **sito istituzionale** dell'Ente. Entrambi i giudizi sono risultati **positivi**.

Confrontando i dati con quelli emersi nel 2019, possiamo notare come si sia mantenuto anche nel 2021 un **riscontro mediamente positivo**, da parte degli ospiti riguardo allo stare in struttura (73,3% nel 2019, **73,7%** nel 2021) e da parte dei familiari nella valutazione globale della struttura stessa. Si osserva, per esempio, un giudizio **molto positivo** (50%) da parte dei familiari degli ospiti a maggior bisogno assistenziale (**nucleo verde**). Emerge anche che la valutazione positiva da parte dei familiari sia leggermente superiore rispetto a quella data dagli ospiti stessi.

I dati hanno fatto emergere che gli ospiti non autosufficienti considerano al primo posto, per importanza, la disponibilità della struttura ad aiutare a risolvere i problemi degli ospiti stessi (capacità di risposta). A seguire, si trova la dimensione relativa alla capacità di rassicurazione con la cortesia, la competenza e la capacità di far sentire a proprio agio gli ospiti da parte di chi lavora nella struttura, dimensione invece ritenuta prioritaria per gli ospiti autosufficienti. Gli ospiti della Rsa, rispetto agli ospiti non autosufficienti, invece ritengono più importanti le dimensioni dell'empatia e della capacità di risposta. I familiari, in generale, invece considerano al primo posto per importanza la capacità di rassicurazione (competenza e cortesia dei dipendenti e loro capacità di ispirare fiducia e sicurezza).

### Questionari 2022

A gennaio 2023 è iniziata la fase di distribuzione dei nuovi questionari.

#### Personale

- Questionario per la rilevazione dei bisogni formativi: per l'area anziani sono state fatte le rilevazioni a novembre 2016 per la programmazione del biennio 2016-2017, a giugno 2017 per la programmazione 2017-2018, a febbraio 2019 per la programmazione del 2019-2020, a febbraio 2020 per la programmazione del 2020-2021, a dicembre 2021 per la programmazione del 2022-2023 e a gennaio 2023 per la programmazione del 2023-2024;
- Questionario per la rilevazione della soddisfazione del personale: area anziani dicembre 2016, comunità a maggio 2016 e a novembre 2017.;
- Rilevazione dello stress lavoro correlato, in collaborazione con dott.ssa Tona della Mastergroup: sia per area anziani che per la comunità, rilevazioni effettuate a dicembre 2015 e a dicembre 2017.

Dal 2020, a causa del fortissimo impatto che l'emergenza sanitaria ha avuto sulle finanze dell'Ente, vi è stata una concentrazione della spesa per la formazione sulle tematiche della sicurezza, in particolare la formazione di tutto il personale sulla prevenzione incendi, il primo soccorso e il rischio biologico (gestione epidemia). Ciò è stato condizionato anche dal fatto che l'U.L.S.S.2 e la Regione Veneto hanno previsto, ai fini dell'ottenimento del rinnovo dell'autorizzazione all'esercizio delle varie unità di offerta, che tutto il personale avesse seguito corsi di formazione relativi ai contenuti di prevenzione antincendio e primo soccorso.

Nel mese di gennaio 2023, al personale dipendente sono stati consegnati i questionari sulle proposte formative.

Dall'analisi dei questionari per la programmazione delle attività formative e di aggiornamento del personale per il biennio 2023/2024 è emerso che:

| Area                                  | Temî formativi con punteggio medio più alto  | Suggerimenti su tematiche/corsi |
|---------------------------------------|--|---------------------------------|
| Assistenziale (OSS - INF – EPA – FKT) | <ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicazione e relazione con i Collaboratori ed i medici della struttura, con un punteggio medio pari a 8,60;</li><li>• Comunicazione e relazione con gli ospiti e i familiari, con un punteggio medio pari a 8,54;</li><li>• Stress lavoro correlato: Burnout degli operatori sanitari, con un punteggio medio pari a 8,49;</li><li>• Corretta gestione dell'ospite all'ingresso in struttura, e al rientro da ricovero ospedaliero, con un punteggio medio pari a 8,42.</li></ul> |                                 |

### Piano delle Performance Anno 2023

Tredicesima versione – Approvato con Deliberazione del C.d.A. 3 del 30/01/2023 e pubblicato nella apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale <https://www.guizzo-marseille.org/>



## CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



|                |  |   |
|----------------|--|---|
| OSS            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestione del dolore nel paziente non comunicante</li><li>• Stress lavoro correlato: Burnout degli operatori sanitari</li><li>• Movimentazione degli utenti</li><li>• Corretta gestione dell'ospite all'ingresso in struttura, e al rientro da ricovero ospedaliero</li></ul> | gestione dei conflitti  |
| INF            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Disturbi comportamentali negli anziani con patologie psichiatriche</li><li>• Contenzione</li></ul>   |   |
| EPA            | <ul style="list-style-type: none"><li>• la comunicazione e la gestione dell'ospite dall'ingresso al P.A.I.</li></ul>   |   |
| FKT            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicazione e relazione con i Coordinatori ed i medici della struttura</li><li>• Corretta ed adeguata comunicazione ai familiari (aggiornamento situazione ospite, ricoveri e rientri da ospedale, cambi terapie etc)</li></ul>  |   |
| Coordinatori   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestione del dolore nel paziente non comunicante, con un punteggio medio pari a 9</li><li>• Disturbo del comportamento alimentare nel paziente non comunicante, con un punteggio medio pari a 9.</li></ul>   | Gestione dei conflitti, gestione delle risorse umane  |
| Amministrativi | La corretta comunicazione con l'esterno e con i colleghi, con un punteggio medio pari a 8,40   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Corsi specifici CBA, corso mypay/mypivot, gestione gare</li><li>• Gare d'appalto – ANAC e loro funzionamento</li><li>• PERLAPA, gestione professionisti</li><li>• Anticorruzione, codice di comportamento, formazione su l.22/2002 (accreditamento)</li><li>• Aggiornamento/snellimento attività protocollo secondo normativa in vigore;</li><li>• protocollo informatico; corsi di excel e power point</li></ul> |
| Cucina         | Nuovi strumenti e tecniche di preparazione dei cibi: migliorare la qualità e ottimizzare l'organizzazione del lavoro, con un punteggio medio pari a 9  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Variazione offerta per ospiti disfagici, allettati e per esigenze momentanee</li><li>• Nuovi strumenti di lavoro; preparazione sugli alimenti e nuove tipologie</li><li>• Nuovi prodotti inerenti alla pulizia e sanificazione dei locali/attrezzatura di lavoro e loro corretto utilizzo</li></ul>   |
| Lavanderia     | Gestione del vestiario: dall'ingresso in struttura all'uscita dell'ospite, con un punteggio medio pari a 9,25.   |   |
| Manutentori    | Parco e giardino esterno (utilizzo risorse esistenti per migliorare la gestione – ad es. riutilizzo del vegetale tagliato e dell'umido, con un punteggio pari a 9  |   |

### 3.2.4 La sicurezza

- Il sistema interno di gestione della sicurezza

A causa dell'emergenza sanitaria per Covid 19, nel corso del 2020, è stata messa a dura prova l'efficacia del sistema interno di gestione della sicurezza. Fino a dicembre del 2020 il sistema in vigore era risultato idoneo a preservare la sicurezza dell'attività dell'Ente, degli ospiti e del personale, poi, purtroppo, a causa di un aggravio generale della diffusione del virus Covid-19 nel territorio in cui è collocata la struttura a fine 2020, anche la Guizzo Marseille è risultata pesantemente vittima del contagio. Si è assistito allo scoppio di un focolaio che ha toccato un'elevata percentuale di ospiti e dipendenti dell'Ente.

Il sistema di gestione della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro è attivo, nella sua attuale versione, dal 2008 (è stato attivato sensi della Legge 626 e ss.mm. e ii. e modificato, dall'anno 2008, al fine di adeguarlo a quanto previsto dalle disposizioni di cui al D.lgs. n. 81/2008 e D.L. 112/2008 come convertito nella Legge n. 133/2008).

Il modello gestionale prevede che l'organizzazione sia costantemente monitorata al fine di:

- a) prevenire incidenti e infortuni sul lavoro;
- b) promuovere cultura della sicurezza;

#### Piano delle Performance Anno 2023

Tredicesima versione – Approvato con Deliberazione del C.d.A. 3 del 30/01/2023 e pubblicato nella apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale <https://www.guizzo-marseille.org/>





## CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



c) vigilare sul sistema di sicurezza interna;

d) esimere la Casa di Riposo dalla responsabilità di cui al D.lgs. 231/2001 (reati in materia di sicurezza).

Nel 2019 il sistema è stato ulteriormente migliorato. In occasione della Revisione periodica del Documento di valutazione dei rischi (determinazione n. 103 del 23/04/2019) si è proceduto, infatti, oltre alla ordinaria periodica Revisione, anche all'adozione delle procedure semplificate di cui all'art. 30, comma 5bis, approvate dalla Commissione permanente consultiva del Ministero del lavoro in data 13/02/2014, ritenendole utili e adeguate al sistema di sicurezza interno già precedentemente adottato. Nel corso del 2020 si era provveduto ad approvare, inoltre, gli allegati al DVR riguardanti l'aggiornamento del rischio biologico derivante dal nuovo Coronavirus Sars-cov-19 (Determinazioni n. 161 del 13/07/2020 e n. 293 del 12/11/2020). Anche nel 2021 si è proceduto ad una revisione del Documento di valutazione dei rischi (Determinazione n. 105 del 16/06/2021) a seguito di due importanti circostanze che andavano ad impattare sul sistema sicurezza interno della Casa di Riposo, ovvero la cessazione del servizio delle Comunità "F. Salzani" al 31/12/2020 e il completamento e l'attivazione straordinaria a causa dell'emergenza sanitaria del nuovo nucleo di 12 posti letto al Piano Terra dell'ala nuovissima denominato "Nuovo Arancia".

Il modello di sicurezza della Guizzo Marseille, per poter funzionare, necessita di una struttura operativa permanente (una articolazione organizzativa) capace di occuparsi di questo lavoro, che è attiva dal 2008.

Questa articolazione organizzativa lavora in posizione di staff con la Direzione.

Con determinazione direttoriale n. 299 del 27 dicembre 2008, questa struttura operativa è stata istituita creando il **"gruppo di lavoro permanente per la gestione della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro"**. L'obiettivo di questo gruppo è garantire gli adeguati livelli di sicurezza all'interno della Casa di Riposo. In particolare esso si occupa di programmare le strategie della sicurezza, di supervisionare e di verificare il lavoro del sistema sicurezza vigilando sull'intero sistema. Considerate le modifiche intervenute nel funzionigramma della sicurezza (modificato, da ultimo, con determinazione n. 103 del 07/06/2021), nel Settembre 2019 sono state modificate le schede identificative già approvate al fine di aggiornare i compiti del gruppo permanente di lavoro.

