



Piano Integrato di Attività e Organizzazione PIAO 2022-2024



Introduzione

L'articolo 6 del decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2021, n. 113 ha previsto che le Pubbliche Amministrazioni adottino annualmente un "Piano Integrato di Attività ed Organizzazione" (PIAO) al fine di assicurare la qualità e la trasparenza dell'attività amministrativa, migliorare la qualità dei servizi ai cittadini e alle imprese e procedere alla costante e progressiva semplificazione e reingegnerizzazione dei processi anche in materia di diritto di accesso.

Il PIAO ha durata triennale e viene aggiornato annualmente. Ha l'obiettivo di assorbire e razionalizzare la disciplina di molti degli atti di pianificazione cui sono tenute le amministrazioni pubbliche.

Mira a definire, monitorare e misurare il Valore Pubblico creato dall'Ateneo nella realizzazione delle sue missioni garantendo al contempo la salute delle risorse sia umane che economiche dell'ente

I documenti di programmazione triennale del CSS Villa Serena e la pianificazione strategica, hanno indicato le missioni istituzionali e le missioni abilitanti o trasversali (Sostenibilità, Internazionalizzazione e Risorse). Il PIAO raccorda la pianificazione degli ambiti strategici con l'attività amministrativa e gestionale, al fine ultimo di tracciare e potenziare la generazione del Valore Pubblico dell'Ente.

Il CSS Villa Serena, negli ultimi anni, come da precedente normativa ha sempre approvato gli atti di pianificazione strategica, nei tempi di legge e, in modo particolare, i vari elementi programmatori dell'attività amministrativa avevano già trovato integrazione formale attraverso l'adozione di un "Piano Integrato della Performance", che ricomprendeva, in tutto o in parte, le materie di cui all'art. 6 del decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80 (Tabella 1).

Tabella 1: Contenuti del PIAO ex art. 6 DL 2021 e collegamento a documenti programmatici

Contenuti del PIAO ex art. 6 DL 80/2021	Piani e strumenti integrati nel PIAO
a) gli obiettivi programmatici e strategici della performance;	<i>Linee Strategiche e Pianointegrato della Performance</i>
b) la strategia di gestione del capitale umano e di sviluppo organizzativo, anche mediante il ricorso al lavoro agile, e gli obiettivi formativi annuali e pluriennali;	<i>Piano Organizzativo di Lavoro Agile</i>
c) gli strumenti e gli obiettivi del reclutamento di nuove risorse e della valorizzazione delle risorse interne, prevedendo, oltre alle forme di reclutamento ordinario, la percentuale di posizioni disponibili nei limiti stabiliti dalla legge destinata alle progressioni di carriera del personale;	<i>Il Piano triennale del fabbisogno del personale Piano Triennale della formazione</i>
d) gli strumenti e le fasi per giungere alla piena trasparenza dell'attività e dell'organizzazione amministrativa nonché per raggiungere gli obiettivi in materia di anticorruzione;	<i>Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione Trasparenza</i>
e) l'elenco delle procedure da semplificare e reingegnerizzare ogni anno, anche mediante il ricorso alla tecnologia e sulla base della consultazione degli utenti, nonché la pianificazione delle attività;	<i>Piano integrato della Performance</i>

<p><i>f) le modalità e le azioni finalizzate a realizzare la piena accessibilità alle amministrazioni, fisica e digitale, da parte dei cittadini ultrasessantacinquenni e dei cittadini con disabilità¹;</i></p>	<p><i>Carta degli impegni di sostenibilità</i></p>
<p><i>g) le modalità e le azioni finalizzate al pieno rispetto della parità di genere, anche con riguardo alla composizione delle commissioni esaminatrici dei concorsi.</i></p>	<p><i>Gender Equality Plan</i></p> <p><i>Piano di Azioni Positive</i></p>

In tale prospettiva, il PIAO consente di oltrepassare anche formalmente, e in gran parte, la divisione tipica dell'Area socio sanitaria, basata su principi di autonomia e autoregolazione del lavoro di tipo professionale (in senso lato) e la logica tecnico-amministrativa, basata su principi di organizzazione gerarchica e orientamento agli obiettivi. Tale soluzione si realizza attraverso uno strumento di programmazione che supera, inglobandola al suo interno, la logica della "performance" intesa come misura e valutazione della prestazione del solo Personale contrattualizzato e delle Strutture organizzative di servizio (che rimane come *parte* del documento), ma che ingloba al suo interno un orizzonte più ampio di "performance", collegata agli impatti sulla società generati dall'Ente nel suo complesso e, più in particolare, una "performance" da misurare e valutare in termini di Valore Pubblico originato dalle complessive, molteplici ed eterogenee attività erogate, considerate nel loro complesso e con i loro Valori funzionali abilitanti di una sana conduzione delle Risorse, della Sostenibilità e della tensione verso l'erogazione di servizi sempre migliori ai cittadini, in modo particolare agli anziani fragili e bisognosi.

La struttura del PIAO del CSS Villa Serena, prende spunto dai contenuti e dai principi illustrati nella bozza di Linee Guida del Dipartimento della Funzione Pubblica, con lo scopo di coordinare, in maniera integrata, i documenti programmatori ricompresi nell'ambito di applicazione del Piano stesso.

Il documento è stato inoltre redatto tenendo conto dei seguenti riferimenti normativi e atti di indirizzo:

- le indicazioni del D.Lgs. 150/2009 per la gestione del ciclo della performance;
- le Linee Guida dell'ANVUR in tema di gestione integrata dei cicli della performance e del bilancio;
- le Linee Guida del Dipartimento della Funzione Pubblica in tema di valutazione della performance;
- le disposizioni del D.Lgs. n. 74/2017 sulle quali è stato adottato il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance e approvato dal Consiglio di Amministrazione, previo parere positivo del Nucleo di Valutazione dell'ente;
- le disposizioni dell'A.N.AC e dei contenuti del Piano Nazionale Anticorruzione in tema di obiettivi di prevenzione della corruzione e di trasparenza;
- le disposizioni dell'art. 14, c. 1, della L. n. 124/2015, ai fini della programmazione e della gestione del lavoro agile e delle seguenti "Linee Guida sul Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA e indicatori di performance)" di cui al D.M. 9 dicembre 2020 del Ministro della Pubblica Amministrazione.

¹ In relazione all'accessibilità da parte dei cittadini si ricorda il diritto all'accesso civico
<https://www.cssvillaserena.com/trasparenza/accesso-civico>

Sezione 1

SCHEDA ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE

CENTRO SERVIZI SOCIALI VILLA SERENA	
Indirizzo	P.zza Dante, 6/a – Valdagno -
P.IVA	02177820244
C.F	02177820244
Sito web	www.cssvillaserena.com

1.1 Il Centro Servizi Sociali Villa Serena

La residenza Villa Serena

La residenza per anziani *Villa Serena* è situata a Valdagno, comune in provincia di Vicenza.

L'edificio storico venne costruito nell'anno 1935 su progetto dell'architetto Bonfanti: la residenza era destinata ad ospitare l'ingegnere Filippo Masci, direttore generale della filatura e tessitura dello stabilimento Marzotto, e la sua famiglia.

Alla fine della Seconda Guerra Mondiale la villa divenne la sede del Comitato di Liberazione Nazionale di Valdagno e, successivamente, del comando alleato: all'interno della residenza avvenne la consegna delle armi del gruppo partigiano agli alleati anglo-americani. Negli anni seguenti la villa venne utilizzata come clinica per pazienti con problemi psichici fino a quando, nei primi anni cinquanta, il conte Paolo Marzotto, figlio di Gaetano Marzotto, la acquistò per elegerla residenza propria e della sua famiglia.

La famiglia Marzotto lasciò la villa nell'anno 1968, a causa delle vicende politiche dell'epoca.

Nel 1970 la residenza venne acquistata dalla Banca Popolare di Valdagno e, nove anni dopo, donata al Comune per essere adibita a struttura residenziale per anziani. La residenza venne inaugurata nel 1983 con la creazione del *Centro Servizi Sociali Villa Serena*, struttura che inizialmente poteva accogliere 51 ospiti.

Nel 1989 il consiglio comunale deliberò l'istituzione di una IPAB (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza): tale scelta fu dettata dall'esigenza di garantire maggiore flessibilità alla gestione di un servizio caratterizzato da continue variazioni della domanda assistenziale. Nello stesso anno venne creato all'interno della struttura un servizio di Centro Diurno per anziani non autosufficienti.

Nel 2001 il comune di Valdagno ha consegnato all'IPAB un edificio di ampliamento attiguo alla sede storica, in grado di ospitare 96 anziani non autosufficienti.

La residenza Villa Serena si compone pertanto di due edifici, uno storico e uno di più recente costruzione.

L'edificio storico accoglie oggi un nucleo di ospiti non autosufficienti con limitazioni funzionali, gli uffici amministrativi ed il servizio sociale dell'ente.

Nella nuova residenza trovano ubicazione tre nuclei residenziali corrispondenti ad altrettanti piani dell'edificio:

- un nucleo per ospiti con elevate necessità di cure sanitarie, in grado di ospitare 32 anziani;
- un nucleo per ospiti con problemi comportamentali, con capacità ricettiva di 32 posti letto;
- un nucleo per ospiti con limitazioni funzionali, in grado di accogliere 32 anziani.

Il numero complessivo corrisponde a 131 posti letto accreditati.

Al pianterreno della struttura è collocato il servizio di Centro Diurno destinato ad anziani non autosufficienti e parzialmente autosufficienti: ad esso possono accedere anche gli ospiti della struttura ed i loro familiari. Tale luogo risulta di grande utilità per tutti gli anziani residenti, poiché rappresenta un ambito fisico e sociale dove la percezione di istituzionalizzazione è mitigata.

Il Centro Servizi gestisce inoltre, da anni, due strutture site in Comune di Trissino e Recoaro.

La Residenza di Trissino

La Residenza di Trissino è strutturata su tre piani: al piano terra sono presenti un ampio soggiorno per le attività ricreative, una sala per il relax, un locale per le attività di animazione e di terapia occupazionale, la palestra, l'ufficio dell'assistente sociale, l'office di coordinamento, la saletta per la cura della persona (parrucchiere, barbiere, podologo), la zona per il culto, la lavanderia e la stireria, gli spogliatoi del personale, due bagni attrezzati per gli ospiti. Al primo piano sono collocate le camere dei residenti, l'ambulatorio medico-infermieristico, la sala da pranzo, un ampio soggiorno. Al secondo piano sono collocate altre camere dei residenti, l'ambulatorio medico-infermieristico, un bagno attrezzato e una sala relax.

La residenza è circondata da un ampio giardino con percorsi accessibili per i disabili ed è divisa in due Nuclei per un numero complessivo di 56 posti letto accreditati.

La Residenza di Recoaro Terme

La Residenza di Recoaro Terme trova collocazione all'interno del Centro Polifunzionale Socio-Sanitario "Giardino", progetto sperimentale in territorio montano finanziato dalla Regione Veneto. L'edificio accoglie infatti, oltre alla residenza per anziani, il Distretto Socio-Sanitario, l'ufficio di servizio sociale comunale, l'Associazione Alpini ed il Circolo Auser "Amici d'Argento".

Il Centro Polifunzionale Socio-Sanitario "Giardino" è strutturato su cinque piani:

- al piano seminterrato trovano collocazione la sede dell'Associazione Alpini, i depositi, la cella mortuaria e i servizi generali;
- al primo piano si trovano la sala polivalente del Circolo Auser Amici d'Argento, il bar, una piccola sala da pranzo, gli ambulatori del Distretto Socio-Sanitario;
- al secondo piano è collocata parte della residenza per anziani costituita da dieci camere a due letti dotate di servizi privati, una zona soggiorno con funzione anche di sala da pranzo, una piccola cucina, un office di coordinamento, l'ambulatorio medico-infermieristico. Il piano si sviluppa lungo due lati, in ognuno dei quali è presente un bagno attrezzato per disabili e i depositi.

· Al terzo piano si trovano l'ufficio di segreteria della residenza, la palestra, una sala per la cura della persona, gli spogliatoi del personale, la lavanderia, l'ufficio di servizio sociale comunale.

· Al quarto piano sono collocate sei camere per gli ospiti autosufficienti della residenza: tre di esse sono a due letti, le altre tre stanze sono singole. Tutte le stanze sono dotate di servizi igienici privati.

In totale il numero di posti letto accreditati risultano essere 29.

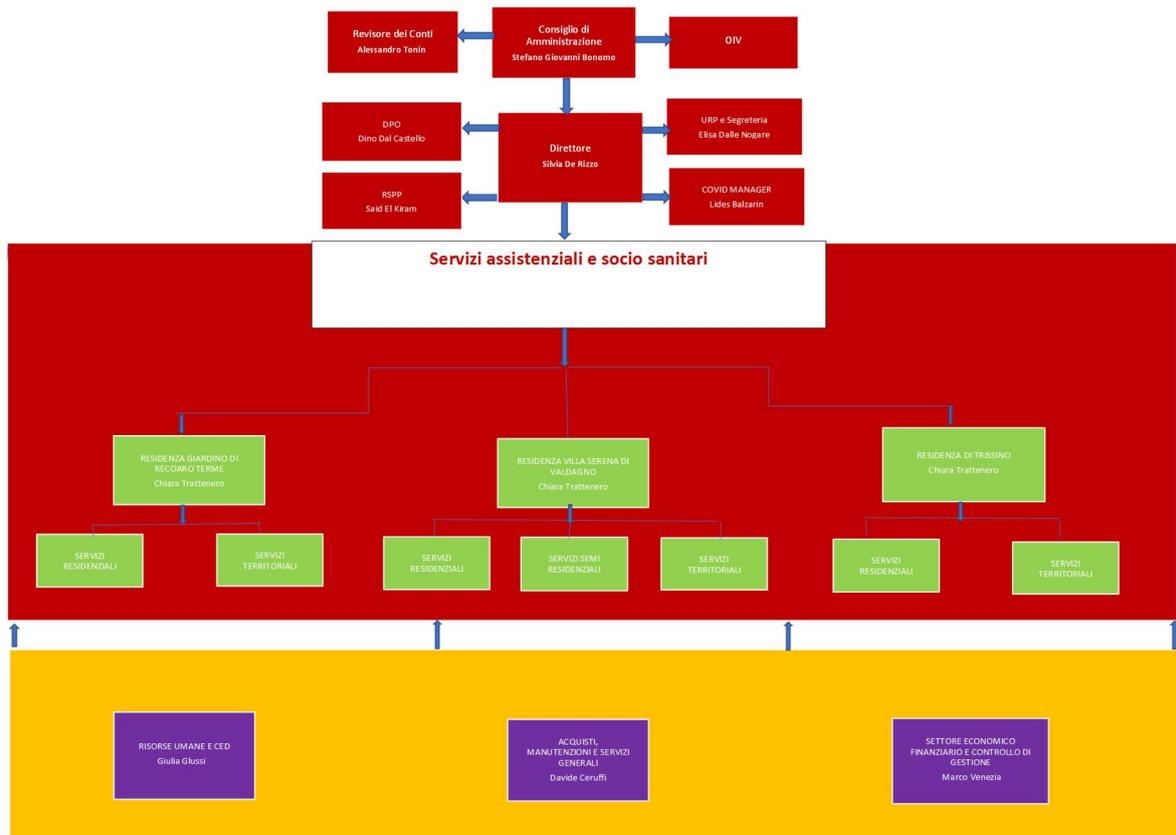
1.2 Statuto, Organi di governo, organizzazione dell'Ente

Lo Statuto del CSS Villa Serena contiene i principi generali di organizzazione e di funzionamento dell'Ente costituendone la piena espressione dell'autonomia, nel rispetto della Costituzione e delle leggi. Vieni approvato dal Consiglio di Amministrazione e ratificato dalla Regione del Veneto.

Lo Statuto è consultabile al link <https://www.cssvillaserena.com/wp-content/uploads/2020/08/Statuto-def.pdf>

Per una completa descrizione dei ruoli e delle funzioni dell'organo di governo, si rimanda al link <https://www.cssvillaserena.com/consiglio-di-amministrazione/>

L'organizzazione dell'Ente è articolata, come illustrato nel seguente organigramma:



Il Direttore è la figura responsabile della gestione amministrativa, tecnica e finanziaria dell'ente. In sintonia e con il supporto delle diverse componenti professionali progetta ed attua la realizzazione degli obiettivi posti dal Consiglio di Amministrazione, e risponde dei risultati raggiunti.

L'Area Assistenziale si compone dei servizi sociale, assistenziale, sanitario, riabilitativo ed educativo-animativo.

Servizio Sociale

Si occupa dell'accoglimento dei nuovi residenti e della presa in carico dei familiari attraverso le visite domiciliari, la gestione delle pratiche di accoglimento, i colloqui anamnestici e di sostegno psicologico.

Il servizio è inoltre referente delle Unità Operative Interne, ambito in cui vengono elaborati i Progetti Personalizzati degli ospiti da parte dell'équipe multi professionale.

Espleta inoltre tutte le attività proprie della funzione di Segretariato Sociale e mantiene i rapporti con i servizi istituzionali territoriali.

Servizio Assistenziale e sanitario

Si occupa della gestione assistenziale e sanitaria quotidiana degli ospiti residenziali e diurni. A garanzia di un'assistenza multidimensionale e specialistica, l'Ente realizza la presa in carico di ciascun residente attraverso un'organizzazione strutturata per nuclei che sarà di seguito illustrata ed approfondita.

Servizio Riabilitativo

Fornisce gli interventi riabilitativi e di mantenimento delle potenzialità residue degli ospiti attraverso la formulazione di un Piano Riabilitativo Personalizzato. La presa in carico degli ospiti avviene attraverso trattamenti individuali, in piccolo gruppo, in grande gruppo.

I diversi obiettivi di trattamento sono formulati tenendo conto delle singole necessità di ogni utente non solo dal punto

di vista motorio ma anche psico-sociale.

Il servizio concorre inoltre nella promozione di una mentalità riabilitativa di tutto il personale assistenziale attraverso il mantenimento delle competenze motorie. L'obiettivo è il raggiungimento della maggior autonomia possibile per ciascun residente.

Servizio Educativo-animativo

Fornisce la presa in carico attraverso la predisposizione di un programma educativo che tiene conto degli interessi e delle abilità del residente: le attività vengono proposte sia a livello individuale che di gruppo.

Il servizio promuove ed organizza incontri ed appuntamenti animativi in ciascuna sede dell'ente ed è referente dei rapporti con le agenzie educative del territorio e con il volontariato.

Affinché le diverse professionalità presenti all'interno della residenza possano operare in un'ottica di integrazione e collaborazione sono previsti specifici strumenti operativi: Unità Operative Interne, incontri di nucleo e di staff, riunioni plenarie del personale, gruppi progetto interprofessionali.

L'unità operativa interna è prevista dall'attuale schema di convenzione che regola i rapporti tra le strutture residenziali per non autosufficienti e le unità locali socio-sanitarie della Regione Veneto.

Si tratta nello specifico di un gruppo di lavoro multi professionale, operante all'interno delle residenze, a cui spetta il compito di elaborare i progetti assistenziali personalizzati degli ospiti.

La normativa prevede come professionisti stabili delle unità operative interne:

- il responsabile della struttura o un suo delegato;
- l'assistente sociale;
- il medico coordinatore dell'azienda sanitaria locale;
- il medico curante.

Da anni le unità operative interne che si svolgono nelle sedi dell'Ente vedono la partecipazione di tutte le professionalità che lavorano a contatto con gli ospiti; questo perché, laddove si rende necessario attivare un programma per il residente con interventi gestiti da attori diversi, risulta particolarmente importante il loro coordinamento, al fine di evitare che la messa in opera del progetto produca una serie di azioni non correlate e non sincronizzate.

Si è deciso di utilizzare le unità operative interne come principale strumento di predisposizione e verifica del piano assistenziale individualizzato, ossia del progetto per il residente che, a partire dall'analisi dei bisogni, identifica gli obiettivi conseguibili attraverso la programmazione di congruenti azioni assistenziali, i momenti in cui attuare tali interventi, nonché le risorse umane e tecnologiche necessarie alla loro realizzazione.

Le residenze gestite dall'Ente sono organizzate per nuclei. Tale scelta è stata dettata dalla convinzione che creare "luoghi" fisici ed assistenziali differenziati sia il modo migliore per accogliere e dare risposte qualificate ai diversi bisogni di cura della popolazione anziana.

A capo dell'Area Assistenziale si colloca la Responsabile dell'Area alla quale i coordinatori/referenti dei diversi servizi afferenti all'Area fanno riferimento. Tale professionista ha il compito di:

- seguire gli aspetti organizzativi generali, curando l'armonizzazione degli interventi delle specifiche professionalità;
- verificare i risultati delle attività svolte nei nuclei tramite le relazioni dei coordinatori e degli altri professionisti, gli incontri settimanali di staff, la partecipazione alle Unità Operative Interne;
- sviluppare dinamiche di confronto tra i diversi nuclei;
- seguire la formazione del personale sia dal punto di vista organizzativo che dell'individuazione dei bisogni formativi;
- curare il perseguimento della filosofia e della politica dei servizi adottate dall'ente da parte di tutte le componenti professionali presenti nella struttura, relazionando alla direzione con cadenza periodica sul raggiungimento degli obiettivi generali e sulle problematiche riscontrate;
- svolgere un ruolo di supporto alla direzione nelle scelte progettuali, organizzative e gestionali di carattere generale.

Ad ogni nucleo è assegnato un gruppo di operatori socio sanitari e di infermieri professionali, il cui numero minimo è previsto dallo standard della Regione Veneto.

Gli operatori socio sanitari assegnati ad ogni nucleo fanno riferimento al coordinatore e/o referente delle attività assistenziali, figure che a diverso titolo operano in stretta sinergia con la Responsabile dell'Area.

Il personale infermieristico opera in collegamento funzionale con il Coordinatore e con il Referente delle attività assistenziali all'interno del nucleo.

L'area economica e amministrativa, recentemente ridisegnata durante l'anno 2020, è suddivisa in tre sezioni:

- Sezione Appalti e Approvvigionamenti
- Sezione Economico-finanziaria
- Sezione Risorse Umane

La sezione Appalti e Approvvigionamenti si occupa, in collaborazione con la Centrale Unica di Committenza Valle Agno ai sensi di vigente convenzionamento, degli appalti di lavori, servizi e forniture, e dei procedimenti che, oltre a comportare la procedura di scelta del contraente e di contrattualizzazione, implicano l'attività di gestione successiva alla procedura di affidamento. Nel medesimo servizio opera uno specifico settore relativo alle Manutenzioni ordinarie dell'Ente che, affidato ad un "capo-squadra" collegato funzionalmente alla Sezione.

La sezione Economica-finanziaria si occupa della Contabilità utenti, Cassa Economale, Contabilità fornitori, Bilancio e Controllo. Durante il 2020 si è proceduto con una riorganizzazione della sezione, allo scopo di rafforzare l'attività di controllo, aumentandone l'organico e rivedendo procedure e competenze. La riorganizzazione è stata accompagnata da una intensa attività di aggiornamento e formazione.

La sezione Risorse Umane, gestisce la parte amministrativa del personale dipendente e non dipendente, dal reclutamento alla gestione del rapporto, e collabora in maniera sostanziale all'organizzazione e all'ottimizzazione delle risorse. Alla Responsabile della sezione è altresì attribuita la gestione degli incarichi libero professionali.

Alla Segreteria, oltre alle attività proprie del settore, è attribuita l'organizzazione delle attività di formazione, l'attività di Fundraising e quella della comunicazione strategica oltre che con i familiari e i referenti dei residenti, anche con tutte le parti interessate (c.d. Stakeholder).

La Segreteria, i Servizi Informativi, l'RSPP, il DPO e la figura di nuova istituzione "Covid manager" vengono posti in staff alla Direzione.

Sezione 2

VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE E ANTICORRUZIONE Sottosezione: Valore Pubblico

2.1 Premessa

Le Linee strategiche dell’Ente definiscono gli indirizzi strategici nei vari ambiti.