### Funzioni e attività dell'articolazione organizzativa

Sono le seguenti:

1. vigilare sul sistema sicurezza;
2. acquisire la documentazione e le certificazioni obbligatorie per legge;
3. effettuare periodiche verifiche dell'applicazione e dell'efficacia delle procedure adottate;
4. effettuare la sorveglianza, il monitoraggio e la misurazione delle procedure adottate;
5. effettuare le opportune indagini sugli infortuni occorsi, sugli incidenti e sulle situazioni pericolose;
6. rilevare le non conformità, le azioni correttive e le azioni preventive;
7. attivare sistemi di registrazione dell'avvenuta effettuazione delle attività di gestione e custodia della documentazione per la sicurezza;
8. partecipare ai lavori del gruppo permanente di lavoro per la sicurezza;
9. attivare le procedure sanzionatorie in caso di non osservanza delle misure interne sulla sicurezza;
10. effettuare gli opportuni controlli relativi all'attuazione del modello di sicurezza vigente;
11. effettuare gli audit previsti per la sicurezza;
12. fornire i dati utili per la redazione della relazione "Riesame" della Direzione;

Di seguito si descrivono i contenuti delle singole funzioni

#### Attività di vigilanza (art. 30, comma 1, lett. F, d.lgs. 81/2008)

Il gruppo permanente di lavoro per la gestione della sicurezza interna vigila sull'ottemperanza alle direttive impartite dal datore di lavoro relative alle procedure e alle istruzioni di lavoro che hanno impatto sulla salute e la sicurezza nel luogo di lavoro come analiticamente indicato, per ciascun membro, nelle schede ruoli, compiti, reporting.

Le violazioni all'attività di vigilanza attribuita ai soggetti nominati devono essere sanzionate conformemente a quanto previsto dal sistema disciplinare interno.

Dal 2020 al 2022, l'attività di vigilanza è stata rivolta, per il servizio nel suo insieme, esclusivamente all'emergenza sanitaria per Covid 19 che ha richiesto il totale utilizzo delle risorse a disposizione della sicurezza. Tutta l'attività dell'RSPP è stata assorbita dall'ottemperanza alle disposizioni che via via si sono succedute modificandosi velocemente

#### Piano delle Performance Anno 2023

Tredicesima versione – Approvato con Deliberazione del C.d.A. 3 del 30/01/2023 e pubblicato nella apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale <https://www.guizzo-marseille.org/>



## CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



nel corso dell'intero anno. L'unità organizzativa ha mantenuto la vigilanza mediante confronti giornalieri e con incontri formalizzati in occasione della revisione delle linee guida di gestione del Covid nelle seguenti date:

1. 29/01/2022 Revisione Linee Guida a seguito dell'aggiornamento del Piano di Sanità Pubblica
2. 04/03/2022 Revisione Linee Guida casistica ospiti e familiari
3. 25/05/2022 Revisione Linee Guida casistica ospiti e accessi familiari
4. 01/09/2022 Linee Guida Covid – Fase 12

Si è mantenuta la vigilanza con audit di controllo sui seguenti servizi e attrezzature:

1. audit interni ed esterni sul servizio di ristorazione interno;
2. audit con prelievo per monitoraggio sistema prevenzione legionella;
3. audit con prelievo per monitoraggio qualità acqua potabile di rete;
4. audit per verifica capacità di sterilizzazione autoclave.

### Acquisizione di documentazione e certificazioni obbligatorie per legge (art. 30, comma 1, lett. g, D.lgs. 81/2008)

L'acquisizione e la gestione dei documenti e delle certificazioni obbligatorie per legge viene curata dai dipendenti incaricati dalla Direzione che sono tenuti a seguire le indicazioni della procedura vigente.

La documentazione da produrre a carico dei responsabili riguarda:

- i dati utili alla redazione del documento di "Riesame della Direzione";
- il controllo degli standard organizzativi (personale);
- l'aggiornamento DVR;
- l'aggiornamento del piano di emergenza ed evacuazione;
- i protocolli di sorveglianza sanitaria;
- i dati utili al monitoraggio delle linee guida sulla articolazione organizzativa per la sicurezza;
- l'inserimento dell'aggiornamento sulla sicurezza nel piano della formazione;
- il monitoraggio sicurezza nella gestione degli appalti dell'ente.

### Periodiche verifiche dell'applicazione e dell'efficacia delle procedure adottate (art. 30, comma 1, lett. h, D.lgs. 81/2008)

La sorveglianza, la misurazione e il monitoraggio sull'applicazione delle procedure adottate viene effettuato dai singoli componenti dell'articolazione organizzativa.

L'RSPP e i Dirigenti, in particolare, sono incaricati di verificare l'efficacia e le procedure relative a:

- infortuni
- incidenti e situazioni pericolose
- non conformità, azioni correttive e azioni preventive.

La riunione di verifica degli infortuni per l'anno 2021 è avvenuta in data 30/01/2022 alla presenza anche del medico competente, dott. E. Giommi.

### Sorveglianza/monitoraggio o misurazione dell'adozione delle procedure/modelli

Con cadenza annuale il datore di lavoro, in collaborazione con l'RSPP, definisce il Piano di monitoraggio di quanto previsto dalle procedure di sicurezza che viene preso in carico da ciascun membro come indicato nelle schede ruoli, compiti, reporting. Si richiama il documento di "Riesame annuale" approvato con determinazione n. 99 del 07/06/2021 e depositato agli atti. Qualora, a seguito dei monitoraggi effettuati, si riscontrino delle non conformità, il datore di lavoro, in collaborazione con l'RSPP, deve attivare le opportune azioni correttive.

### Indagine su infortuni, incidenti e situazioni pericolose

Il Dirigente per la sicurezza dell'ufficio personale, in collaborazione con l'RSPP, registra, indaga e analizza gli infortuni, gli incidenti e le situazioni pericolose. A tal fine viene utilizzata la scheda "evento critico" secondo la procedura vigente. Il rapporto annuale sugli infortuni viene condiviso nella riunione periodica della sicurezza. Si richiama il documento di "Riesame annuale" approvato con determinazione n. 99 del 07/06/2021 e depositato agli atti.

### Non conformità, azioni correttive e azioni preventive

#### Piano delle Performance Anno 2023

Tredicesima versione – Approvato con Deliberazione del C.d.A. 3 del 30/01/2023 e pubblicato nella apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale <https://www.guizzo-marseille.org/>



## CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



Mediante le schede di rilevazione degli eventi critici e le schede di registrazione degli audit definiti secondo il piano di monitoraggio, vengono registrate le non conformità. L'analisi e le azioni correttive vengono definite secondo la procedura vigente. Si richiama il documento di "Riesame annuale" approvato con determinazione n. 99 del 07/06/2021 e depositato agli atti.

### Sistemi di registrazione dell'avvenuta effettuazione delle attività di cui all'art. 30, comma 1, D.lgs. 81/2008

Il datore di lavoro deve definire, con proprio atto, le modalità con cui deve essere gestita e custodita la documentazione prevista dal sistema sicurezza. A questo fine è stata approvata (con determinazione n. 221 del 28/09/2019) apposita procedura. La procedura contiene l'identificazione dei singoli atti che devono documentare il sistema di sicurezza, come deve essere acquisita la documentazione con l'indicazione specifica di chi è incaricato della sua approvazione, a chi deve essere trasmessa, chi ha il compito di conservarla, revisionarla e gestirla.

### Articolazione organizzativa (art. 30, comma 3, D.lgs. 81/2008)

Con determinazione n. 299 del 27/12/2008 è stato attivato il gruppo permanente di lavoro interno (articolazione organizzativa) incaricato della verifica, valutazione, gestione e controllo dei rischi nell'ambiente di lavoro.

Le indicazioni sulla composizione e funzionamento della articolazione organizzativa sono state revisionate con determinazioni n. 218 e 219 del 30/09/2017, n. 221 del 30/09/2019 e da ultimo con determinazione n. 103 del 07/06/2021. Tale articolazione organizzativa è incaricata di svolgere i compiti indicati nelle schede allegate alle linee guida. L'articolazione organizzativa viene convocata dal datore di lavoro con cadenza almeno annuale. Si richiama il documento di "Riesame annuale" approvato con determinazione n. 99 del 07/06/2021 e depositato agli atti.

### Sistema disciplinare

L'Ente è sottoposto al sistema sanzionatorio disciplinare previsto dalla deliberazione del C.D.A. dell'Ente n. 16 del 14/05/2010, confermata con deliberazione n. 23 del 30/07/2010, previsto dalla normativa nazionale dei dipendenti pubblici e dal CCNL funzioni locali. In merito alle sanzioni relative al sistema di sicurezza si fa riferimento, in particolare, alla seguente fattispecie (prevista dall'art. 59, commi 3 e 4, del C.C.N.L. 21/05/2018):

- Inosservanza degli obblighi in materia di prevenzione degli infortuni e di sicurezza sul lavoro.

Le sanzioni previste dal C.C.N.L. vanno dal minimo del rimprovero verbale al massimo della sospensione dal servizio con privazione della retribuzione fino a un massimo di 10 giorni.

| Anno | Sanzioni  |
|------|---|
| 2019 | nr. 2 sanzioni per inosservanza degli obblighi in materia di prevenzione e di infortuni e sicurezza sul lavoro  |
| 2020 | nr. 2 sanzioni in materia di violazione della sicurezza dell'ospite   |
| 2021 | nr 3 sanzioni per inosservanza degli obblighi in materia di prevenzione e di infortuni e sicurezza sul lavoro<br>nr 2 sanzioni in materia di violazione della sicurezza dell'ospite |
| 2022 | nr. 2 sanzioni per inosservanza degli obblighi in materia di prevenzione e di infortuni e sicurezza sul lavoro  |

### Sistema di controllo dell'attuazione del modello (art. 30, comma 4, D.lgs. 81/2008)

Il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del modello è affidato al Presidente dell'Ente che ne ha anche la legale rappresentanza in quanto il Direttore (Dirigente) è identificato come datore di lavoro.

Il Presidente attribuisce al datore di lavoro l'incarico di coordinamento della articolazione organizzativa per la sicurezza. Per la definizione della funzione si fa riferimento all'art. 4 del vigente Regolamento di Amministrazione.

### Audit interni di sicurezza

L'Ente ha adottato il sistema di controllo attraverso audit a verifica dei propri processi interni di lavoro, inclusi i processi relativi alla sicurezza. La gestione degli audit (programmazione, identificazione degli auditor interni, ecc.) è definita dalle vigenti linee guida approvate con la determinazione n. 221/2019 che prevede quanto segue.

### Piano delle Performance Anno 2023

Tredicesima versione – Approvato con Deliberazione del C.d.A. 3 del 30/01/2023 e pubblicato nella apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale <https://www.guizzo-marseille.org/>



## CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



Con cadenza annuale, nel documento di “Riesame” viene programmata l’effettuazione degli audit sul sistema interno della sicurezza con la compilazione di apposito schema (programma degli audit interni). Si richiama il documento di “Riesame annuale” approvato con determinazione n. 99 del 07/06/2021 e depositato agli atti.

### Riesame

Il documento di Riesame della Direzione, previsto dal sistema qualità dell’Ente è, da molti anni, adottato e approvato con contenuti relativi alla valutazione della qualità del servizio offerto. Dal 2019 in tale documento viene inserita anche la valutazione della sicurezza dei processi e dei dati dell’Ente, secondo quanto previsto dalla specifica procedura vigente. Il documento è redatto con cadenza annuale dal Direttore che effettua il riesame del Modello Organizzativo. Il documento di “Riesame della direzione” è stilato in conformità della vigente procedura e, per l’anno 2021, è stato approvato con determinazione n. 99 del 07/06/2021.

### 3.2.5 Il Bilancio

- Riferimenti finanziari

Il Bilancio dell’Ente riporta costantemente (negli ultimi venti anni) risultati positivi in termini di avanzo di amministrazione. La situazione riassuntiva degli ultimi anni può essere sintetizzata come segue:

| Avanzo di amministrazione (dal 2014 utile di esercizio) accertato negli ultimi dieci anni |                   |                          |
|---|-------------------|--------------------------|
| anno  | Importo in euro   | Delibera di approvazione |
| 2008  | 91.841,16         | n. 20 del 23/05/2009     |
| 2009  | 76.417,04         | n. 13 del 14/05/2010     |
| 2010  | 68.439,85         | n.08 del 22/03/2012      |
| 2011  | 99.674,28         | n.18 del 05/06/2012      |
| 2012  | 35.270,26         | n. 02 del 29/04/2013     |
| 2013  | 96.954,16         | n. 20 del 24/06/2014     |
| 2014  | 106.218,74        | n. 27 del 29/06/2015     |
| 2015  | 54.436,00         | n. 21 del 26/04/2016     |
| 2016  | 40.422,32         | n. 21 del 27/04/2017     |
| 2017  | 9.511,19          | n. 15 del 23/04/2018     |
| 2018  | 13.116,60         | n. 17 del 29/04/2019     |
| 2019  | 10.572,96         | n. 18 del 29/06/2020     |
| 2020  | 637,06            | n. 21 del 29/05/2021     |
| 2021  | 0,00              | n. 36 del 23/06/2022     |
| <b>Totale</b>   | <b>703.511,62</b> |                          |

### Piano delle Performance Anno 2023

Tredicesima versione – Approvato con Deliberazione del C.d.A. 3 del 30/01/2023 e pubblicato nella apposita sezione “Amministrazione Trasparente” del sito web istituzionale <https://www.guizzo-marseille.org/>



## CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



Dal 1° gennaio 2014 l'Ente è passato alla contabilità privatistica come richiesto dalla normativa regionale di riferimento.

### 3.2.6 L'albero delle performance

Il cosiddetto *Albero delle Performance* è una rappresentazione grafica della coerenza tra la *mission* dell'Ente e gli obiettivi dichiarati. Per comprenderne la struttura è necessaria una breve introduzione rispetto all'assetto organizzativo. Nell'anno 2007 la Casa di Riposo ha attivato un sistema di gestione e controllo della qualità scegliendo di utilizzare il sistema C.A.F. (*Common Assessment Framework*) quale strumento per il continuo miglioramento del servizio offerto e dell'organizzazione. Tale strumento è stato specificatamente realizzato dal Ministero per la Funzione Pubblica per favorire l'introduzione dell'autovalutazione e della cultura della qualità nelle pubbliche amministrazioni. L'obiettivo è favorire lo scambio di esperienze e di buone pratiche (*benchlearning*) e la comparazione sistematica delle *performance* (*benchmarking*). Il sistema C.A.F. richiede di sviluppare una "griglia di autovalutazione" attraverso la quale si conduce un'analisi che prende in considerazione la *performance* organizzativa dell'amministrazione in quattro diversi ambiti. Ogni ambito si riconduce, per il risultato atteso, alla linea di principio della *mission* istituzionale. Tali ambiti sono quello della *performance* rivolta agli utenti, al personale, alla società e infine quella propriamente chiamata *performance chiave*; tale preciso strumento consente di definire quali possano essere di anno in anno gli obiettivi strategici (progetti prioritari) e la conseguente individuazione di possibili aree di miglioramento. Il sistema di gestione della qualità del servizio secondo il modello C.A.F., consolidatosi negli anni all'interno dei vari livelli dell'organizzazione, è diventato lo strumento guida per la pianificazione strategica delle attività dell'Ente. La sua efficacia si evidenzia anche nella possibilità di offrire coerenza tra il livello di pianificazione gestionale e quello di progettazione finanziaria.

La relazione che intercorre quindi tra sistema di autovalutazione C.A.F. e Albero delle Performance si può così esplicitare:

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Mission:</b>              | sono gli indirizzi politici dati dall'organo di governo (Consiglio di Amministrazione);   |
| <b>Area strategica:</b>      | sono i 4 ambiti definiti dal CAF in cui la Direzione promuove la propria attività gestionale definendo le strategie da adottare per ottenere un risultato di miglioramento per l'ambito di competenza;  |
| <b>Obiettivo strategico:</b> | ad ogni area strategica è attribuito un obiettivo/progetto definito prioritario, che determinerà le politiche aziendali nel corso dell'anno, le modalità di intervento e la valutazione della <i>performance</i> ;                                    |
| <b>Progetto operativo:</b>   | ogni progetto prioritario si avvale di tre sotto progetti. Ciascun sotto progetto in questo modo sarà riconducibile alla <i>mission</i> dell'Ente e darà il suo contributo alla realizzazione dell'obiettivo strategico definito per l'anno in corso. |

Nel 2022 si svilupperanno, pertanto, i seguenti progetti per ciascuna area strategica:

|   |
|---|
| <b>1. AREA UTENTE</b>   |
| <i>Obiettivo: migliorare la qualità e la sicurezza del servizio offerto</i> |
| 1.1. La variazione del menù in base alla stagionalità dei prodotti          |
| 1.2. La programmazione delle attività socio educative e riabilitative       |
| 1.3. Gestione comunicazioni sanitarie ai familiari degli ospiti             |
| <b>2. AREA PERSONALE</b>  |
| <i>Obiettivo: migliorare l'amministrazione e la gestione del personale</i>  |
| 2.1. Attivazione nuovo C.C.N.L.   |
| 2.2. La gestione dei conflitti e dei gruppi di lavoro                       |
| 2.3. La riorganizzazione del servizio di lavanderia e guardaroba            |
| <b>3. AREA SOCIETÀ</b>  |
| <i>Obiettivo: migliorare la comunicazione con gli interlocutori esterni</i> |

#### Piano delle Performance Anno 2023

Tredicesima versione – Approvato con Deliberazione del C.d.A. 3 del 30/01/2023 e pubblicato nella apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale <https://www.guizzo-marseille.org/>



## CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



|  |
|--|
| 3.1. Nuovo Comitato dei familiari degli ospiti   |
| 3.2. Cambio di destinazione d'uso e pratiche per Autorizzazione/Accreditamento del nucleo Mela nei locali della ex comunità "F. Salzani" |
| 3.3. Sistema di monitoraggio e la gestione crediti in sofferenza ospiti  |

### 4. AREA PERFORMANCE CHIAVE

*Obiettivo: migliorare le prestazioni prioritarie*

|  |
|--|
| 4.1. Attivazione nuovi servizi   |
| 4.2. Aggiornamento sito, gestione dei canali Facebook, WhatsApp e ripresa della newsletter |
| 4.3. La riorganizzazione strutturale dell'Ala vecchia                                      |

Lo sviluppo dell'*Albero delle Performance* è rappresentato nel modello allegato.

#### 4. Analisi del contesto

##### 4.1 Analisi del contesto esterno

Si fa riferimento al quadro normativo nazionale e regionale per i servizi alla persona. Dal momento delle modifiche al Titolo V della Costituzione risulta sostanzialmente cambiato il sistema delle responsabilità in ordine all'assistenza sanitaria e sociale, con forte responsabilizzazione del livello regionale e locale nella garanzia dei diritti di cittadinanza e con conseguente forte differenziazione delle gestioni dei servizi nelle diverse regioni italiane.

Nel tentativo di costruire un modello nel quale fosse possibile una visione organica dell'intera materia, l'ultima normativa nazionale sui servizi sociali ha provato a mettere in relazione la programmazione regionale e le priorità locali. Il lavoro a livello locale aveva lo scopo di permettere che le scelte locali potessero essere affrontate mettendo in relazione integrata i fattori sanitari e sociali della salute. A tal fine la L. 328/2000, Legge quadro per la realizzazione del Sistema Integrato di Interventi e servizi sociali, ha individuato nel Piano di Zona lo strumento di collegamento istituzionale e di forte integrazione tra soggetti pubblici e privati e tra servizi sociali e sanitari.

L'articolo 19, in particolare, richiama la necessità di coerenza tra la programmazione sociale e quella sanitaria all'interno dei Piani, procedendo alla costruzione di "sistemi locali di intervento" basati sulla complementarità degli interventi sanitari e sociali e sul coordinamento nel territorio delle attività di enti e organismi che hanno competenze o realizzano iniziative in questi settori.

L'integrazione tra servizi sanitari e servizi socio assistenziali è uno dei temi essenziali di ogni politica sociale. Si tratta di un tema storicamente complesso che non ha ancora trovato soluzione definitiva, al di là di ottimi esempi di collaborazione e lavoro integrato che hanno prodotto significativi risultati, in ordine sia ai diversi assetti istituzionali dei due comparti sia ad alcuni nodi critici (tra i quali la differenza di dimensione finanziaria tra sanità ed assistenza, l'impostazione manageriale delle Aziende Sanitarie informata all'efficienza produttiva ed alla competitività, che mal si concilia con il fronte del "bisogno socio sanitario" e che non prevede, tranne in rarissime situazioni, un soddisfacimento compiuto e, conseguentemente, la chiusura della "presa in carico").

Per affrontare i bisogni complessi di oggi occorrono unitarietà di intervento, progetti personalizzati, continuità assistenziale, valutazione multiprofessionale del bisogno, condivisione degli obiettivi, progettazione integrata delle risposte, valutazione partecipata degli esiti. Tutto ciò comporta la necessità di una seria integrazione tra comparto sanitario e sociale come fondamento per affrontare l'ampliamento dell'area di utenza connotata da cronicità e da un progressivo aggravamento delle condizioni di non autosufficienza a costi sostenibili.

Il lavoro congiunto tra comparto sanitario e socio assistenziale mira alla sistematizzazione, qualificazione e potenziamento della rete di risorse residenziali e semiresidenziali, promuovendo una pluralità di offerta a garanzia della facoltà di scelta dei cittadini nella compatibilità con gli esiti delle competenti unità valutative.

Nel merito dei rapporti con la rete dei servizi, questo Consiglio di Amministrazione ritiene di confermare il riferimento al sistema di qualità CAF in uso presso l'Ente, che richiede la promozione delle attività di integrazione e collaborazione in tema di assistenza alla persona fragile con i soggetti del territorio.