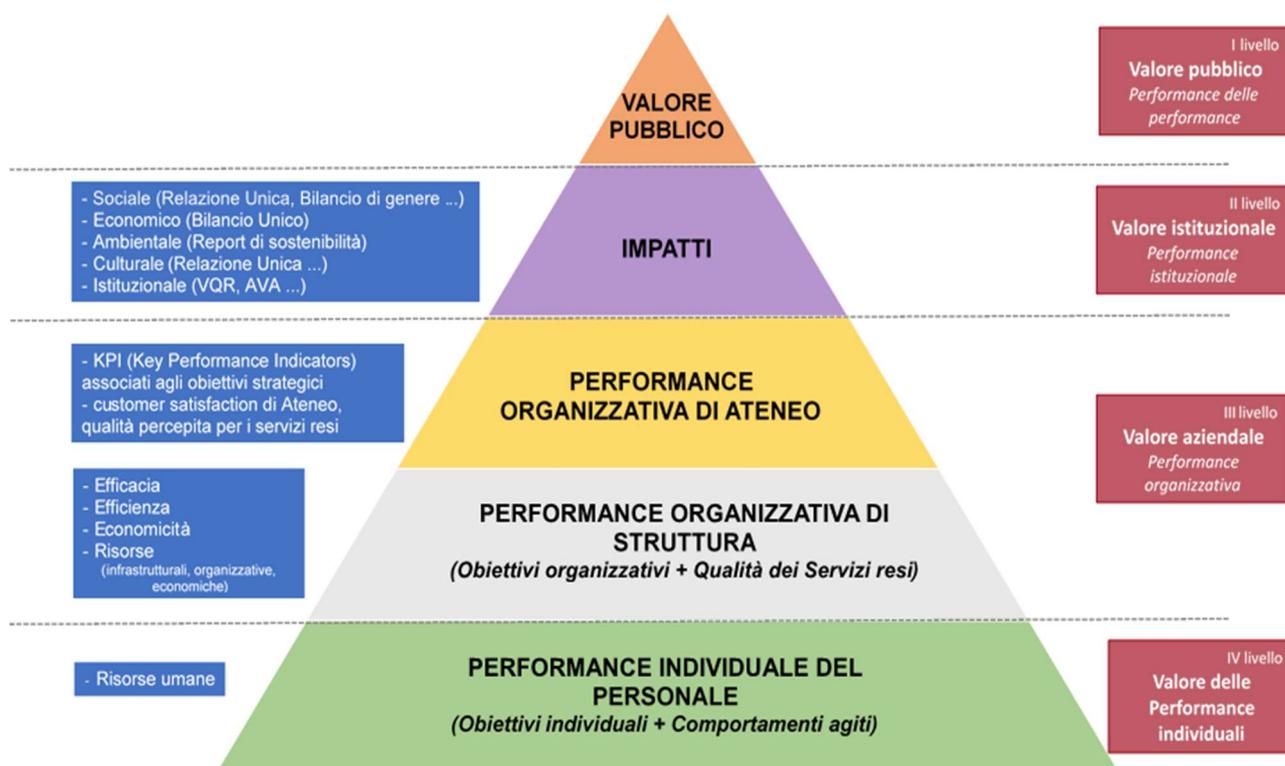
Le missioni tipicamente istituzionali sono caratteristiche del CSS Villa Serena e trovano supporto nello sviluppo delle Missioni abilitanti, o trasversali.

IL PERSEGUIMENTO DIRETTO DELLE MISSIONI ISTITUZIONALI DELL’ENTE (ASSISTENZA RIVOLTA A PERSONE ANZIANE DI TIPO RESIDENZIALE, SEMI-RESIDENZIALE E DOMICILIARE) ATTRAVERSO LO SVILUPPO DELLE MISSIONI TRASVERSALI (SOSTENIBILITÀ, RISORSE E ??????) GENERA IL VALORE PUBBLICO DEL CSS VILLA SERENA

L’integrazione tra gli ambiti strategici e le attività gestionali, sinora declinata all’interno del “Piano della Performance”, trova ora nel nuovo “Piano Integrato di Attività e Organizzazione” uno strumento più completo di programmazione e monitoraggio degli indirizzi e delle linee strategiche dell’Ente, in un percorso di coerente integrazione con gli obiettivi di performance e le risorse (umane, economiche e finanziarie).

Alle diverse fasi del sistema di pianificazione e controllo, è affiancabile la cosiddetta *Piramide del Valore pubblico* che identifica la creazione di Valore a livello istituzionale, organizzativo e individuale.

La Piramide del Valore Pubblico



Fonte: Rielaborazione Ufficio Controllo di Gestione della Piramide del Valore Pubblico (Deidda Gagliardo, 2015²; Papi et al. 2018³)

La Piramide del Valore Pubblico, adattata inserendo per ciascun livello gli strumenti di programmazione e reporting dell'Ente, permette una lettura bidirezionale:

- nella **fase di programmazione** il Valore Pubblico ispira gli obiettivi di Performance Istituzionali e degli impatti interni ed esterni attesi che a loro volta orientano la pianificazione delle Performance Organizzative e di Struttura che infine guidano gli obiettivi di Performance Individuale;
- nella **fase di misurazione e reporting** si rileva, quantifica e rendiconta, il contributo delle performance individuali e di quelle di struttura alla performance organizzativa. Viene così analizzato il suo contributo alle performance istituzionale e il suo impatto nella generazione di Valore Pubblico.

L'integrazione delle attività di pianificazione, misurazione, valutazione e reporting costituisce pertanto un percorso, comprendente momenti *feedback* e *feedforward*, che monitorano la generazione di "Valore", a prescindere che esso sia Pubblico, Istituzionale, Organizzativo o Individuale.

Obiettivi di Valore Pubblico del CSS Villa Serena

La creazione di Valore Pubblico, in termini generali, si ottiene:

- migliorando il livello di benessere economico, sociale, ambientale e sanitario dei propri stakeholder interni ed esterni rispetto a condizioni di partenza predeterminate;
- migliorando il proprio livello di performance amministrativa;
- migliorando il livello di salute del proprio capitale sia economico che umano.

Per riassumere gli obiettivi di valore pubblico del CSS Villa Serena, possiamo riferirci alle parole chiave che caratterizzano questo ente:

STORIA, ARMONIA, PASSIONE, PROFESIONALITA', PRESTIGIO

Gli obiettivi strategici dell'Ente, come detto in precedenza, sono orientati alla creazione e alla crescita del Valore Pubblico, inteso come livello complessivo di benessere sociale, economico, ambientale e sanitario di utenti, clienti, stakeholder, cittadini, imprese e società in uno scenario territoriale e nazionale, con particolare attenzione alla salute dell'Ente stesso e delle sue risorse umane, economiche e strumentali.

Gli ambiti strategici del CSS Villa Serena sono declinati in obiettivi specifici, orientati al conseguimento di una migliore performance istituzionale e, come conseguenza, al perseguimento di Valore Pubblico.

2.2 La misurazione del Valore Pubblico

Il Valore Pubblico è definibile, in termini generali, come la risultate degli *outcomes* (impatti) prodotti negli ambiti economico, sociale, ambientale, tenendo conto della salute dell'Amministrazione. In altri termini, l'incremento del Valore Pubblico è generato dal miglioramento complessivo della situazione della Società, misurato come sommatoria dei miglioramenti marginali dei diversi aspetti di cui si compone.

Per quanto riguarda il CSS Villa Serena, il Valore Pubblico è generato quando sono incrementati (o, per lo meno, quando la risultante complessiva è positiva) gli impatti delle dimensioni perseguite dalle Linee Strategiche dell'Ente, definite annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

2.3 La Performance

Al fine di consentire alle amministrazioni pubbliche di organizzare la propria attività in un'ottica di miglioramento della prestazione e dei servizi resi.

Il ciclo di gestione della performance offre alle amministrazioni un quadro di azione per una strategia di cambiamento centrata sui risultati, in coerenza con i contenuti e con il ciclo della programmazione finanziaria e del bilancio.

Il Decreto definisce in maniera integrata le varie fasi del ciclo di gestione, individuandone nello specifico sei:

- definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori;
- collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse;
- monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;
- misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale;
- utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;
- rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

Un sistema, quindi, che integra i momenti della programmazione, del controllo e dell'allocazione delle risorse umane, sulla falsariga dello schema Pianificazione - Azione - Controllo - Correzione.

Gli obiettivi di performance rappresentano la chiave di volta del miglioramento delle organizzazioni, come precisato dall'art. 5 del "Decreto Brunetta".

A norma dell'art. 5, comma 1, infatti, "gli obiettivi sono programmati su base triennale e definiti, prima del rispettivo esercizio, dagli organi di indirizzo politico-amministrativo, sentiti i vertici dell'amministrazione che a loro volta consultano i dirigenti o i responsabili delle unità organizzative".

Gli obiettivi dell'Ente sono definiti in coerenza con quelli di Bilancio, indicati nei documenti programmatici, ed il loro conseguimento costituisce condizione per l'erogazione degli incentivi previsti dalla contrattazione integrativa.

Il comma 2 della norma in commento passa, poi, a definire i prerequisiti che gli obiettivi devono manifestare per costituire la base per una valutazione efficace:

Gli obiettivi devono essere:

- a) rilevanti e pertinenti rispetto ai bisogni della collettività, alla missione istituzionale, alle priorità politiche ed alle strategie dell'amministrazione;
- b) specifici e misurabili in termini concreti e chiari;
- c) tali da determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi (ossia sfidanti);
- d) riferibili ad un arco temporale determinato, di norma corrispondente ad un anno;
- e) commisurati ai valori di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale e internazionale, nonché da comparazioni con amministrazioni omologhe;
- f) confrontabili;
- g) correlati alla quantità e alla qualità delle risorse disponibili, ossia realizzabili.

Come specificato dall'art. 6 del D.Lgs. 150/2009 è agli organi di indirizzo politico amministrativo che spetta, con il supporto dei dirigenti, verificare l'andamento delle performance rispetto agli obiettivi definiti, proponendo, ove necessario, interventi correttivi in corso di esercizio.

Per tale azione di monitoraggio, gli organi di indirizzo politico amministrativo si avvalgono delle risultanze dei sistemi di controllo di gestione presenti nell'amministrazione.

L'art. 7 del Decreto, a sua volta, segnala l'esigenza di porre in essere un sistema permanente, di misurazione e valutazione della performance. Il comma 2, del medesimo art. 7, elenca gli attori che svolgono la funzione di misurazione e valutazione delle performance e i rispettivi ruoli. Il quadro tracciato distingue, oltre alla Commissione centrale per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT ora ANAC):

- a) gli Organismi Indipendenti di Valutazione (OIV), sostitutivi dei precedenti servizi di controllo interno, cui compete la misurazione e valutazione della performance di ciascuna struttura amministrativa nel suo complesso, nonché la proposta di valutazione annuale dei dirigenti di vertice.
- b) i dirigenti di ciascuna amministrazione.

E', poi, evidente che un ruolo di controllo fondamentale, all'interno delle Ipab, è assicurato dall'Organo di controllo interno, rappresentato dal Revisore dei Conti.

I successivi artt. 8 e 9 del "Decreto Brunetta" definiscono, rispettivamente, gli ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa e di quella individuale.

Riguardo al primo ambito - ovvero la performance organizzativa - viene chiarito che esso concerne:

- a) l'attuazione delle politiche attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività;
- b) l'attuazione di piani e programmi, ovvero la misurazione dell'effettivo grado di attuazione dei medesimi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse;
- c) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive;

- d) la modernizzazione ed il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze professionali e la capacità di attuazione di piani e programmi;
- e) lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti ed i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione;
- f) l'efficacia nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi;
- g) la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;
- h) il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità.

Riguardo l'ambito di misurazione e valutazione della performance individuale, il Decreto distingue tra dirigenti e personale responsabile di una unità organizzativa (in posizione di autonomia e responsabilità) e gli altri operatori.

Riguardo ai primi la valutazione della performance individuale è collegata:

- a) agli indicatori di performance relativi all'ambito organizzativo di diretta responsabilità;
- b) al raggiungimento di specifici obiettivi individuali;
- c) alla qualità del contributo assicurato alla performance generale della struttura, alle competenze professionali e manageriali dimostrate;
- d) alla capacità di valutazione dei propri collaboratori, dimostrata tramite una significativa differenziazione dei giudizi.