La Casa di Riposo Guizzo Marseille riconosce l'importanza della promozione in via continuativa di attività che favoriscano l'integrazione del proprio servizio con gli altri servizi sociali, socio-sanitari e sanitari del territorio in cui la Casa di Riposo agisce in tutte le materie riguardanti l'assistenza alla persona fragile, confermandone la centralità, come dichiarato nella mission dell'Ente (rif.to alle Carte dei Servizi vigenti e allo Statuto).

#### Piano delle Performance Anno 2023

Tredicesima versione – Approvato con Deliberazione del C.d.A. 3 del 30/01/2023 e pubblicato nella apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale <https://www.guizzo-marseille.org/>





## CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



A tale scopo conferma di far proprie le considerazioni proposte trasversalmente dal modello di gestione della qualità definito “C.A.F.” (Common Assessment Framework) nei criteri relativi alle linee strategiche di gestione delle seguenti quattro aree di intervento istituzionale:

### Area “cliente”

La qualità di “organizzazione pubblica” dell’Ente fa sì che il servizio erogato ai propri clienti debba essere svolto in “accordo con le politiche di governo locale e/o centrale”. Pertanto, l’area di gestione del cliente risente pesantemente di tali vincoli sia in termini di messa a disposizione delle risorse (rette), sia in termini di gestione del servizio (standard strutturali e di personale).

Per il 2023, i risultati attesi in questa area riguardano:

- l’immagine ed il gradimento dei clienti mediante l’ulteriore consolidamento del modello di accuratezza assistenziale nella presa in carico, sia l’aderenza ai nuovi standard di servizio richiesti dalla D.G.R.V. n. 1720 del 30/12/2022 (BUR n. 8 del 17/01/2023)
- il miglioramento della qualità del servizio della struttura riattivando tutte quelle attività, socio educative e riabilitative, che negli ultimi due anni sono state sospese o notevolmente ridotte a causa del Covid-19.

Pertanto l’impegno che l’Ente proverà a produrre sarà rivolto al miglioramento nella gestione delle comunicazioni sanitarie ai familiari degli ospiti, alla programmazione e realizzazione di un programma settimanale delle attività socio educative e riabilitative ed alla revisione del menù sulla base della stagionalità dei prodotti.

### Area “personale”

Anche in questa area la qualità di “organizzazione pubblica” dell’Ente fa sì che il rapporto di lavoro sia soggetto a numerosi vincoli gestionali caratterizzati da una maggiore protezione del lavoratore rispetto al lavoratore con rapporto di lavoro privato.

In questo ambito viene privilegiata per il 2023 l’attivazione del nuovo C.C.N.L. Funzioni Locali Periodo 2019-2022 firmato il 16/11/2022, la gestione dei gruppi di lavoro e la riorganizzazione del servizio di lavanderia e guardaroba.

### Area “performance chiave”

In quest’area viene ricompreso tutto ciò che l’organizzazione ha stabilito essere prioritario. In questa area vengono pertanto inclusi sia i risultati “interni”, sia i risultati “esterni”.

Per il 2023 si ritiene prioritaria l’attivazione di nuovi servizi, l’aggiornamento del sito dell’Ente, la gestione dei canali Facebook e WhatsApp, la ripresa della newsletter e, infine, la riorganizzazione strutturale dell’Ala vecchia.

### Area “società”

In quest’area viene ricompreso tutto ciò che l’Ente produce in termini di impatto intenzionale o non intenzionale sulla società in cui è attiva, al di là dell’attività primaria istituzionale. Pertanto in quest’area vengono ricomprese le attività di “rete”.

Questa area, considerata particolarmente importante dal Consiglio di Amministrazione, trova importanti riferimenti nel modello di qualità adottato dall’Ente negli ambiti definiti “Politiche e strategie”, “Partnership e risorse” e “Risultati relativi alla società”.

In tali ambiti la qualità delle azioni poste in essere viene riconosciuta dall’aderenza alle seguenti prospettive:

#### Politiche e strategie

“La performance complessiva di un’organizzazione è determinata dal modo in cui questa riesce ad **integrare efficacemente le proprie attività**. L’organizzazione attua la sua visione e la sua missione attraverso una chiara strategia, focalizzata sui **portatori di interesse**, in grado di allineare politiche pubbliche e obiettivi ai bisogni dei portatori di interesse e supportata da una gestione delle risorse e dei processi in una prospettiva di miglioramento continuo. La strategia viene poi tradotta in piani, obiettivi e risultati misurabili”.

#### Partnership e risorse

“Nella nostra società in continua evoluzione e a complessità crescente, alle pubbliche amministrazioni è richiesto, per realizzare i propri obiettivi strategici, di **gestire relazioni con altre organizzazioni sia pubbliche che private**.”

#### Piano delle Performance Anno 2023

Tredicesima versione – Approvato con Deliberazione del C.d.A. 3 del 30/01/2023 e pubblicato nella apposita sezione “Amministrazione Trasparente” del sito web istituzionale <https://www.guizzo-marseille.org/>



## CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



Un'altra conseguenza di tale complessità è la necessità di un ruolo sempre più attivo dei cittadini/clienti in qualità di partner chiave. L'organizzazione dovrebbe fare in modo che informazioni rilevanti e conoscenze siano condivise con i partner chiave e gli altri *stakeholder* secondo i bisogni propri di ciascuno”.

### Risultati relativi alla società

Sono i **“risultati che l'organizzazione ottiene nella soddisfazione dei bisogni della comunità locale...”** Le organizzazioni pubbliche hanno un impatto sulla società in virtù delle loro attività primarie e del loro mandato istituzionale e i prodotti di tali attività influenzeranno beneficiari diretti e indiretti”.

Dalle considerazioni di cui sopra (relative al modello di gestione della qualità adottato dall'Ente) risulta importante, nel descrivere ciò che si è definito “contesto esterno”, evidenziare le azioni attivate negli anni 2018/2019/2020/2021 e quelle che si intendono attivare nel 2022 al fine di dare una prospettiva a largo raggio dell'attività dell'Ente in questo ambito.

### Azioni attivate negli anni 2021 e 2022

Dal 2020 al 31/03/2022, tutte le azioni sono state pesantemente condizionate dall'emergenza sanitaria a causa del Covid-19. Si riassumono le attività concretamente attivate dalla Casa di Riposo negli anni 2021 e 2022 in sintonia con l'indirizzo politico volto alla promozione delle attività di integrazione come sopra evidenziate:

| Anno | Attività  |
|------|---|
| 2021 | <ul style="list-style-type: none"><li>• gestione del procedimento di rilascio dell'autorizzazione all'esercizio e accreditamento per il nucleo “Nuovo Arancia” per anziani non autosufficiente a minimo -ridotto bisogno assistenziale</li><li>• gestione del procedimento di rinnovo dell'autorizzazione all'esercizio per le Comunità Alloggio “Melograno 1 e 2” per anziani autosufficienti</li><li>• attivazione nuovo sito istituzionale (1° semestre 2021)</li><li>• prosecuzione della redazione e pubblicazione di periodiche newsletters</li></ul>   |
| 2022 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Attivazione P.I.A.O. (Piano Integrato di Attività e Organizzazione): con deliberazione del C.d.A. n. 53 del 15/12/2022 è stata ratificata l'Ordinanza Presidenziale n. 2 del 31/10/2022 con cui è stato approvato e pubblicato il Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2022/2024.</li><li>• Autorizzazione/Accreditamento “Nuovo Mela” e rinuncia Autorizzazione e Accreditamento Comunità F. Salzani: in data 15/03/2022 (prot. n. 7379) è stata inviata alla Regione Veneto la comunicazione della chiusura dell'attività della Comunità psichiatrica “F. Salzani”. Successivamente è stata avviata presso la Direzione Edilizia Ospedaliera a finalità collettiva della Regione Veneto la procedura per spostare temporaneamente il nucleo Mela dall'Ala Vecchia della Casa di Riposo nei locali della ex Comunità F. Salzani. La richiesta è stata accolta e abbiamo ricevuto l'autorizzazione temporanea della Regione Veneto prot. 258987 del 08/06/2022 (ns. prot. 3992 del 08/06/2022) e del Sindaco di Volpago del Montello prot. 10319 del 21/06/2022 (ns prot. 4385 del 22/06/2022) allo spostamento del nucleo Mela (21 pl) nei locali ex Comunità “F.Salzani” fino al 17/08/2025.</li><li>• Gestione crediti in sofferenza ospiti: il progetto in questione era già inserito nell'area “Performance Chiave” anche per l'anno 2021 costituendo un nodo centrale per il contenimento dei danni economici correlati all'emergenza pandemica e che rimarrà fondamentale, per i medesimi motivi, anche nel 2022. La continuazione, all'interno dell'Ente, del monitoraggio continuo ed adeguato di tutti i crediti costituisce condizione essenziale per una valida ed efficiente amministrazione economica e finanziaria, che rimane pertanto anche per l'anno in corso obiettivo prioritario.</li><li>• Rinnovo accreditamento nuclei Melograno1 e Melograno2: a seguito della richiesta di rinnovo accreditamento (prot. n. 2154 del 30/03/2022) è stato notificato all'Ente l'esito di accertamento del possesso dei requisiti di cui all'art. 16 della L.R 22/2002 con punteggio: 100% (ns. prot. n. 3560 in data 20/05/2022) e confermato l'accREDITAMENTO istituzionale delle Comunità Alloggio per anziani autosufficienti Melograno 1 e 2 con scadenza 31/05/2025.</li></ul> |

### Piano delle Performance Anno 2023

Tredicesima versione – Approvato con Deliberazione del C.d.A. 3 del 30/01/2023 e pubblicato nella apposita sezione “Amministrazione Trasparente” del sito web istituzionale <https://www.guizzo-marseille.org/>



## CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



### Azioni da intraprendere nell'Anno 2023 di integrazione con il territorio (attività di rete)

Per il 2023 Il Consiglio di Amministrazione intende con il presente documento, proporre la propria linea di condotta nel mantenere, per quanto possibile, una collaborazione costruttiva con ogni referente (istituzionale e non) al fine della migliore gestione dei servizi offerti a tutela delle persone fragili. Il C.d.A. ritiene importante mettere a disposizione della comunità in cui l'Ente opera, ogni utile risorsa intraprendendo le seguenti azioni

2023

- realizzazione delle attività necessarie per l'elezione del nuovo Comitato dei familiari
- attivare il procedimento di cambio di destinazione d'uso da sanitario a socio sanitario dei locali della ex comunità F. Salzani e successivo procedimento di rilascio dell'autorizzazione all'esercizio e accreditamento istituzionale per il nucleo Mela che ospiterà anziani non autosufficienti di ridotta-media intensità assistenziale nei locali della ex comunità
- riproporre il progetto "Gestione dei crediti in sofferenza". La continuazione, all'interno dell'Ente, del monitoraggio continuo ed adeguato di tutti i crediti costituisce condizione essenziale per una valida ed efficiente amministrazione economica e finanziaria, che rimane pertanto anche per l'anno in corso obiettivo prioritario
- l'attivazione di nuovi servizi
- riqualificare l'Ala vecchia della Casa di Riposo prevedendo una riorganizzazione dei locali e dei servizi da erogare

#### 4.2 Analisi del contesto interno

Come già accennato in premessa, prima la pandemia per Covid 19 e successivamente l'aumento vertiginoso dei costi delle utenze e dei materiali e delle attrezzature, nel 2022 hanno pesantemente influito nel contesto interno dell'I.P.A.B. sia in termini organizzativi sia in termini economici.

#### GLI ELEMENTI ORDINARI DEL CONTESTO INTERNO

Per quanto riguarda gli elementi ordinari del contesto interno, gli stessi sono rimasti sostanzialmente invariati rispetto a quanto relazionato nel precedente Piano delle Performance.

Vengono brevemente ripresi di seguito.

#### INTEGRAZIONE DEL SISTEMA ORGANIZZATIVO

Nel sistema organizzativo del Centro di Servizi le aree di servizio e i nuclei di struttura risultano integrati ad ogni livello operativo attraverso i vari responsabili di area.

Per quanto riguarda il **servizio sanitario** offerto, si segnala che, nel 2019, è stata riattivata la posizione di controllo e **gestione del rischio clinico mediante copertura con medico competente**.

A fine 2019 è stato pubblicato l'avviso per il conferimento dell'incarico professionale per la figura di Medico per la sicurezza del paziente. L'incarico è stato assegnato a partire dal 13.01.2020 con durata annuale e prevede la gestione dei seguenti servizi:

- Servizio di gestione della sicurezza del paziente e prevenzione del rischio clinico (responsabilità delle condizioni di sicurezza clinica degli ospiti, cura dell'analisi, monitoraggio e coordinamento operativo del flusso a supporto della sicurezza del paziente, supervisione, organizzazione e formulazione di proposte di analisi e revisione dei processi sanitari, coordinamento dei referenti sanitari per la sicurezza del paziente, cura della comunicazione anche mediante diffusione di linee guida o altra documentazione utile per la sicurezza del paziente, verifica dell'attuazione delle misure preventive adottate, promozione e monitoraggio dell'attivazione degli indirizzi/linee guida, elaborazione di proposte per la formazione sulla sicurezza del paziente, attivazione, in particolari situazioni di urgenza, di specifici audit clinici, responsabilità della sicurezza delle apparecchiature elettromedicali);
- Servizio di interfaccia con l'Azienda U.L.S.S. (responsabilità dei rapporti con il personale della sicurezza del paziente dell'U.L.S.S. competente, della gestione delle infezioni comunitarie della struttura, della qualità dei processi di lavoro sanitari, della gestione dei risultati degli audit clinici attivati).

La presenza di tale figura professionale nel corso dell'emergenza sanitaria per Covid 19 è stata fondamentale per la corretta gestione dell'emergenza stessa sia nel periodo in cui la struttura non aveva registrato alcun contagio (né fra gli ospiti residenti né fra il personale in servizio) sia nel pieno del focolaio manifestatosi a fine novembre 2020 fino a metà

#### Piano delle Performance Anno 2023

Tredicesima versione – Approvato con Deliberazione del C.d.A. 3 del 30/01/2023 e pubblicato nella apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale <https://www.guizzo-marseille.org/>



## CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



Gennaio 2021. Il professionista incaricato ha supportato giornalmente le decisioni da assumere sia in merito alla sicurezza degli ospiti che di quella del personale.

Come già esplicitato nel Piano delle Performance degli anni precedenti, l'organizzazione ha una consolidata struttura espressa nell'organigramma e nel funzionigramma allegati.

In tale struttura organizzativa la Direzione, posta in posizione apicale, ha la funzione principale di esprimere lo stile di management rispondendo della propria attività gestionale direttamente all'organo di direzione politica (Consiglio di Amministrazione e Presidente). La Direzione coordina le macro aree individuate in organigramma e precisamente quella assistenziale, sanitaria ed educativa, come pure i vari responsabili dei servizi amministrativi e generali, ed è responsabile del personale.

Il progetto di riorganizzazione interna, che si è sviluppato e realizzato nel corso del biennio 2012/2013, ha fatto sì che, nel corso del biennio 2014/2015, l'Ente abbia potuto consolidare la sua presenza qualificata come punto di riferimento territoriale capace di rispondere, con personale altamente qualificato, a molteplici bisogni del territorio. Ciò è stato possibile grazie alla costante interazione dei gruppi professionali interni che, nelle diverse aree di intervento, operano in modo trasversale e integrato per garantire la qualità dei servizi offerti. Nel sistema organizzativo del Centro di Servizi le aree di servizio e i nuclei di struttura risultano integrati ad ogni livello operativo.

La parte più strettamente gestionale resta, invece, riservata al vertice dell'organizzazione dove è collocata la Direzione che risulta affiancata sia dal "gruppo di staff" (formalmente deputato al supporto decisionale sotto i vari profili tecnici), sia dal gruppo permanente di lavoro dei c.d. "responsabili dei servizi".

Pertanto la fascia del *middle-management* risulta attiva.

Nel corso del 2022 si è provveduto:

- ad una completa revisione di tutte le matrici del turno degli Operatori Socio Assistenziali per adeguarle alle nuove esigenze organizzative e gestionali. I nuovi turni sono stati attivati dal 01/07/2022.
- alla completa e analitica definizione dei piani di lavoro di nucleo al fine di mettere in concreta relazione le risorse a disposizione con gli obiettivi di cura.

Tutto il personale socio-sanitario utilizza il sistema informatizzato E-personam di gestione degli ospiti che consente la stesura informatizzata delle consegne e l'utilizzo di una serie di schede operative. Tale sistema di gestione delle informazioni consente una maggiore accuratezza nella presa in carico e nella gestione personalizzata dell'utente con abbandono dei supporti cartacei e, quindi, con maggiore efficacia ed efficienza del servizio reso agli ospiti. Il potenziamento di tale sistema viene ritenuto fondamentale per il miglioramento della performance organizzativa. Infatti, la condivisione delle informazioni a livello trasversale risulta di molto facilitata dalla possibilità di essere tempestivamente recuperata anche dai professionisti che non accedono quotidianamente alla struttura, ma che necessitano di informazioni costantemente attualizzate. È il caso, in particolare, degli Infermieri in libera professione che svolgono il turno notturno.

### Livelli del modello organizzativo

Il modello organizzativo è strutturato in quattro livelli:

1. vertice strategico composto dalla Direzione
2. linea manageriale intermedia composta dai responsabili di area e dai relativi supporti in staff
3. linea dei coordinatori e dei referenti di settore
4. nucleo operativo di base,

tutti affiancati dai cosiddetti "servizi di supporto".

All'interno della terza fascia, che è appunto quella operativa, vi sono parallelamente i servizi che articolano il *core business* dell'Ente:

- a. servizi socio-assistenziali
- b. servizi sanitari, comprendenti l'area infermieristica e delle professioni sanitarie quali logopedia e fisioterapia
- c. servizi riabilitativi, comprendenti sia il servizio educativo che quello psicologico
- d. servizi generali o alberghieri
- e. servizi amministrativi.

In tale assetto organizzativo ciascuna area risponde direttamente alla Direzione, ma è coordinata da un Responsabile, il quale gode di autonomia operativa e decisionale rispetto agli obiettivi strategici individuati annualmente dalla direzione politica e di responsabilità diretta sui risultati annualmente raggiunti, anche con ricadute sulla valutazione e il relativo

### Piano delle Performance Anno 2023

Tredicesima versione – Approvato con Deliberazione del C.d.A. 3 del 30/01/2023 e pubblicato nella apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale <https://www.guizzo-marseille.org/>



## CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



premio incentivante. La valorizzazione della fascia manageriale intermedia, *middle-management*, consente una maggiore responsabilizzazione del singolo individuo e, al contempo, una condivisione del sistema valori e degli obiettivi strategici da parte del gruppo.

In merito ai servizi di cura diretta è utile specificare quanto segue:

**Servizi socio-assistenziali:** il responsabile del servizio si occupa sia delle valutazioni e dell'ingresso in struttura della diversa utenza sia dell'integrazione delle attività di assistenza tra i diversi nuclei/unità di offerta. L'area sociale è divisa in due moduli ciascuno dei quali è gestito da un coordinatore al quale spettano le attività operative di gestione del personale e delle attrezzature dei vari nuclei. Questa figura ha, inoltre, l'importante funzione di sviluppare l'integrazione delle differenti figure professionali che ruotano attorno all'area assistenziale in un'ottica di continua collaborazione e miglioramento della salute dell'ospite. La presenza del coordinatore e/o del capoturno è utile a garantire un monitoraggio costante delle attività e un quotidiano contatto con l'utente (sia ospite che familiare) e con il personale (sia colleghi che altri coordinatori), per una maggiore collaborazione, fluidità delle informazioni e capacità di intervenire nelle criticità del nucleo. Nella presa in carico del servizio, il coordinatore è la figura responsabile del gruppo di lavoro e dell'attività mentre il capoturno è una figura di supporto organizzativo.

**Servizi sanitari:** il responsabile del servizio sanitario coincide con la figura del Medico per la sicurezza del paziente, che si occupa sia delle segnalazioni relative alla sicurezza dell'ospite sia del coordinamento del personale sanitario sia dipendente che in libera professione. Si occupa, inoltre, delle relazioni con i medici convenzionati e con il coordinatore medico dell'Unità Locale Socio-Sanitaria di competenza. Parallelamente al responsabile dell'area socio-assistenziale, cura l'integrazione con le altre aree mediante attività di interfaccia con i relativi responsabili e con il coordinamento diretto a cura della Direzione. All'interno dell'area sanitaria si collocano i fisioterapisti e logopedisti, che si coordinano con le attività di cura diretta in un'ottica di integrazione con il responsabile di nucleo e con gli addetti all'assistenza. Sono parte attiva nelle unità operative interne e si occupano direttamente sia del servizio agli ospiti (utenza interna) che dell'interfaccia con i familiari (utenza esterna) per le proprie competenze professionali.

**Servizi educativi:** in questo servizio collaborano a stretto contatto sia la figura dell'educatore professionale che quella dello psicologo, che assumono un ruolo rilevante con una presenza quotidiana, affiancando in modo particolare il coordinatore del servizio assistenziale e l'operatore stesso. Le competenze di entrambe le figure, seppur con prospettive differenti, si esprimono nell'attività diretta all'ospite (animazione di gruppo e educazione riabilitativa al singolo), nonché nell'essere figura di riferimento per quei casi particolari che necessitano di cura e attenzione definita 1 a 1 ed esulano dall'attività quotidiana dell'assistenza.