A loro volta, la misurazione e la valutazione, svolte dai dirigenti, sulla performance individuale del personale sono collegate:

- a) al raggiungimento di specifici obiettivi di gruppo o individuali;
- b) alla qualità del contributo assicurato alla performance dell'unità organizzativa di appartenenza, alle competenze dimostrate ed ai comportamenti professionali e organizzativi.

Infine, a chiusura del Capo II, l'art. 10 del D.Lgs. 150/2009 (rubricato Piano della Performance e Relazione sulla performance) pone due ulteriori strumenti a presidio della qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance. Le amministrazioni pubbliche sono tenute, infatti, a redigere annualmente:

- a) un documento programmatico triennale, denominato Piano della performance, da adottare in coerenza con i contenuti e il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio, che individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi e definisce, con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi ed alle risorse, gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione nonché gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale ed i relativi indicatori;
- b) un documento, da adottare entro il 30 giugno, denominato Relazione sulla performance, che evidenzia, a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti.

Di seguito, vengono fornite alcune definizioni terminologiche in sintesi:

La **performance** è il contributo (risultato e modalità di raggiungimento del risultato) che un soggetto (sistema, organizzazione, unità organizzativa, team, singolo individuo) apporta attraverso la propria azione al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi e, in ultima istanza, alla soddisfazione dei bisogni per i quali l'organizzazione è stata costituita.

I **soggetti** alla misurazione e valutazione della performance sono:

- a) il Nucleo di valutazione per la performance generale dell'Ente;
- b) il Dirigente per le singole unità organizzative e per i singoli dipendenti.

L'Ente ha aderito alla Convenzione per la gestione associata del **Nucleo di Valutazione** tra le Ipab "La Pieve" di Montecchio Maggiore, "Villa Serena" di Lonigo e "S. Antonio e Alta Valle" di Chiampo. Il Nucleo di valutazione è composto da 3 esperti esterni e verifica la realizzazione degli obiettivi programmati dall'Amministrazione, la corretta ed economica gestione delle risorse attribuite, l'imparzialità e il buon andamento dell'azione amministrativa da parte della dirigenza.

Il **ciclo di gestione** della performance si sviluppa nelle seguenti fasi:

- a) definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori;
- b) predisposizione delle risorse finanziarie, umane e strumentali coerentemente alla definizione degli obiettivi;
- c) monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;
- d) misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale;
- e) utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;
- f) rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

Il **monitoraggio** in corso di esercizio è realizzato continuativamente dal Direttore, attraverso la predisposizione degli stati di avanzamento di quanto contenuto nei documenti di programmazione. A seguito di tali verifiche sono proposti eventuali interventi correttivi necessari per la effettiva realizzazione degli obiettivi e delle linee di indirizzo dell'amministrazione e il regolare svolgimento dell'attività amministrativa.

La **misurazione della performance** è attuata con gli strumenti del controllo di gestione, ove istituito.

La **validazione** della performance dell'Ente è effettuata dal Nucleo di valutazione, sulla base del sistema di valutazione approvato dal Consiglio di Amministrazione.

Il **Sistema premiante**: L'Ente promuove il merito anche attraverso l'utilizzo di sistemi premianti selettivi e valorizza i dipendenti che conseguono le migliori performance attraverso l'attribuzione selettiva di riconoscimenti economici, non economici e di carriera. Ai fini dell'incentivazione economica, l'Ente può utilizzare gli strumenti previsti dal Decreto Brunetta. La distribuzione di incentivi al personale non può essere effettuata in maniera indifferenziata o sulla base di automatismi.

La **rendicontazione** dei risultati avviene attraverso la Relazione sulla performance redatta dal Direttore e validata dal Nucleo, finalizzata alla presentazione dei risultati conseguiti agli organi di indirizzo politico-

amministrativo, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

Effettuate queste premesse di carattere teorico è necessario porsi la domanda del perché dell'adozione di un Piano della Performance e di Programmazione dell'attività.

I motivi non possono essere la mera necessità di adempiere ad una prescrizione normativa, posta dal Decreto Brunetta, o dalla necessità di programmare l'attività, come previsto dalla normativa in materia di accreditamento. O quanto meno non solo questo: il pur necessario adempimento del dettato normativo non può mai costituire il fine ultimo dell'azione amministrativa, ma esso va inteso come uno strumento di miglioramento di prassi e di processi in atto nell'Ente.

Nella pratica, l'obiettivo è quello di introdurre, nella gestione del Centro Servizi, metodologie organizzative e strumenti di gestione tesi al miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Il Compito assegnato e il risultato atteso è la rivisitazione della cultura di un'intera organizzazione che, pur essendo solida e sana, basa, in alcuni ambiti, il suo operato su logiche per lo più di tradizione e di buonsenso individuale, indispensabili ma non sufficienti per la complessità del contesto e dei problemi da affrontare.

Questo progetto di rivisitazione dei processi e di programmazione delle attività non poteva che passare attraverso un sistema di:

- Analisi dei processi e definizione delle procedure;
- Definizione chiara degli obiettivi e delle responsabilità correlate;
- implementazione di un sistema di verifica e misurazione dei risultati degli obiettivi organizzativi ed individuali.

Il Piano viene annualmente rivisto e approvato dal Consiglio di Amministrazione e anche quest'anno la rivisitazione è particolarmente necessaria: già il 2020 ha infatti stravolto tutte le priorità, i programmi e gli obiettivi, imponendo che le energie dell'Ente fossero convogliate nella gestione dell'emergenza Covid-19. Purtroppo, il perdurare dell'emergenza sanitaria ha indirizzato l'organizzazione, anche nell'anno 2021, ad utilizzare tutte le risorse al fine di contenere il fenomeno epidemiologico. Il presente Piano contiene quindi, altri aspetti nuovi rispetto a quello rivisto nel 2021; alcuni processi sono stati sospesi e si sono introdotte ulteriori modifiche organizzative.

La gestione della pandemia ha portato a proseguire nel consolidamento dei rapporti sia con AULSS8 Berica sia con gli altri Centri di Servizi per anziani del territorio. In particolare si sono rinnovate le collaborazioni per l'ottimizzazione di alcuni servizi tecnici e amministrativi con l'IPAB Casa Tassoni di Cornedo Vicentino, nonostante la stessa non abbia aderito all'Accordo di Programma sottoscritto recentemente e con valore fino all'anno 2027.

La portata dell'impatto dell'emergenza sanitaria sull'organizzazione e lo sforzo profuso nel mantenimento di un equilibrio tra la gestione dell'Ente, la qualità dei servizi erogati, l'incalzare delle novità e dei cambiamenti, ha evidenziato la necessità di dotarsi di sistemi flessibili e snelli; l'eccezionalità del fenomeno, la capacità del Centro di reagire e reggere, e le attività messe in campo, sono tracciate in un documento in costante aggiornamento allegato al presente piano (c.d. Tabella attività).

La mission e l'Accordo di Programma

Il *Centro Servizi Sociali-Villa Serena* rivolge i propri servizi a persone anziane con problemi di autonomia in una logica di Qualità intesa come tensione di tutta l'organizzazione verso l'offerta di servizi sempre migliori. Gli interventi si ispirano al rispetto del residente delle sue relazioni familiari, amicali, sociali, al mantenimento ed al potenziamento della sua autonomia funzionale e cognitiva.

Coloro che abitano a Villa Serena, nella Residenza Giardino, nella Casa di Riposo di Trissino, sono residenti, padroni di casa. E l'organizzazione deve avvicinarsi sempre più alla dimensione di una casa, dove si vive con autonomia, dove le regole sono leggere, dove se si è ammalati si è curati. Le nostre Residenze non sono ospedali, ma case in cui siamo anche curati al bisogno.

L'assistenza però non trasforma il residente in un oggetto di cura, ma lo mantiene come soggetto autonomo con una sua volontà, suoi valori, suoi progetti.

Particolare attenzione viene posta:

- nel considerare il residente ed i suoi familiari interlocutori consapevoli dei loro diritti e doveri, ma anche in grado di condividere con realismo ed onestà le difficoltà ed il nostro "possibile" nell'assistenza al residente;
- al continuo miglioramento dell'efficienza interna, con un'attenzione costante nell'utilizzo mirato delle risorse umane, finanziarie e strumentali, nella continua ricerca di un equilibrio soddisfacente tra servizi erogati e risorse impiegate.

L'Ente ha avviato, con i Comuni di Trissino, di Brogliano, di Recoaro Terme e con l'ULSS n. 8, una partnership trasfusa in un Accordo di Programma con il quale gli Enti aderenti hanno inteso definire un disegno volto a pianificare un insieme di azioni condivise che vanno oltre la tradizionale offerta di servizi residenziali.

La sottoscrizione di un Accordo di Programma da parte degli Enti aderenti è da considerarsi quale manifestazione concreta della volontà di intraprendere un percorso che, in quanto condiviso e comune, mira a coniugare i servizi esistenti con ulteriori servizi innovativi nell'intento complessivo di realizzare le finalità sopra esplicitate. L'Accordo di Programma ha individuato numerosi servizi che possono essere assicurati -in sinergia fra i vari enti coinvolti- in particolare in favore di persone anziane autosufficienti e adulti/anziani non autosufficienti in condizione di fragilità per lo più in carico ai servizi sociali territoriali, quali:

Gestione del servizio residenziale per persone non autosufficienti.

Il Centro Servizi Sociali "Villa Serena", che già gestisce l'omonima struttura presso il Comune di Valdagno, assicurerà la gestione delle strutture residenziali comunali insistenti sui territori dei comuni di Recoaro Terme e Trissino sottoscrittori del presente Accordo. A tal fine i comuni di Recoaro Terme e Trissino concederanno le relative strutture per una durata concordata e non inferiore al periodo di validità del presente Accordo di Programma, con vincolo di destinazione, complete di arredi e attrezzature, rispetto alle quali il Centro Servizi Sociali "Villa Serena" si assume ogni onere connesso alla gestione e conduzione. Le modalità, le condizioni, i termini e tutto ciò che riguarda la gestione degli immobili, ivi comprese le reciproche incombenze relative alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli stessi, sono definite in specifico contratto/protocollo operativo stipulato tra Comune e IPAB.

All'utenza e relativi familiari è garantita la continuità dell'azione già in atto da anni, la professionalità e la competenza degli operatori coinvolti che contraddistinguono il precitato Centro Servizi, anche mediante politiche di stabilizzazione delle risorse umane. Inoltre è rafforzato il legame con i servizi territoriali locali e dell'AULLS8 Berica, che in virtù del presente Accordo consente di ottimizzare risorse umane e strumentali messe a disposizione da parte dei vari soggetti sottoscrittori. Il presente Accordo è stipulato anche nell'ottica di perseguire un risparmio delle economie di scala derivanti, in particolare, dalla gestione di più strutture analoghe da parte del medesimo Ente, consentendo ai comuni partecipanti di offrire ai propri cittadini una struttura per anziani performante, con diversificazione dell'offerta assistenziale in un'ottica di filiera, con alti livelli di qualità, vocazione all'evoluzione, sostenibilità e valorizzazione del servizio assistenziale.

Servizio di Centro Diurno

A Villa Serena di Valdagno potrà essere messo a disposizione dei cittadini un servizio di Centro Diurno per anziani e disabili che necessitano di assistenza giornaliera sanitaria e/o sociale. Il servizio vuole offrire l'assistenza completa alla persona, prevista dagli standard normativi regionali, trattamenti educativi e riabilitativi su specifico programma individuale, di ristorazione e lavanderia. Sarà, inoltre, a disposizione un servizio di parrucchiere, di podologo, di consulenza odontoiatrica; altri servizi possono essere attivati sulla base delle necessità che dovessero eventualmente emergere. Il servizio, di norma attivo tutti i giorni dell'anno, avrà modalità di frequenza che tengono conto delle esigenze individuali di ciascun ospite e dei suoi familiari. Al servizio si accede tramite valutazione in sede di UVMD con inserimento nella graduatoria di Centro Diurno oppure presentando domanda al servizio sociale dell'Ente che provvederà appena possibile ad attivare la richiesta di UVMD se non presente. Attraverso tale servizio, gli enti sottoscrittori intendono mettere a disposizione le proprie specifiche risorse umane e strumentali al fine di consentire che l'utente possa vedere soddisfatti bisogni diversi in un unico luogo, evitando, quindi, per quanto possibile, una dispersione di energie da parte dei cittadini e degli stessi coinvolti.