In merito ai servizi di cura indiretta è utile specificare quanto segue:

**Servizi alberghieri:** l'area dei servizi alberghieri è stata fortemente innovata negli ultimi anni.

**Il servizio cucina** non è mai stato mai esternalizzato e viene gestito con personale dell'Ente in quanto considerata strategico nel mantenimento di un qualificato livello di qualità del servizio. I pasti sono, infatti, centrali nella vita degli ospiti: sia per la valenza sanitaria che ha una buona alimentazione, sia per quella sociale e psicologica connessa alla possibilità di condividere i pasti, di scegliere il cibo secondo preferenze, di fruire di diete personalizzate quando si è nel bisogno. Gli orari della giornata alimentare sono i cardini intorno a cui si sviluppano gli altri orari della giornata. L'Ente è dotato di un gruppo interno permanente di lavoro per la gestione dei variegati aspetti dell'alimentazione in Casa di Riposo. Nel corso della pandemia la qualità dell'alimentazione e le modalità di somministrazione sono state al centro di importanti modifiche organizzative. Una volta appurato, infatti, che un potenziale importante momento di contagio è il momento nella consumazione dei pasti, è stato necessario modulare **varie tipologie di somministrazione (a carrello, monoporzionato)** da utilizzare in modo flessibile nei vari momenti proposti dalla pandemia. Inoltre, le conseguenze del contagio rappresentate, spesso, da astenia persistente hanno richiesto un forte impegno anche nella modifica delle modalità di lavorazione delle **consistenze degli alimenti lavorati, altrimenti non fruibili da molti ospiti**. Si segnala che l'audit esterno attivato anche nell'anno 2021 a cura di professionista specializzato ha evidenziato l'ottimo livello delle preparazioni degli alimenti "lavorati" dal servizio di cucina.

**Il servizio di manutenzione** è affidato ad un professionista tecnico (al momento il posto è vacante e la gestione è attribuita alla Direzione affiancato da un coordinatore del servizio) che è affiancato:

- da professionisti esterni (i consulenti per il controllo della legionella, i professionisti per il monitoraggio del rischio sismico)
- da una squadra di manutentori a bassa/media specializzazione (es. è stato introdotto un carpentiere) ai quali si è aggiunto un operatore informatico. La nuova organizzazione consente di procedere a interventi di straordinaria

### Piano delle Performance Anno 2023

Tredicesima versione – Approvato con Deliberazione del C.d.A. 3 del 30/01/2023 e pubblicato nella apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale <https://www.guizzo-marseille.org/>





## CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



manutenzione richiesti in particolare della parte vecchia del fabbricato, sia di garantire le manutenzioni ordinarie e i monitoraggi indispensabili per garantire il giusto decoro degli ambienti e un buono standard di sicurezza.

**Il servizio di lavanderia e guardaroba** è affidato all'R.S.P.P. per facilitare il passaggio delle informazioni sulle necessità di acquisto e la corretta manutenzione della dotazione dell'Ente come le camere (materassi, cuscini, ecc.) e le sale pranzo.

Il coordinamento dei vari servizi è effettuato come segue:

- cucina: gestione del personale e gestione delle attrezzature, dei fornitori e del sistema H.A.C.C.P., attribuita al Direttore con la collaborazione dell'ufficio personale per la turnistica. Il servizio operativo è dotato di un responsabile della cucina, il cuoco, e di un vice;
- lavanderia e guardaroba: gestione del personale, delle attrezzature e dei fornitori, l'attività di coordinamento è attribuita all'R.S.P.P. e viene gestita in collaborazione con un referente del servizio;
- manutenzione: gestione del personale, delle attrezzature, dei fornitori e del sistema di prevenzione della Legionella. L'attività di coordinamento è momentaneamente attribuita al Direttore affiancato da un coordinatore.

I vari responsabili curano l'integrazione con le altre aree mediante attività di interfaccia con i relativi responsabili e con coordinamento diretto a cura della Direzione.

**Servizi amministrativi:** il responsabile è il Direttore con funzione di coordinamento diretto del personale che è articolato nei seguenti uffici:

- servizi informatici, protocollo, archivio e centralino
- personale
- turnistica
- assistenza sociale
- ragioneria ed economato
- sicurezza
- qualità ed accreditamento

Parte dei dipendenti che operano in questo servizio hanno un ruolo di particolare responsabilità che li pone anche all'interno della fascia di *middle-management*. Il Direttore cura l'integrazione con le altre aree mediante coordinamento diretto con il gruppo di staff e con i responsabili della fascia intermedia di cui si è detto.

Nel corso del 2017 si è deciso di rendere operativa la riorganizzazione dell'assetto amministrativo con l'implementazione, prevista dal Programma triennale del personale, conseguente alla rilevazione dal carico di lavoro che adempimenti normativi e tecnico-economici imposti (e costantemente aumentati a carico delle Pubbliche Amministrazioni) hanno reso insostenibile.

Nel 2018 è avvenuto un ulteriore importante riassetto degli uffici amministrativi, dovuto al turn over del personale. A dicembre 2018 è entrata in servizio una figura professionale che svolge le funzioni di amministratore di sistema.

Dal 2019 al 2022 sono state sostituite una serie di persone con nuovi colleghi che, alla data attuale, risultano tutti ben inseriti.

Le **attività aggiuntive** rispetto a quelle istituzionali sono le seguenti:

1. servizio di barbiere/parrucchiere professionale in struttura con salone dedicato;
2. servizio bar interno con locali dedicati: il servizio è stato chiuso nel 2016 ma è in corso di valutazione la possibile riattivazione dell'attività nel 2023. Nel frattempo, dal 2021, è diventato un salotto per gli ospiti;
3. servizio di biblioteca interna con libri e giornali a disposizione di ospiti e familiari;

Le **dotazioni di struttura** maggiormente significative possono riassumersi nelle seguenti:

1. **assenza di barriere architettoniche:** la struttura è dotata di n. 6 elevatori. Tutti i locali interni sono accessibili alle persone con compromissione motoria. Tutti i corridoi interni sono dotati di corrimano per agevolare la mobilità autonoma degli ospiti. Anche l'ampio parco esterno è dotato di vialetti completi di corrimano.
2. **gruppo elettrogeno:** in caso di sospensione dell'energia elettrica entra automaticamente in funzione il gruppo di continuità che è in grado di assicurare la funzionalità di tutti i servizi per molte ore. Nel 2023 l'attuale gruppo elettrogeno che, a seguito dei vari lavori effettuati negli ultimi anni, è diventato sottodimensionato, sarà sostituito con un nuovo gruppo più potente;
3. **sterilizzazione di materiale sanitario:** la struttura è dotata di autoclave idonea alla sterilizzazione sanitaria;

### Piano delle Performance Anno 2023

Tredicesima versione – Approvato con Deliberazione del C.d.A. 3 del 30/01/2023 e pubblicato nella apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale <https://www.guizzo-marseille.org/>





## CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



- automezzi:** la struttura dispone di due autovetture e di un pulmino attrezzato sia per il trasporto merci sia per il trasporto di ospiti con disabilità motoria;
- collegamenti acustici interni:** all'interno della struttura i collegamenti sono assicurati oltre che da una rete di telefoni e citofoni, anche dall'impianto di chiamata presente in pressoché tutti i locali. Nel 2023 sarà rimesso in funzione anche l'impianto di filodiffusione che raggiunge tutti i locali al piano terra;
- dotazione informatica:** tutti i servizi amministrativi, di coordinamento, di riabilitazione, infermieristici e medici sono dotati di supporto informatico anche con collegamento internet. È presente una rete informatizzata di consegne su tutti i livelli. Si è provveduto alla messa in rete di tutto il sistema sanitario (approvvigionamento farmaci) con la rete U.L.S.S..

Le tecnologie utilizzate per la gestione dei processi e per lo sviluppo/erogazione dei servizi maggiormente significative possono riassumersi come segue:

- i processi di lavoro sono stati seriatati e quantificati. I tempi di lavoro relativi ad ogni processo vengono verificati periodicamente al fine di verificare i tempi standard. Nel corso del 2016 si è provveduto alla completa revisione dei piani di lavoro assistenziali;
  - per ogni ospite viene approntato apposito Piano Assistenziale Individuale (P.A.I) nel quale l'équipe multiprofessionale descrive le modalità assistenziali idonee alla migliore gestione del singolo ospite;
- ogni processo di lavoro considerato critico dal responsabile di processo viene sottoposto a verifica e fatto oggetto di linee guida interne o di procedura o di istruzioni operative con l'utilizzo anche di diagrammi di flusso. Gli obiettivi strategici dell'Ente vengono definiti all'inizio dell'anno dal C.d.A. e declinati negli interventi operativi per ogni figura professionale o gruppo di persone. Alla fine dell'anno si procede alla verifica degli interventi e alla definizione degli obiettivi per l'anno successivo.

### 5. Il processo e le azioni di miglioramento del ciclo della performance – Linee strategiche per l'anno 2023

#### 5.1 Linee di sviluppo strategico per l'anno 2023

In armonia con il modello di gestione della qualità adottato dall'Ente, le linee strategiche annuali e pluriennali si sviluppano nelle quattro aree sopra descritte.

Nel 2022 si sono riscontrate le seguenti criticità e punti di forza:

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Criticità</b>      | <ol style="list-style-type: none"><li>il permanere di una difficoltà generalizzata a reperire operatori socio assistenziali e personale infermieristico</li><li>la generale situazione di disagio emotivo del personale stremato da due anni di stato emergenziale del servizio</li></ol>  |
| <b>Punti di forza</b> | <ol style="list-style-type: none"><li>veniva confermato un buon livello di copertura dei posti letto nonostante gli effetti della pandemia</li><li>la conferma di un'ottima performance del gruppo di lavoro del personale amministrativo che ha consentito all'Ente di affrontare le continue difficoltà prospettatesi nel corso dell'anno con straordinaria capacità di <i>problem solving</i>, motivazione e senso di responsabilità</li><li>un'ottima performance del gruppo di lavoro infermieristico che, nonostante le difficoltà, è rimasto stabile nel corso dell'anno e ha affrontato con senso di responsabilità il mutare costante delle indicazioni sull'utilizzo dei tamponi e i conseguenti carichi di lavoro</li><li>una buona collaborazione dei medici interni</li><li>Un fondamentale apporto sia del "medico incaricato della sicurezza dell'ospite</li><li>l'utilizzo del servizio del personale Ausiliario per le attività assistenziali indirette (rifacimento letti, preparazione tavole pranzo, smaltimento rifiuti etc.) che ha consentito al personale di assistenza di poter disporre di maggior tempo per l'assistenza diretta all'ospite</li></ol> |

Per il 2023, le linee strategiche politico/gestionali vengono definite con lo sviluppo di tre progetti prioritari per ciascuna area come segue.

#### 1. AREA UTENTE: Linee di sviluppo 2022

I progetti proposti in quest'area rappresentano, pertanto, una forte reazione volta alla ricostituzione del patrimonio di qualità assistenziale che ha sempre caratterizzato l'attività dell'Ente, anche sotto il profilo etico.

L'aumento vertiginoso dei costi delle utenze e dei materiali/attrezzature, non ci permette effettuare tutti gli acquisti e le manutenzioni straordinarie che sarebbero necessarie, in ogni caso le risorse disponibili saranno utilizzate per recuperare adeguati livelli di qualità etico assistenziale. Il MACRO OBIETTIVO 2023 per questa area è principalmente indirizzato ad attivare



## CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



azioni di recupero del benessere sociale dell'ospite programmando e riattivando le attività socio educative e riabilitative che negli ultimi due anni erano state sospese o notevolmente ridotte.

Per il 2023 verranno attivati i seguenti tre progetti prioritari di area:

### 1.1. La variazione del menù degli ospiti in base alla stagionalità dei prodotti

Questo progetto ha lo scopo di garantire a tutti i fruitori cibo sano, sicuro e sostenibile. Gli obiettivi fondamentali da raggiungere non sono solo il soddisfacimento delle necessità nutrizionali, come il bisogno primario di alimentarsi e idratarsi adeguatamente, ma anche il soddisfacimento del bisogno secondario psico – affettivo che circonda il cibo.

Alla qualificazione del servizio concorrono l'attenzione alle caratteristiche dei prodotti impiegati per il raggiungimento dell'obiettivo generale di miglioramento del benessere dell'ospite. La preparazione del menù dovrebbe rispecchiare le necessità fisiologiche e le abitudini alimentari del territorio di riferimento. Altro aspetto da considerare è la comunicazione con gli ospiti e con i familiari e la loro partecipazione, la presenza della carta del servizio di ristorazione e, in particolare, l'esposizione ben leggibile del menù nella sua articolazione, abbinata all'indicazione delle materie prime impiegate (freschi, di stagione, locali, DOP). È da prevedere la possibilità di somministrare il pasto anche ai parenti. Nella qualificazione del servizio offerto agli ospiti della struttura, il personale dedicato copre un ruolo fondamentale. Per questa ragione è importante che gli operatori siano qualificati e aggiornati su nutrizione e tecnologie alimentari innovative.

### 1.2. La programmazione delle attività socio educative e riabilitative

### 1.3. La gestione delle comunicazioni sanitarie ai familiari degli ospiti

Questo progetto ha lo scopo di attivare modalità di informazione costante e strutturata ai familiari sulla situazione sanitaria degli ospiti.

## 2. AREA DEL PERSONALE: Linee di sviluppo 2022

Il MACRO OBIETTIVO 2023 per questa area è principalmente indirizzato e finalizzato a migliorare l'amministrazione e la gestione del personale. È prioritaria una attenta e corretta gestione delle nuove norme introdotte dal CCNL nazionale firmato il 16 novembre 2022. Il nuovo contratto prevede, infatti, alcune modifiche sostanziali nella gestione del rapporto di lavoro sia per la parte economica che per quella gestionale (ad es. è stato introdotto un nuovo sistema di inquadramento professionale del personale). Non va sottovalutato l'impatto di Questa nuova regolamentazione dovrà poi essere condivisa anche con le organizzazioni sindacali per la parte sottoposta a contrattazione integrativa. Al fine di dare corretta informazione al personale e a gestire con competenza e trasparenza gli istituti contrattuali, si organizzeranno una serie di incontri interni finalizzati sia alla migliore gestione organizzativa delle novità (a carico dell'ufficio del personale), sia alla corretta informazione di tutti i dipendenti.

Per il 2023 verranno attivati i seguenti tre progetti prioritari di area:

### 2.1. Attivazione del nuovo C.C.N.L. Funzioni Locali

### 2.2. La gestione dei gruppi di lavoro

### 2.3. La riorganizzazione del servizio di lavanderia e guardaroba

## 3. AREA SOCIETÀ: Linee di sviluppo 2022

Il MACRO OBIETTIVO 2023 per questa area è principalmente indirizzato e finalizzato a migliorare la comunicazione con gli interlocutori esterni, sia a portare efficacemente a termine le procedure di rinnovo di autorizzazioni e accreditamenti che sono in scadenza nel corso dell'anno.

Va in questa direzione la prosecuzione del progetto che prevede di modificare l'utilizzo delle ex Comunità "F. Salzani" e la gestione dei crediti in sofferenza.

Se possibile si prevede di organizzare un evento estivo che a causa dell'emergenza sono stati sospesi dal 2020 al 2022.

Per il 2023 verranno attivati i seguenti tre progetti prioritari di area:

### 3.1. Elezione nuovo Comitato dei familiari degli ospiti

### 3.2. Cambio di destinazione d'uso e pratiche per autorizzazione e accreditamento del nucleo Mela nei locali della ex comunità "F. Salzani"

### 3.3. Sistema di monitoraggio e la gestione dei crediti in sofferenza

## 4. AREA PERFORMANCE CHIAVE: Linee di sviluppo 2022

Le linee strategiche di sviluppo del servizio per l'anno 2023 sono finalizzate a migliorare alcune prestazioni individuate come prioritarie per l'anno in questione.

Il MACRO OBIETTIVO 2023 per questa area è principalmente indirizzato e finalizzato alla attivazione di nuovi servizi che accolgono le esigenze del territorio e la riorganizzazione strutturale, attraverso uno specifico intervento, dell'Ala vecchia del Centro di Servizi.

Per il 2023 verranno attivati i seguenti tre progetti prioritari di area:

### 4.1. Attivazione nuovi servizi



## CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



- 4.2. Aggiornamento del sito, gestione dei canali Facebook, WhatsApp e ripresa della Newsletters
- 4.3. La riorganizzazione strutturale dell'Ala vecchia

### 5.2 Fasi, Soggetti, Tempi

Si richiama l'Albero delle Performance per evidenziare come ad ogni "Area strategica" individuata come da sistema gestionale interno sulla qualità (C.A.F.), corrisponde un Obiettivo prioritario dell'anno, dal quale si declinano tre sotto obiettivi.

Per ogni obiettivo e sotto obiettivo il Responsabile di progetto individua le seguenti indicazioni:

- Gruppo di progetto (referente e altri componenti);
- Problema e sua analisi (quale è il problema; cause; conseguenze; strumenti che si intendono adottare per l'analisi qualitativa e quantitativa del problema);
- Obiettivo;
- Strategie e relativi interventi;
- Centri di responsabilità;
- Risorse (personale; attrezzature e materiali);
- Modalità di verifica e valutazione (crono programma; indicatori di risultato);
- Data e firma.

Viene utilizzato per ogni progetto lo schema allegato 2.

| AREA STRATEGICA       | PROGETTO   |
|-----------------------|--|
| 1. Utente             | 1.1. La variazione del menù in base alla stagionalità dei prodotti   |
|                       | 1.2. La programmazione delle attività socio educative e riabilitative  |
|                       | 1.3. Gestione comunicazioni sanitarie ai familiari degli ospiti  |
| 2. Personale          | 2.1. Attivazione nuovo C.C.N.L.  |
|                       | 2.2. La gestione dei conflitti e dei gruppi di lavoro  |
|                       | 2.3. La riorganizzazione del servizio di lavanderia e guardaroba   |
| 3. Società            | 3.1. Nuovo Comitato dei familiari degli ospiti   |
|                       | 3.2. Cambio di destinazione d'uso e pratiche per Autorizzazione/Accreditamento del nucleo Mela nei locali della ex comunità "F. Salzani" |
|                       | 3.3. Sistema di monitoraggio e la gestione crediti in sofferenza ospiti  |
| 4. Performance Chiave | 4.1. Attivazione nuovi servizi   |
|                       | 4.2. Aggiornamento sito, gestione dei canali Facebook, WhatsApp e ripresa della newsletter   |
|                       | 4.3. La riorganizzazione strutturale dell'Ala vecchia  |



## CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



### 5.3 Coerenza con la programmazione economico-finanziaria e di bilancio

| AREA STRATEGICA       | PROGETTO   | IMPEGNO DI SPESA – da verificare  |
|-----------------------|--|---|
| 1. Utente             | 1.1. La variazione del menù in base alla stagionalità dei prodotti   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Stipendi personale dipendente</li><li>• Fondo lavoro straordinario</li><li>• Compensi a professionisti per servizi socio-sanitari</li></ul>                                 |
|                       | 1.2. La programmazione delle attività socio educative e riabilitative  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Stipendi personale dipendente</li><li>• Fondo lavoro straordinario</li><li>• Compensi a professionisti per servizi socio-sanitari</li></ul>                                 |
|                       | 1.3. Gestione comunicazioni sanitarie ai familiari degli ospiti  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Stipendi personale dipendente</li><li>• Fondo lavoro straordinario</li><li>• Compensi a professionisti per servizi socio-sanitari</li></ul>                                 |
| 2. Personale          | 2.1. Attivazione nuovo C.C.N.L.  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Stipendi personale dipendente</li><li>• Fondo lavoro straordinario</li><li>• Addestramento e formazione del personale</li><li>• Consulenza ed assistenza Software</li></ul> |
|                       | 2.2. La gestione dei conflitti e dei gruppi di lavoro  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Stipendi personale dipendente</li><li>• Fondo lavoro straordinario</li><li>• Addestramento e formazione del personale</li></ul>   |
|                       | 2.3. La riorganizzazione del servizio di lavanderia e guardaroba   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Stipendi personale dipendente</li><li>• Fondo lavoro straordinario</li><li>• Addestramento e formazione del personale</li></ul>   |
| 3. Società            | 3.1. Nuovo Comitato dei familiari degli ospiti   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Stipendi personale dipendente</li><li>• Fondo lavoro straordinario</li></ul>  |
|                       | 3.2. Cambio di destinazione d'uso e pratiche per Autorizzazione/Accreditamento del nucleo Mela nei locali della ex comunità "F. Salzani" | <ul style="list-style-type: none"><li>• Stipendi personale dipendente</li><li>• Fondo lavoro straordinario</li><li>• Consulenze tecniche</li></ul>  |
|                       | 3.3. Sistema di monitoraggio e la gestione crediti in sofferenza ospiti  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Stipendi personale dipendente</li><li>• Fondo lavoro straordinario</li><li>• Spese legali e notarili</li></ul>  |
| 4. Performance Chiave | 4.1. Attivazione nuovi servizi   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Stipendi personale dipendente</li><li>• Fondo lavoro straordinario</li></ul>  |
|                       | 4.2. Aggiornamento sito, gestione dei canali Facebook, WhatsApp e ripresa della newsletter   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Stipendi personale dipendente</li><li>• Fondo lavoro straordinario</li></ul>  |

#### Piano delle Performance Anno 2023

Tredicesima versione – Approvato con Deliberazione del C.d.A. 3 del 30/01/2023 e pubblicato nella apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale <https://www.guizzo-marseille.org/>



## CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



|  |   |  |
|--|---|--|
|  |   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Spese per professionista sito web</li></ul>  |
|  | 4.3. La riorganizzazione strutturale dell'Ala vecchia | <ul style="list-style-type: none"><li>• Stipendi personale dipendente</li><li>• Fondo lavoro straordinario</li><li>• Consulenze tecniche</li></ul> |

### 5.4 Azioni di miglioramento e ciclo di gestione delle performance

Ogni progetto annuale prevede una verifica che viene comunicata a tutto il personale nel corso della riunione Plenaria. Lo schema di verifica (modello base) che verrà utilizzato è in copia all'allegato 3.