Collaborazione/referenza per gli ospiti delle residenze gestite dal "Centro Servizi Sociali Villa Serena" con retta a carico del Comune

Il servizio sociale del Centro Servizi Sociali "Villa Serena" pone particolare attenzione agli ospiti il cui pagamento della retta è a carico dei Comuni. Nello specifico, attraverso l'utilizzo del fondo destinato alle spese personali dell'ospite, provvederà con personale proprio agli acquisti necessari e per il disbrigo di pratiche burocratiche supportando e affiancando la persona. Le spese verranno quindi rendicontate periodicamente all'Assistente Sociale del Comune di riferimento. Per le medesime persone, il Centro Servizi Sociali Villa Serena provvederà, qualora se ne rilevi la necessità:

- a inoltrare istanza di ricorso per la nomina di Amministratore di Sostegno, del Curatore o del Tutore e a seguirne l'iter fino alla nomina, anche avvalendosi di specialisti individuati dall'Ente, previa quantificazione dei relativi costi e accordo sugli stessi.
- ad individuare, al momento del decesso, l'impresa che gestirà il servizio funebre. Nel caso l'ospite abbia già un Amministratore di Sostegno assegnato, si dovrà concordare, fin dall'ingresso in struttura, la modalità di individuazione e remunerazione dell'impresa funebre.

L'opportunità che queste attività siano svolte dal Centro Servizi Sociali "Villa Serena" in maniera sinergica fra gli enti coinvolti garantisce che gli adempimenti siano svolti celermente, senza dispendiosi passaggi di consegne fra i diversi operatori e direttamente da chi ha in carico la persona inserita in struttura. Le parti si impegnano a comunicare tempestivamente e reciprocamente l'esistenza o l'insorgenza di eventuali problematiche economiche segnalandole all'Amministratore di Sostegno e/o al Comune, rendendo possibile l'attivazione immediata di misure cautelative.

Servizio di continuità domiciliare

La titolarità del servizio è dei Comuni sottoscrittori che si avvalgono della collaborazione del CSS “Villa Serena” per la parte operativa che viene gestita dal personale dell’IPAB. Il servizio viene organizzato secondo i protocolli operativi stipulati tra Comuni e Centro Servizi Sociali “Villa Serena”, che mette a disposizione il proprio personale specializzato, formato e aggiornato, appoggiato logisticamente alla struttura di riferimento, aperta h24. Il Centro Servizi assicura omogeneità dell’offerta nei diversi territori comunali e coordinamento finalizzato all’ottimizzazione, alla flessibilità e all’adeguatezza degli interventi anche in caso di emergenza. Il servizio di continuità, di assistenza e di cura domiciliare è oggetto di progetti di valorizzazione e sviluppo, legati in particolare al PNRR 2021: i sottoscrittori del presente accordo si orientano a sviluppare, arricchire ed espandere questo servizio, conformemente al dettato normativo nazionale, regionale e locale previsto per il prossimo periodo.

Servizio di preparazione e fornitura pasti caldi a domicilio.

Su richiesta dei Comuni sottoscrittori, viene gestito il servizio di preparazione e fornitura di pasti caldi a domicilio, intervento rivolto agli anziani e/o cittadini in condizioni di fragilità in carico ai servizi sociali territoriali. Tale servizio si pone ad integrazione del sistema della domiciliarità presente nel territorio: attraverso la consegna dei pasti caldi a domicilio sarà garantito, in particolare, oltre al rispetto delle tabelle nutrizionali previste dalla vigente normativa in materia, anche il monitoraggio e il controllo sulla situazione socio-sanitaria della persona. Il medesimo servizio sarà svolto da personale specializzato professionalmente competente (Operatori socio-sanitari o, in caso di emergenza o carenza del profilo, Operatori ausiliari specificatamente formati) e, quindi, in grado di valutare eventuali situazioni di rischio e/o disagio dell’utente meritevoli di segnalazione al servizio sociale del comune, nonché di coadiuvare l’utente, qualora necessario, nella scelta del menù più confacente alle esigenze sanitarie dello stesso. Tale tipologia di servizio, che comprende anche l’attività di monitoraggio e controllo sulla situazione socio-sanitaria e ambientale delle persone, è attuabile attraverso la sottoscrizione del presente Accordo fra soggetti istituzionali dotati delle necessarie competenze in ambito socio-sanitario, e di specifici protocolli operativi tra i singoli Comuni e il Centro Servizi Sociali “Villa Serena”.

Servizio di bagno assistito

Gli anziani e le persone con disabilità residenti nel territorio potranno usufruire di un bagno assistito messo a disposizione nelle Residenze gestite dal Centro Servizi Sociali “Villa Serena”, presso idonei e attrezzati locali. Il servizio sarà, altresì, a disposizione degli utenti seguiti dal servizio domiciliare comunale. Tale servizio viene erogato per soddisfare l’esigenza di quanti non possono usufruire presso il proprio domicilio di idoneo locale; l’igiene personale sarà garantita con l’assistenza di personale qualificato messo a disposizione dalla residenza. Al servizio si accede tramite segnalazione da parte del servizio sociale comunale per gli utenti del SAD o presentando domanda al servizio sociale dell’IPAB per privati cittadini. La prestazione viene remunerata direttamente da parte della persona al Centro Servizi Sociali “Villa Serena”.

Servizio di trasporto sociale

Il servizio ha l’obiettivo di fornire il supporto all’autonomia e facilitare, tramite mezzo con autista, gli spostamenti dei cittadini anziani principalmente per visite mediche, trattamenti riabilitativi ed esigenze identificate. Può avere una duplice accezione:

- Mezzo attrezzato con autista, per trasporto di persone anziane e disabili segnalate dal Servizio Sociale Comunale, che non sono in grado di utilizzare i mezzi pubblici e/o necessitano di un mezzo adeguato per recarsi a visite mediche o altri appuntamenti di tipo sanitario. E' necessaria la presenza sul mezzo di un familiare o di un accompagnatore. Al servizio si accede su segnalazione dello stesso del Servizio Sociale Comunale. Tale attività, svolta in modo sinergico fra gli enti sottoscrittori, garantisce in primis il cittadino che potrà vedere soddisfatto il proprio bisogno di spostamento e accompagnamento non altrimenti effettuabile. Qualora necessario, è svolta anche un'attività di monitoraggio dello stesso utente così da far emergere eventuali ulteriori bisogni e/o problematiche dello stesso per la successiva segnalazione al competente servizio sociale territoriale. Resta inteso che l'autista non è chiamato in alcun caso a dare supporto durante la visita medica o il trattamento riabilitativo, così come non è tenuto ad avere alcun rapporto con il relativo personale medico o sanitario.
- Mezzo con autista, per trasporto di cittadini anziani che ne facciano richiesta poichè impossibilitati a muoversi autonomamente e/o non possano essere accompagnati da familiari o persone di riferimento, per trasporti finalizzati a visite mediche, riabilitazione o altri motivi specificatamente individuati. Tale servizio può essere gestito da personale volontario tramite apposito convenzionamento. Resta inteso che il personale volontario non è chiamato in alcun caso a dare supporto durante la visita medica o il trattamento riabilitativo, così come non è tenuto ad avere alcun rapporto con il relativo personale medico o sanitario

In entrambe le fattispecie gli autisti dovranno essere opportunamente formati su temi quali: il primo soccorso, la relazione con l'anziano, la rilevazione di *critical points* sulla situazione socio abitativa della persona. Gli Enti sottoscrittori si impegnano ad attivare nei propri territori le risorse di volontariato disponibili per questo servizio, e ad attuare approfondimenti su tariffazione e rimborsi spese.

Servizio di continuità sociale

Il servizio ha l'obiettivo di assicurare la continuità della presenza dell'Assistente Sociale negli Enti aderenti al presente Accordo e può avere una duplice linea di attuazione:

- Durante i periodi di assenza prolungata di medio termine (es. malattia lunga, infortunio, ...), su specifica richiesta del Comune, potrà essere garantita la continuità del servizio di Assistente Sociale del Comune tramite gli Assistenti Sociali del Centro Servizi Sociali "Villa Serena". E' assodato che per tale servizio la normativa attuale rende difficoltoso il ricorso a forme diverse dalle collaborazioni fra enti pubblici in termini soprattutto di messa a disposizione del proprio personale per particolari esigenze e per limitati periodi di tempo ben definiti. Pertanto, al fine di evitare interruzioni di servizi pubblici da parte del Comune, si ritiene fondamentale prevedere la possibilità – previa stipula di apposito protocollo operativo e/o adozione di specifico provvedimento da parte del competente organo o Responsabile – di poter incaricare uno degli Assistenti Sociali del Centro Servizi Sociali "Villa Serena", in caso di assenza della analoga figura professionale comunale, per gli adempimenti tipici di competenza della stessa e non delegabili ad altre figure presenti presso l'ente pubblico.
- Al fine di potenziare in via continuativa il servizio sociale comunale per l'area della terza e quarta età, su specifica richiesta del Comune e previa analisi organizzativa interna, potrà essere garantita la presenza in Comune dell'Assistente Sociale del Centro Servizi Sociali "Villa Serena" per un numero definito di ore settimanali e per un periodo medio/lungo. La continuità di interlocuzione, la specializzazione di personale del settore, la conoscenza del sistema e della molteplicità di soluzioni presenti nel territorio, contribuiscono ad offrire al cittadino un servizio qualificante e un progetto mirato, insieme ad una concreta ottimizzazione delle risorse.

Il presente Accordo consente di ottimizzare le risorse umane in servizio presso i Comuni e presso il Centro Servizi Sociali Villa Serena dato la conoscenza degli stessi della realtà dei servizi sociali territoriali, operando già nel medesimo territorio in sinergia con le i servizi sociali e l'IPAB.

Attività formativa, divulgativa e progettuale

L'attività mira a divulgare e consolidare una cultura dell'invecchiamento, sensibilizzando tutti i soggetti presenti nella società civile, in vista di un futuro dove i cittadini anziani saranno la maggioranza e in un contesto socio economico molto diverso da quello odierno, nella consapevolezza della necessità di mettere in campo modelli diversi di approccio all'assistenza e di affrontare i temi della terza e quarta età in una visione globale.

- Il Centro Servizi Sociali Villa Serena attiva, organizza e gestisce corsi formativi e/o eventi divulgativi destinati alla popolazione, alle associazioni presenti nel territorio, o agli specialisti del settore come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, percorsi formativi per caregiver, corsi di ginnastica dolce, formazione sull'alimentazione e nutrizione. Organizzerà, inoltre, momenti formativi destinati al personale assistenziale e sociale che a diverso titolo opera sul territorio (volontari, operatori socio – sanitari, infermieri professionali, assistenti sociali, ecc...) su temi sanitari, assistenziali, sociali, psicologici, ivi compresi gruppi di ascolto, di auto/mutuo aiuto e di sostegno.
- Gli aderenti al presente Accordo partecipano congiuntamente a progetti comunali, sovracomunali, regionali, nazionali ed europei, di sviluppo dei servizi domiciliari, territoriali e residenziali, invecchiamento attivo, teleriabilitazione e telemedicina, innovazione tecnologica e quant'altro possa essere valutato come foriero di miglioramento e di sviluppo dei servizi alla persona anziana.

Il presente Accordo consente di ottimizzare le risorse, sia professionali che strumentali, messe a disposizione dagli enti coinvolti: esso è stipulato anche nell'ottica di perseguire un risparmio dalle economie di scala derivanti, in particolare, dall'offerta di tali servizi formativi e di tali progettualità innovative non solo all'interno delle strutture gestite dal Centro Servizi Sociali "Villa Serena", ma anche sul territorio, contribuendo alla diffusione di una proficua cultura dell'invecchiamento e la sensibilizzazione della popolazione, delle associazioni e degli stakeholders sui temi afferenti la terza e quarta età. La sinergia fra enti pubblici, che si concretizza con la stipula del presente Accordo, permette di raggiungere inoltre l'obiettivo di prevenire, tramite lo sviluppo di competenze nuove e dei servizi territoriali e domiciliari, anticipati e prematuri inserimenti in strutture protette, coniugando insieme l'ottimizzazione di costi e risorse con una maggiore qualità e personalizzazione dei servizi offerti.