**ALLEGATO 1****Elenco dei servizi: ubicazione, descrizione, capacità ricettiva e standard di personale utilizzato**

| Denominazione unità di offerta  | Autorizzazione e accreditamento   | Servizi offerti   | Capacità ricettiva                        | Standard personale da L.R.22/2002   |
|---|---|---|---|---|
| <b>Nucleo VERDE</b><br>(maggior bisogno assistenziale)  | <b>AUTORIZZAZIONE:</b> Decreto Dirigenziale Azienda Zero n. 91 del 15/03/2021.<br><b>ACCREDITAMENTO:</b> D.G.R. n. 316 del 18/03/2021                                       | Il nucleo è strutturato orizzontalmente con tutti i servizi al piano (soggiorno, sala da pranzo).   | <b>24 posti letto non autosufficienti</b> | Coordinatore: 10 ore<br>Addetto All'assistenza: 10 unità<br>Assistente Sociale: 9 ore<br>Infermiere Professionale: 2 unità<br>Psicologo: 7,2 ore<br>Educatore: 14,4 ore             |
| <b>Nucleo ROSA</b><br>(minimo/ridotto bisogno assistenziale)  | <b>AUTORIZZAZIONE:</b> Decreto Dirigenziale Azienda Zero n. 91 del 15/03/2021.<br><b>ACCREDITAMENTO:</b> D.G.R. n. 316 del 18/03/2021                                       | Il nucleo è strutturato con alcuni spazi in comune con il nucleo verde (soggiorno, sala da pranzo).   | <b>27 posti letto non autosufficienti</b> | Coordinatore: 11,20 ore<br>Addetto All'assistenza: 11,20 unità<br>Assistente Sociale: 20,40 ore<br>Infermiere Professionale: 67,2 ore<br>Psicologo: 8,4 ore<br>Educatore: 16,80 ore |
| <b>Nucleo GIRASOLE</b><br>(minimo/ridotto bisogno assistenziale)  | <b>AUTORIZZAZIONE:</b> Decreto Dirigenziale Azienda Zero n. 91 del 15/03/2021.<br><b>ACCREDITAMENTO:</b> D.G.R. n. 316 del 18/03/2021                                       | Il nucleo è strutturato con le camere al primo piano e gli spazi comuni (pranzo, soggiorno) al piano terra  | <b>29 posti letto non autosufficienti</b> | Coordinatore: 12 ore<br>Addetto All'assistenza: 12 unità<br>Assistente Sociale: 9 ore<br>Infermiere Professionale: 72 ore<br>Psicologo: 9 ore<br>Educatore: 18 ore                  |
| <b>Nucleo ARANCIA</b><br>(minimo/ridotto bisogno assistenziale)   | <b>AUTORIZZAZIONE:</b> Decreto Dirigenziale Azienda Zero n. 412 del 26/11/2021.<br><b>ACCREDITAMENTO:</b> D.G.R. n. 1869 del 29/12/2021                                     | Il nucleo è strutturato orizzontalmente con tutti i servizi al piano (soggiorno, sala da pranzo).   | <b>12 posti letto non autosufficienti</b> | Coordinatore: 5 ore<br>Addetto. All'assistenza: 5 unità<br>Assistente Sociale: 4 ore<br>Infermiere Professionale: 30 ore<br>Psicologo: 4 ore<br>Educatore: 8 ore                    |
| <b>Nucleo MELA</b><br>(minimo/ridotto bisogno assistenziale)  | <b>AUTORIZZAZIONE:</b> Decreto Dirigenziale Azienda Zero n. 91 del 15/03/2021.<br><b>ACCREDITAMENTO:</b> D.G.R. n. 316 del 18/03/2021                                       | Il nucleo è strutturato con camere e servizi al piano terra (soggiorni e sale da pranzo).   | <b>21 posti letto non autosufficienti</b> | Coordinatore: 8,4 ore<br>Addetto. All'assistenza: 8,39 unità<br>Assistente Sociale: 6,3 ore<br>Infermiere Professionale: 50,4 ore<br>Psicologo: 6,3 ore<br>Educatore: 12,60 ore     |
| <b>NOTE:</b> Autorizzazione temporanea della Regione Veneto prot. 258987 del 08/06/2022 (ns. prot. 3992 del 08/06/2022) e del Sindaco di Volpago del Montello prot. 10319 del 21/06/2022 (ns prot. 4385 del 22/06/2022) allo spostamento del nucleo Mela (21 pl) nei locali ex Comunità "F.Salzani" fino al 17/08/2025.<br>I vecchi locali del nucleo Mela vengono utilizzati in caso di necessità di isolamenti (Mela 1) e/o di quarantene (Mela 2). |   |   |   |   |
| <b>Nucleo MELOGRANO</b><br>1° comunità<br>2° comunità<br>(autosufficienti)  | <b>AUTORIZZAZIONE:</b> Deliberazione Direttore Generale U.L.S.S. 2 del 15/04/2021 n. 724<br><b>ACCREDITAMENTO:</b> Delibera direttore Generale Ulss 2 del 01/06/2022 n.1075 | Le camere sono al primo piano con alcuni spazi comuni dedicati, ma con la possibilità per gli ospiti di usufruire dei servizi presenti nella struttura.   | <b>17 posti letto autosufficienti</b>     | Coordinatore: 6,8 ore<br>Addetto All'assistenza: 1,36 unità<br>Assistente Sociale: -<br>Infermiere Professionale: 6,8 ore<br>Psicologo: 5,1 ore<br>Educatore: 6,8 ore               |
| <b>Centro Diurno</b><br>(per non autosufficienti)   | <b>AUTORIZZAZIONE:</b> Decreto Dirigenziale Azienda Zero n. 91 del 15/03/2021.<br><b>ACCREDITAMENTO:</b> D.G.R. n. 316 del 18/03/2021                                       | Gli utenti possono frequentare il centro diurno per uno o più giorni alla settimana, dal lunedì al sabato e con due diversi tipi di orario (8-20 e 9-17).                                       | <b>10 posti non autosufficienti</b>       | Coordinatore: -<br>Addetto. All'assistenza: 2,5 unità<br>Assistente Sociale: -<br>Infermiere Professionale: 0,25 unità<br>Educatore: -  |
| <b>Centro Diurno</b><br>(per non autosufficienti)   | Nota U.L.S.S. 8 prot. n. 28237 del 31/05/2011   | Gli utenti possono frequentare il centro diurno per uno o più giorni alla settimana, con due diversi tipi di orario (8-20 e 9-17).  | <b>5 posti autosufficienti</b>            | Non ci sono standard definiti   |
| <b>Servizio di Nonno-Sitting</b><br>(Servizio di accoglienza ad ore destinato ad anziani autosufficienti. (Non previsto dalla L.R.22).  | Nota U.L.S.S. 8 prot. n. 28237 del 31/05/2011   | Gli utenti, previo colloquio d'iscrizione, possono richiedere l'accoglienza per un minimo di tre ore (con servizio pasti) in qualsiasi giorno (domenica esclusa) con un preavviso di un giorno. | <b>Posti liberi</b>                       | Non ci sono standard definiti   |
| <b>ASILO NOTTURNO</b><br>(Servizio di accoglienza destinato a persone in situazione di disagio sociale)   | Comunicazione del Dir. Gen. Ulss 8 prot. n. 4348 del 22.06.2012   | In accordo con i servizi dei Comuni limitrofi sono accolte persone in difficoltà con l'obiettivo di favorirne l'integrazione sociale.   | <b>4 posti</b>                            | Deve essere garantita la presenza di personale con titolo di educatore o psicologo anche con la funzione di coordinatore.   |





## CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



### ALLEGATO 2 al Piano Performance 2023 - Prospetto base Progetti 2023

OBIETTIVO RISPETTO ALL'AREA: UTENTE/PERSONALE/SOCIETA'/PERFORMANCE CHIAVE"

#### PROGETTO 2023 "titolo"

Durata del progetto \_\_\_\_\_

#### GRUPPO DI PROGETTO

Responsabile di Progetto

Cognome Nome

Ufficio \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

Altri componenti

Cognome Nome

Ufficio \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

#### PROBLEMA E SUA ANALISI

Premessa e manifestazioni

*aspetti, forme, segni attraverso i quali il problema appare all'osservazione*

Cause

*fattori che sono a monte e che hanno contribuito a determinare il problema*

Conseguenze

*effetti conseguenti al problema, altri problemi indotti dallo stesso*

Strumenti che si intendono adottare per l'analisi qualitativa e quantitativa del problema

#### OBIETTIVO

*risultato atteso di soluzione totale o parziale del problema individuato; deve essere espresso come stato finale da raggiungere in un determinato tempo*

#### STRATEGIE E RELATIVI INTERVENTI

Strategia

Interventi

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

#### CENTRI DI RESPONSABILITÀ COINVOLTI NELLA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO

#### RISORSE PER LA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO

Personale

*indicare la tipologia di figure professionali coinvolte e, se possibile, per ciascuna il numero di operatori e la quantità di tempo impegnato per il progetto*

Attrezzature

*per attrezzature si intendono i beni oggetto d'inventario. Riportare il numero ed il tipo di attrezzature necessarie, specificando le modalità del loro utilizzo*

Materiali

#### MODALITÀ DI VERIFICA E VALUTAZIONE

Cronoprogramma

Indicatori di risultato:

EFFICACIA:

EFFICIENZA:

ECONOMICITÀ:

IMPARZIALITÀ:

TRASPARENZA:

Data \_\_\_\_\_

Firma del responsabile di progetto \_\_\_\_\_

Responsabile del Procedimento: Zeppa dott. Gianluca

Responsabile dell'Istruttoria: \_\_\_\_\_



**CASA DI RIPOSO GUIZZO MARSEILLE I.P.A.B.**

Via Santa Croce, 2 31040 VOLPAGO DEL MONTELLO (TV)

Tel. 0423/620106 • Fax 0423/620825 C.F. e P.I. 00519130264 •

E-mail: [info@guizzo-marseille.org](mailto:info@guizzo-marseille.org) • PEC [info@pec.guizzo-marseille.org](mailto:info@pec.guizzo-marseille.org)



ALLEGATO 3 - Prospetto verifica progetti 2023

## INDIRIZZI DELL'ANNO 2023 – VERIFICA DICEMBRE 2023

OBIETTIVO RISPETTO ALL'AREA: UTENTE/PERSONALE/SOCIETA'/PERFORMANCE CHIAVE"

PROGETTO PRIORITARIO :

**TITOLO**

RESPONSABILE DI PROGETTO: cognome nome

OBIETTIVO: risultato atteso di soluzione totale o parziale del problema individuato

Rispetto al progetto, si rendicontano i risultati sui singoli indicatori:

| Indicatore      | Obiettivo | Risultato | Obiettivo raggiunto |                        |    |
|-----------------|-----------|-----------|---------------------|------------------------|----|
|                 |           |           | SI                  | Parzialmente Raggiunto | NO |
| 1° Efficacia    |           |           |                     |                        |    |
| 2° Efficienza   |           |           |                     |                        |    |
| 3° Economicità  |           |           |                     |                        |    |
| 4° Imparzialità |           |           |                     |                        |    |
| 5° Trasparenza  |           |           |                     |                        |    |

Data \_\_\_\_\_

Firma del referente \_\_\_\_\_

Responsabile del Procedimento: Zeppa dott. Gianluca

Responsabile dell'Istruttoria: -----