Centri socio-culturali e di informazione

Le parti hanno la possibilità di promuovere congiuntamente la nascita di centri socio-culturali per persone anziane, aventi l'obiettivo di contrastare la solitudine e creare iniziative sociali e culturali coerenti con gli interessi dei frequentanti e delle associazioni di volontariato del territorio. In tali centri possono trovare spazio:

- attività ludico espressive, eventi culturali e ricreativi, attività motorie e di stimolazione cognitiva, da realizzarsi sia all'interno che all'aperto, che favoriscano stimoli e positivi rapporti interpersonali per il mantenimento dell'equilibrio psico-fisico, per la prevenzione del decadimento cognitivo, per il contrasto all'isolamento sociale;

- servizi e iniziative formativo-culturali a supporto della cura e del benessere della persona anziana, finalizzati al mantenimento dell'autonomia e della permanenza nel proprio ambiente di vita il più a lungo possibile;
- accesso ai servizi specialistici già attivi presso il Centro Servizi Sociali "Villa Serena", quali infermiere, fisioterapista, logopedista, psicologo, assistente sociale, cura della persona, parrucchiere e pedicure;
- punti di informazione e orientamento, che consentano al cittadino di avere, di fronte a qualsiasi problematica relativa all'invecchiamento, sia essa di tipo abitativo/logistico, assistenziale o sanitaria, un unico punto di riferimento che possa orientare la persona e la famiglia verso la soluzione più idonea, agevoli le persone nell'orientamento tra i diversi interlocutori e i diversi soggetti erogatori di servizi, ottimizzi i percorsi sia per i cittadini che per gli Enti aderenti all'accordo.

Servizio di fisioterapia, logopedia e sostegno psicologico.

Il Centro Servizi Sociali Villa Serena metterà a disposizione dei cittadini del territorio, con oneri a carico degli stessi, un servizio di fisioterapia, logopedia e sostegno psicologico presso le residenze, a domicilio o attraverso la modalità "teleriabilitazione". L'interessato potrà accedere, tramite presentazione della domanda alla Segreteria del Centro Servizi Sociali "Villa Serena". Tali servizi possono trovare impulso e sviluppo, anche in termini di flessibilità e diffusione, conformemente ai progetti legati al PNRR.

Servizio di prevenzione e cura del cavo orale

Tra i soggetti cosiddetti "fragili" che incontrano oggi maggiori ostacoli all'accesso alle cure dentali per limitazioni fisiche e per la perdita dell'autonomia, vi sono le persone anziane non autosufficienti che necessitano di un'assistenza fondata su percorsi clinici diversi da quelli della tradizionale odontoiatria. Oltre a questo, tale fascia di popolazione risulta particolarmente a rischio perché l'igiene orale non è sempre considerata una priorità, né valutata come una importante misura di prevenzione. Il progetto si rivolge agli anziani e alle persone disabili residenti nel territorio della vallata che versano in condizioni svantaggiate, e può avvenire su segnalazione dei Servizi Sociali Comunali. Obiettivi del progetto: effettuare uno screening generale della salute del cavo orale della persona anziana; individuare il fabbisogno di specifici interventi odontoiatrici e/o masticatori; far apprendere ai pazienti in grado di collaborare e ai caregiver adeguate misure preventive e terapeutiche (educazione sanitaria). A seguito dello screening, l'utente potrà in ogni momento decidere autonomamente se proseguire o meno ai trattamenti e agli interventi proposti. L'approccio utilizzato dai professionisti andrà a privilegiare l'attenta valutazione delle scelte cliniche e dei trattamenti in relazione alle necessità percepite dai soggetti, alle domande espresse, alle condizioni "globali" (funzionali, psicologiche, socio-economiche). Saranno sviluppati percorsi clinici tesi principalmente a indagare gli aspetti funzionali del paziente, saranno predisposti interventi ragionevoli, in tempi congrui, privilegiando percorso caratterizzati da basso stress per il paziente. Il servizio, regolarmente autorizzato all'esercizio secondo la normativa vigente in materia, sarà reso con oneri a carico del richiedente.

Attivazione progetti di continuità per dimissioni ospedaliere e rientro a domicilio

Gli interventi proposti si rivolgono principalmente alle famiglie con anziani non autosufficienti che, prossimi alle dimissioni ospedaliere, necessitano di aiuto e supporto nella fase seguente la dimissione. Sono, inoltre, destinati alle persone che, da poco dimessa dai reparti ospedalieri, necessitano di servizi a supporto in quanto si trovano in una situazione di difficoltà dovuta alla nuova situazione creatasi. Il servizio, attivabile, dai servizi sociali del territorio nella loro funzione di presa in carico dell'utente e/o della sua famiglia in un momento di fragilità data dalla modifica, spesso repentina, della situazione di autosufficienza e autonomia

di uno dei suoi componenti, si rivolge innanzitutto alla figura del caregiver (che in molti casi può coincidere con la figura della “badante”), attraverso un’offerta diversificata di interventi, tra i quali:

- Formazione del caregiver, da attuarsi principalmente attraverso una serie di interventi specifici per l’apprendimento di tecniche assistenziali (mobilitazione, trasferimenti, igiene personale, posture, ecc..) e relazionali (comunicazione con ospiti affetti da Demenza, tecniche di comunicazione non verbale, ecc);
- sostegno psicologico al caregiver e/o ai componenti della famiglia nella delicata funzione assistenziale;
- supporto, diretto e indiretto, nel disbrigo di pratiche burocratiche (richieste di ausili, domanda di invalidità civile...)
- offerta e gestione diretta dei servizi domiciliare (infermieristico, riabilitativo, di assistenza domiciliare)

L’Accordo consente di ottimizzare le risorse, sia quelle umane che strumentali, messe a disposizione da parte degli enti coinvolti. La sinergia fra enti pubblici permette di raggiungere l’obiettivo di “vicinanza” alle persone interessate dalle sopra citate problematiche, con particolare riferimento ai familiari e/o caregiver delle persone assistite. La finalità che si intende perseguire è quella di prevenire il ricorso a ulteriori ricoveri ospedalieri e/o prestazioni sanitarie improprie, nonché ad anticipati e prematuri inserimenti in strutture protette.

L'Ente "in cifre"

L’organico dell’IPAB, al 31/12/2021, è costituito da n° 149,75 dipendenti distribuiti per categorie secondo il sistema di classificazione del personale introdotto con il CCNL Comparto Funzioni locali.

Dipendenti	Numero*
OSS	105,00
Infermieri	21,25
Coordinatori	2
Educatori	3,33
Ausiliari	0
Manutentori	3,00
Ass.sociali, psicologo	4,00
Logopedista	1,00
Amministrativi	9,17
Direttore	1

(*rapportato alla % di part-time)

Ad essi si aggiunge il personale in somministrazione e le altre figure professionali

Interinali	Numero*
OSS	18,83
Infermieri	2
Ausiliari	1,67

(*rapportato alla % di part-time)

Altro	Numero	
Medici	3,00	in convenzione con ULSS 8 o in libera professione
Fisioterapisti	5,00	da cooperativa
RSPD	1,00	in convenzione con altro Ente
DPO	1,00	in convenzione con altro Ente
Podologo	1,00	in libera professione
Parrucchiere	1,00	in libera professione
Ausiliari (pulizie/cucine)		cooperativa/ditta esterna
OSS	1,00	in comando da altra Ipab
Infermiere	3,00	in libera professione o in comando da altra Ipab

Si riporta nella tabella seguente il volume d'affari degli ultimi sei anni (con bilancio di esercizio approvato):

Esercizio 2014	€ 8.103.177,00	Valore della produzione
Esercizio 2015	€ 8.136.915,00	Valore della produzione
Esercizio 2016	€ 8.419.743,00	Valore della produzione
Esercizio 2017	€ 8.691.503,00	Valore della produzione
Esercizio 2018	€ 8.747.240,00	Valore della produzione
Esercizio 2019	€ 8.959.884,00	Valore della produzione
Esercizio 2020	€ 9.538.347,00	Valore della produzione

L'Ente profonde il massimo impegno nel contenimento dei costi di gestione allo scopo di contenere al massimo le rette di ospitalità. Di seguito si riporta l'andamento delle rette degli ultimi otto anni.

incremento medio %

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Rette residenziali intere	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tutte le altre rette residenziali	+1%	0%	0%	0%	0%	0,1%	1,8%	1,5%

Ad ogni nucleo è assegnato un gruppo di *operatori socio sanitari* e di *infermieri professionali*, il cui numero minimo è previsto dallo standard della Regione Veneto.

Gli operatori socio sanitari assegnati ad ogni nucleo fanno riferimento al *coordinatore e/o referente delle attività assistenziali*, figure che a diverso titolo operano in stretta sinergia con la Responsabile dell'Area.

Il personale infermieristico opera in collegamento funzionale con il Coordinatore e con il Referente delle attività assistenziali all'interno del nucleo.

L'area economica e amministrativa, recentemente ridisegnata durante l'anno 2020, è suddivisa in tre sezioni:

- Sezione Appalti e Approvvigionamenti
- Sezione Economico-finanziaria
- Sezione Risorse Umane

La sezione Appalti e Approvvigionamenti si occupa, in collaborazione con la Centrale Unica di Committenza Valle Agno ai sensi di vigente convenzionamento, degli appalti di lavori, servizi e forniture, e dei procedimenti che, oltre a comportare la procedura di scelta del contraente e di contrattualizzazione, implicano l'attività di gestione successiva alla procedura di affidamento. Nel medesimo servizio opera uno specifico settore relativo alle Manutenzioni ordinarie dell'Ente che, affidato ad un "capo-squadra" collegato funzionalmente alla Sezione.

La sezione Economico-finanziaria si occupa della Contabilità utenti, Cassa Economale, Contabilità fornitori, Bilancio e Controllo. Durante il 2020 si è proceduto con una riorganizzazione della sezione, allo scopo di rafforzare l'attività di controllo, aumentandone l'organico e rivedendo procedure e competenze. La riorganizzazione è stata accompagnata da una intensa attività di aggiornamento e formazione.

La sezione Risorse Umane, gestisce la parte amministrativa del personale dipendente e non dipendente, dal reclutamento alla gestione del rapporto, e collabora in maniera sostanziale all'organizzazione e all'ottimizzazione delle risorse. Alla Responsabile della sezione è altresì attribuita la gestione degli incarichi libero professionali.

Alla Segreteria, oltre alle attività proprie del settore, è attribuita l'organizzazione delle attività di formazione, l'attività di Fundraising e quella della comunicazione strategica oltre che con i familiari e i referenti dei residenti, anche con tutte le parti interessate (c.d. Stakeholder).

La Segreteria, i Servizi Informativi, l'RSPP, il DPO e la figura di nuova istituzione "Covid manager" vengono posti in staff alla Direzione.

I Processi dell'Ente

I processi dell'Area Assistenziale

L'Area Assistenziale è stata prevalentemente interessata dall'evento pandemico nell'anno 2020: la modalità di erogazione e la gestione delle attività è stata rivista in un'ottica di flessibilità e innovazione. Ciò è servito da volano per la nascita di idee e progetti per consentire la gestione dei servizi in condizioni di rischio, garantendo nel contempo l'incolumità e la salute reciproca. Il personale ha rivelato la propria grande professionalità e capacità di affrontare situazioni complesse. L'emergenza ha poi spinto verso una collaborazione significativa tra sedi e strutture, innescando processi di mobilità volontaria temporanea a supporto dei nuclei in emergenza Covid e permettendo una proficua collaborazione e contaminazione tra diversi professionisti.

Le usuali riunioni tra il personale dei nuclei, le UOI e altri incontri organizzativi sono stati sospesi ad inizio pandemia per le disposizioni impartite dalle Autorità sanitarie e per maggior prudenza. Attualmente si svolgono a piccoli gruppi o in videoconferenza.

Tale Area si articola nei seguenti processi, in parte rinnovati con l'esperienza Covid-19:

Area	Titolarità	codice	Processi
Servizio Sociale	Assistente sociale, Psicologo	SOC.1	Attività proprie della funzione di Segretariato Sociale
		SOC.2	Rapporto con i servizi istituzionali territoriali (ULSS, comuni)
		SOC.3	Gestione Accoglimento residente
		SOC.4	Gestione UOI
		SOC.5	Gestione rapporti con i familiari
Servizio Assistenziale e sanitario	Coordinatori, Referenti di nucleo	SAN.1	Accoglimento residente residenziale e diurno
		SAN.2	Gestione assistenziale e sanitaria del residente
		SAN.3	Gestione del fine vita in residenza
Servizio Riabilitativo	Referente dei fisioterapisti, Logopedista	RIAB.1	Riabilitazione e mantenimento capacità residue del residente
		RIAB.2	Creazione di una mentalità riabilitativa nel personale assistenziale
		RIAB.3	Supporto al servizio educativo-animativo per la promozione e organizzazione di incontri familiari e ospiti durante il periodo emergenziale

Servizio Educativo/Animativo	Responsabile degli educatori	EDU.1	Mantenimento degli interessi e potenziamento abilità residue degli ospiti
		EDU.2	Gestione dei rapporti con le agenzie educative del territorio e con il volontariato
		EDU.3	Promozione e organizzazione di appuntamenti animativi
		EDU.4	Promozione e organizzazione di appuntamenti (telefonici, in videochiamata o in presenza attraverso la finestra o nel "Tunnel degli abbracci" con i familiari dei residenti

Titolarità e sottoprocessi dell'Area Assistenziale

Servizio Sociale

Titolarità: Assistenti sociali

Processo: SOC.1 Attività proprie della funzione di Segretariato Sociale

- Informazioni sui servizi offerti dall'ente
- Segnalazione ai servizi territoriali competenti di situazioni che necessitano del loro intervento
- Disbrigo pratiche burocratiche per gli ospiti dell'ente (procedura per ottenimento invalidità civile,...)
- Segnalazione al Tribunale di specifiche situazioni, mantenimento contatti
- Invio pratiche all'UVMD territoriale
- Gestione economica ospiti privi di rete familiare
- Orientamento alla fruibilità dei servizi dell'ente

Processo: SOC.2 Rapporto con i servizi istituzionali territoriali (ULSS, comuni)

- Mantenimento contatti con i servizi sociali comunali
- Stesura relazioni richieste dai servizi specialistici
- Partecipazione a UVMD
- Partecipazione ad incontri con colleghi del territorio per la gestione di situazioni complesse
- Mantenimento contatti con il Distretto per la gestione della graduatoria unica
- Predisposizione report periodici flussi informativi

Processo: SOC.3 Gestione Accoglimento residente

- Attuazione Protocollo Accoglienza residente

Processo: SOC.4 Gestione UOI

- Raccolta delle segnalazioni e delle richieste
- Convocazione UOI
- Predisposizione del Progetto personalizzato
- Compilazione e/o rivalutazione scheda SVAMA degli ospiti

Processo: SOC.5 Gestione rapporti con i familiari

- Organizzazione incontri con i familiari ed i referenti degli ospiti per la condivisione del Progetto personalizzato
- Organizzazione incontri di supporto ai familiari sia strutturati che informali
- Raccolta e gestione di disservizi evidenziati dai familiari degli ospiti e loro segnalazione alla responsabile dell'area e alla direzione
- Gestione situazioni problematiche relative agli ospiti in collaborazione con la responsabile dell'area e con la direzione
- Elaborazione di progetti specifici di nucleo, anche in collaborazione con altre figure professionali
- Organizzazione e partecipazione ad incontri rivolti ai familiari

Servizio Assistenziale e Sanitario

Titolarità: Coordinatori, Referenti di nucleo

Processo: SAN.1 Accoglimento ospite residenziale e diurno

- Presa visione e condivisione del gruppo di lavoro della scheda di primo ingresso
- Predisposizione logistica del nuovo residente
- Prima analisi dei bisogni sanitari, assistenziali, sociali del nuovo residente
- Predisposizione modalità di alzata, alimentazione, presidi e ausili; relativo monitoraggio
- Prima valutazione in UOI e definizione del PAI

Processo: SAN.2 Gestione assistenziale e sanitaria del residente

- Predisposizione piani di lavoro diurni e notturni e loro periodica verifica
- Compilazione consegne ospiti
- Partecipazione ad incontri di nucleo
- Partecipazione a UOI, definizione del PAI, compilazione scheda SVAMA
- Partecipazione agli incontri di supervisione casi clinici

Processo: SAN.3 Gestione del fine vita in residenza

- Gestione del fine vita
- Individuazione e gestione del dolore
- Convocazione UOI
- Incontro in equipe con i familiari e/o i referenti del residente
- Strutturazione specifico piano di lavoro (riduzione o semplificazione degli interventi sanitari e di cura...)
- Gestione della salma
- Rielaborazione dell'evento nell'incontro di nucleo o di formazione

Servizio Riabilitativo

Titolarità: Referente dei Fisioterapisti, Logopedista

Processo: RIAB.1 Riabilitazione e mantenimento capacità residue del residente

- Prima valutazione del residente e compilazione del Piano riabilitativo individualizzato
- Partecipazione a UOI
- Presa in carico del residente attraverso trattamenti individuali, in piccolo gruppo, grande gruppo

- Rendicontazione dei trattamenti
- Gestione ausili dell'ente e forniti in dotazione dall'Ulss
- Mantenimento rapporti con medico fisiatra dell'Ulss
- Mantenimento rapporti con specialisti

Processo: RIAB.2 Creazione di una mentalità riabilitativa nel personale assistenziale

- Stesura di protocolli e linee guida e loro divulgazione al personale assistenziale dell'ente
- Consegne al personale di nucleo finalizzate al mantenimento delle competenze motorie da parte del residente
- Partecipazione ad incontri di nucleo/servizio ed alla supervisione clinica
- Compilazione consegne individuali: predisposizione di tutte le indicazioni relative alle posture a letto, modalità di alzata residente, presidi antidecubito e per trasferimenti.

Processo: RIAB.3 Supporto al servizio educativo-animativo per la promozione e organizzazione di incontri familiari e ospiti durante il periodo emergenziale

- Applicazione di protocolli e linee guida relative all'organizzazione di incontri con gli ospiti, da parte dei familiari
- Organizzazione chiamate, videochiamate, incontri alla finestra e incontri nel "Tunnel degli abbracci"

Servizio Psicologico

Titolarità: Psicologo

Processo: PSI.1 Supervisione e sostegno psicologico per i lavoratori

- Ascolto e raccolta dei bisogni di supporto psicologico
- Organizzazione e gestione di percorsi di supervisione di gruppo
- Supporto individuale ai lavoratori su richiesta
- Elaborazione report periodici sull'attività

Processo: PSI.2 Supporto e sostegno psicologico per anziani e familiari

- Supporto psicologico agli anziani residenti
- Supporto psicologico ai familiari dei residenti

Servizio Educativo/Animativo

Titolarità: Responsabile degli Educatori

Processo: EDU.1 Mantenimento degli interessi e potenziamento abilità residue degli ospiti

- Ascolto della persona e prima raccolta professionale degli interessi, delle abilità (anche inesprese) del residente
- Predisposizione del progetto educativo individualizzato
- Partecipazione a UOI
- Attuazione del progetto educativo individualizzato, sua verifica, eventuale rimodulazione
- Partecipazione ad incontri di nucleo/servizio ed alla supervisione clinica
- Predisposizione di attività di gruppo (laboratori di cucina, manuali, gruppi lettura)

Processo: EDU.2 Gestione dei rapporti con le agenzie educative del territorio e con il volontariato

- Promozione di forme di collaborazione con gruppi parrocchiali, di volontariato, scuole

- Collaborazione per la gestione del gruppo di volontariato presente all'interno dell'ente
- Attività di sensibilizzazione per il reperimento di volontari
- Predisposizione di progetti educativi rivolti a soggetti seguiti da altre istituzioni, accoglimento e tutoraggio degli stessi

Processo: EDU.3 Promozione e organizzazione di appuntamenti animativi

- Organizzazione e accompagnamento di ospiti, familiari e volontari ad uscite (gite, mostre...)
- Gestione ed accompagnamento degli ospiti ad uscite programmate (mercato settimanale...)
- Organizzazione e gestione di momenti di festa strutturati interni alle residenze (gruppi musicali, feste) ed attività di culto (S. Messa settimanale, recita del rosario...)
- Organizzazione del soggiorno climatico per gli ospiti residenti
- Partecipazione a concorsi, mostre fotografiche...

Processo: EDU.4 Promozione e organizzazione di appuntamenti (telefonici, in videochiamata o in presenza attraverso la finestra o nel "Tunnel degli abbracci" con i familiari dei residenti

- Organizzazione chiamate, videochiamate, incontri alla finestra e incontri nel "Tunnel degli abbracci"

I processi dell'Area Amministrativa

Durante l'esercizio 2020, tutto l'Ente è stato "coralmente" impegnato ad arginare le pesanti conseguenze del periodo pandemico.

Tutto il personale, infatti, è stato coinvolto in questa campagna e, com'era prevedibile, sono mutati o addirittura si sono aggiunti dei processi legati proprio al periodo straordinario. Durante l'anno 2020, si è consumata una vera e propria tragedia che ha tuttavia dimostrato, nonostante il super lavoro, la paura, la fatica, lo smarrimento, con quale spirito di abnegazione e impegno si lavora nelle nostre strutture.

Inoltre, dalla forte esperienza maturata con l'emergenza sanitaria ancora in corso, è stata istituita una nuova figura aziendale con precisi compiti di sorveglianza: il "Covid manager". Con questo termine, la Regione Veneto definisce "colui che svolge funzioni di coordinatore per l'attuazione delle misure di prevenzione e controllo e con funzioni di punto di contatto per le strutture del Sistema Sanitario Regionale".

Di seguito, si elencano i processi dell'Area Amministrativa:

Sezione	Titolarità	codice	Processi
Appalti, lavori, servizi e forniture	Responsabile Appalti, lavori, servizi e forniture	APP.1	Affidamento e gestione degli appalti di:
		APP.1.1	- forniture di beni e servizi
		APP.1.1.1	- forniture straordinarie ed urgenti DPI e altri beni per emergenza Covid-19
		APP.1.2	- servizi assicurativi
		APP.1.3	- servizi esternalizzati (lavanderia, pulizia, ecc.)
		APP.1.4	- servizi di manutenzione
		APP.1.5	- gestione utenze
		APP.1.6	- servizi di consulenza a enti/società
		APP.1.7	- lavori di manutenzione straordinaria
		APP.2	Affidamento di:
		APP.2.1	- servizio di tesoreria
		APP.2.2	- servizio di ristorazione
		APP.3	Gestione locazione Immobile "Dalla Valle"

		APP.4	Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento
		APP.5	Adempimenti di pubblicazione di pertinenza
Approvvigionamenti	Responsabile Approvvigionamenti	APV.1	Acquisizione di beni a supporto dell'attività dell'area amministrativa e socio sanitaria
		APV.1.1	Acquisizioni straordinarie ed urgenti di beni a supporto dell'attività dell'area amministrativa e socio sanitaria
		APV.2	Gestione amministrativa smaltimento rifiuti speciali
		APV.2.1	Gestione amministrativa dello straordinario smaltimento di rifiuti speciali a seguito uso DPI e presidi per la prevenzione/trattamento del contagio da Covid-19
		APV.3	Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento
		APV.4	Adempimenti di pubblicazione di pertinenza
Manutenzioni	Caposquadra Manutentori	MAN.1	Gestione manutenzione ordinaria immobili/beni/attrezzature dell'Ente
		MAN.2	Gestione trasporti con mezzi dell'Ente
		MAN.3	Gestione magazzino prodotti
		MAN.4	Sovrintendere alle verifiche periodiche esterne ed interne in riferimento alla normativa inerente alla sicurezza
		MAN.5	Verifica della corretta tenuta dei cantieri
Risorse Umane	Responsabile Risorse Umane	PERS.1	Indizione e gestione delle procedure di reclutamento del personale dipendente
		PERS.2	Gestione pratiche amministrative inerenti al personale dipendente
		PERS.2.1	Gestione pratiche amministrative inerenti al personale dipendente in modo particolare gli infortuni e altre pratiche relative ai dipendenti che si sono contagiati

		PERS.3	Gestione amministrativa LSU
		PERS.4	Gestione economica e previdenziale del personale dipendente
		PERS.5	Gestione amministrativa personale interinale
		PERS.6	Gestione relazioni sindacali
		PERS.7	Affidamento e gestione incarichi in libera professione
		PERS.8	Rilevazione presenze
		PERS.9	Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento
		PERS.10	Adempimenti di pubblicazione di pertinenza
RSPP	RSPP	RSPP.1	Gestione applicazione normativa inerente alla sicurezza
COVID MANAGER	CM	CM.1	Gestione applicazione dei nuovi Protocolli adottati durante l'emergenza Covid-19
Privacy	DPO	DPO.1	Attività di Data Protector Officer
Segreteria	Responsabile Segreteria	SEGR.1	Attività proprie del servizio di Segreteria dell'Ente
		SEGR.2	Collazione e archiviazione degli atti amministrativi e relativi adempimenti degli oneri di pubblicazione
		SEGR.3	Organizzazione delle attività formative dell'Ente
		SEGR.4	Redazione piano formazione annuale
		SEGR.5	Gestione Autorizzazione ed Accredimento istituzionale
		SEGR.6	Sistema di Gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2015
		SEGR.7	Fundraising
		SEGR.8	Comunicazione
		SEGR.9	Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento
		SEGR.10	Adempimenti di pubblicazione di pertinenza
Economico-finanziaria:Contabilità Ospiti	Responsabile Contabili	OSP.1	Gestione contabilità ospiti

e Cassa Economale	tà Ospiti e Cassa Economale		
		OSP.2	Gestione cassa economale
		OSP.3	Gestione ciclo contabile attivo
		OSP.4	Gestione servizio di ristorazione
		OSP.5	Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento
		OSP.6	Adempimenti di pubblicazione di pertinenza
Economico-finanziaria: Bilancio	Responsabile Bilancio	BIL.1	Gestione servizio di Tesoreria
		BIL.2	Gestione rapporti con Revisore dei Conti
		BIL.3	Gestione mutui in essere
		BIL.4	Espletamento adempimenti fiscali
		BIL.5	Redazione Bilanci e Consuntivi
		BIL.6	Gestione ciclo contabile passivo
		BIL.7	Gestione amministrativa e contabile bar interno (processo non più esistente per l'avvenuta chiusura del bar)
		BIL.8	Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento
		BIL.9	Redazione e gestione: - inventario dei beni (targhe) - cespiti
		BIL.10	Redazione e gestione sistema di contabilità analitica
		BIL.11	Predisposizione report periodici su andamento economico finanziario
		BIL.12	Redazione del budget e analisi degli scostamenti
		BIL.13	Adempimenti di pubblicazione di pertinenza
Servizi Informativi	Responsabile	INF.1	Amministratore di rete e di sistema (gestione password, accessi, livelli di sicurezza)

	Servizi Informativi		
		INF.2	Gestione backup di sicurezza
		INF.3	Gestione servizio informatico esternalizzato
		INF.4	Adeguamento GDPR 679/2016
		INF.5	Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento

Titolarità e sottoprocessi dell'Area Amministrativa

Sezione Appalti, lavori, servizi e forniture

Titolarità: Responsabile Appalti, lavori, servizi e forniture

Processo: APP.1.1 Affidamento e gestione degli appalti di forniture di beni e servizi

- Procedura affidamento fornitura di beni e servizi con le modalità indicate nella determina a contrarre (elaborazione determina, nomina commissione di gara, redazione atti amministrativi connessi, verifica requisiti, contratti/incarichi)
- Ricezione ordine da servizio manutenzione; trasmissione ordine a fornitore; ricezione merce e verifica bolla/ordine
- Index: rilevazione dati ausili per incontinenza; verifica consumi ausili per incontinenza in staff con IP ditta fornitrice
- Compilazione schede ANAC SIMOG se affidamenti di importo superiore a € 40.000,00
- Supporto alla Direzione nell'individuazione degli importi di spesa preventivi per i conti relativi al processo

Processo: APP.1.2 Affidamento e gestione degli appalti di servizi assicurativi

- Procedura affidamento servizi assicurativi con le modalità indicate nella determina a contrarre (elaborazione determina, nomina commissione di gara, redazione atti amministrativi connessi)
- Gestione delle polizze assicurazione:
 - automezzi;
 - RCO e RCT;
 - Globale immobili;
 - tutela legale;
 - infortuni trasportati e conducenti;
 - kasko;
 - volontari
- Rendicontazione per polizze premi a consuntivo (Rc, volontari, uso mezzi propri)
- Gestione sinistri (apertura pratica, segnalazione alla compagnia)

- Rapporti con broker
- Supporto alla Direzione nell'individuazione degli importi di spesa preventivi per i conti relativi al processo

Processo: APP.1.3 Affidamento e gestione degli appalti di servizi esternalizzati (lavanderia, pulizia, ausiliari reparto, servizi riabilitativi)

- Procedura affidamento servizi esternalizzati con le modalità indicate nella determina a contrarre (elaborazione determina, nomina commissione di gara, redazione atti amministrativi connessi)
- Servizio lavaggio biancheria piana e divise: verifica ore di sostituzione LSU e personale in lavanderia;
- servizio lavanderia e guardaroba: verifiche mensili ore impiegate
- Aggiustamenti gara: gestione incrementi o diminuzioni prestazioni in base alle esigenze dell'Ente
- Supporto alla Direzione nell'individuazione degli importi di spesa preventivi per i conti relativi al processo

Processo: APP.1.4 Affidamento e gestione degli appalti di servizi di manutenzione

- Procedura affidamento servizi di manutenzione con le modalità indicate nella determina a contrarre (elaborazione determina, nomina commissione di gara, redazione atti amministrativi connessi, verifica requisiti, contratti/incarichi)
- Supporto alla Direzione nell'individuazione degli importi di spesa preventivi per i conti relativi al processo

Processo: APP.1.5 Affidamento e gestione degli appalti di gestione utenze

- Affidamenti e rinnovi convenzioni in essere
- Monitoraggio consumi utenze (mc e kWh) per successive scelte
- Supporto alla Direzione nell'individuazione degli importi di spesa preventivi per i conti relativi al processo

Processo: APP.1.6 Affidamento e gestione degli appalti di servizi di consulenza a enti/società

- Procedura affidamento servizi di consulenza a enti/società con le modalità indicate nella determina a contrarre (elaborazione determina, nomina commissione di gara, redazione atti amministrativi connessi, verifica requisiti, contratti/incarichi)
- Supporto alla Direzione nell'individuazione degli importi di spesa preventivi per i conti relativi al processo

Processo: APP.1.7 Affidamento e gestione degli appalti di lavori di manutenzione straordinaria

- Programmazione triennale opere pubbliche
- Supporto alla Direzione nell'individuazione delle migliori soluzioni di manutenzione e intervento straordinario
- Procedura affidamento lavori di manutenzione straordinaria con le modalità indicate nella determina a contrarre (elaborazione determina, nomina commissione di gara, redazione atti amministrativi connessi, verifica requisiti, contratti/incarichi)
- Supporto alla Direzione nell'individuazione degli importi di spesa preventivi per i conti relativi al processo

Processo: APP.2.1 Affidamento di servizio di tesoreria

- Procedura affidamento servizio di tesoreria con le modalità indicate nella determina a contrarre (elaborazione determina, nomina commissione di gara, redazione atti amministrativi connessi)

Processo: APP.2.2 Affidamento e gestione servizio di ristorazione

- Procedura affidamento servizio di ristorazione con le modalità indicate nella determina a contrarre (elaborazione determina, nomina commissione di gara, redazione atti amministrativi connessi verifica requisiti, contratti/incarichi)
- Aggiustamenti gara: gestione incrementi o diminuzioni prestazioni in base alle esigenze dell'Ente

Processo: APP.3 Gestione locazione Immobile "Dalla Valle"

- Verifica indice ISTAT e aggiornamento canone di affitto con quantificazione imposta di registro
- Rinnovo contrattuale
- Ricezione richiesta di intervento di manutenzione (locatario); verifica e avvio procedura; affidamento lavori
- Supporto alla Direzione nell'individuazione degli importi di spesa preventivi per i conti relativi al processo

Processo: APP.4 Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento"

- Verifica e controllo fatture e buoni di pagamento relativi ai processi in gestione finalizzato al pagamento; restituzione fatture per pagamento

Processo: APP.5 Adempimenti di pubblicazione di pertinenza

- Pubblicazione su sito, sezione "Amministrazione Trasparente", del canone di affitto immobile "Dalla Valle"
- Trasmissione annuale dati all'ANAC e pubblicazione su sito, sezione "Amministrazione Trasparente"
- Pubblicazione dati Rilevazione Patrimonio e Rappresentanti - Patrimonio delle PA
- Anagrafe Tributaria

Sezione Approvvigionamenti

Titolarità: Responsabile Approvvigionamenti

Processo: APV.1 Acquisizione di beni a supporto dell'attività dell'area amministrativa e socio sanitaria

- Ricezione ordine di acquisto da coordinatrici e personale amministrativo; procedura di scelta del contraente per affidamento fornitura; verifica ordine/bolla
- Emissione e rendicontazione carnet smart CIG;
- Supporto alla Direzione nell'individuazione degli importi di spesa preventivi per i conti relativi al processo

Processo: APV.2 Gestione amministrativa smaltimento rifiuti speciali

- Affidamento in economia servizio smaltimento rifiuti speciali
- Predisposizione denuncia rifiuti speciali (MUD), verifiche ed adempimenti connessi
- Supporto alla Direzione nell'individuazione degli importi di spesa preventivi per i conti relativi al processo

Processo: APV.3 Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento

- Verifica e controllo fatture e buoni di pagamento relativi ai processi in gestione finalizzato al pagamento; restituzione fatture per pagamento

Processo: APV.4 Adempimenti di pubblicazione di pertinenza

- Pubblicazione informazioni carnet smart CIG su siti di competenza

Sezione Manutenzione

Titolarità: Caposquadra manutentori

Processo: MAN.1 Gestione manutenzione ordinarie immobili/beni/attrezzature dell'Ente

- Gestione rapporti con ditte esterne incaricate dei servizi di manutenzione ordinaria: identificazione necessità di intervento o ricezione segnalazione guasto; richiesta preventivo se necessario e relativa autorizzazione a procedere, richiesta intervento, verifica rapporti di intervento e bolle
- Gestione in amministrazione diretta dei lavori di manutenzione delle sedi dell'Ente

Processo: MAN.2 Gestione trasporti con mezzi dell'Ente

- Gestione trasporto ospiti con automezzo attrezzato: gestione orari e percorsi, turni autisti

Processo: MAN.3 Gestione magazzino prodotti

- Gestione carichi e scarichi prodotti magazzino; verifica giacenze e compilazione ordini bimestrali

Processo: MAN.4 Sovrintendere alle verifiche periodiche esterne ed interne in riferimento alla normativa inerente la sicurezza

- calendarizzare le verifiche periodiche dell'impresa identificata dall'Ente per le verifiche periodiche e quelle in capo al settore manutenzione con corretta ed aggiornata tenuta della documentazione, degli schemi e delle certificazioni

Processo: MAN.5 Verifica della corretta tenuta dei cantieri

- Verifica, fino alla conclusione del lavoro, della corretta tenuta dell'area cantiere al fine di tutelare costantemente gli ospiti, il personale dipendente e terze persone

Sezione Risorse Umane

Titolarità: Responsabile Risorse Umane

Processo: PERS.1. Indizione e gestione delle procedure di reclutamento del personale dipendente

- Determinazione dotazione organica e del fabbisogno del personale con Direzione
- Avvio procedure di copertura posti vacanti previo esperimento procedure di mobilità, bandi concorso o selezione e redazione atti amministrativi connessi
- Adempimenti connessi alla procedura selettiva (nomina commissione, verifica domande candidati, tasse concorso, verbale commissione, approvazione graduatoria)
- Pratica assunzione: redazione contratto di lavoro, determinazione, lettera, CoVeneto, adempimenti
- Supporto alla Direzione nell'individuazione degli importi di spesa preventivi per i conti relativi al processo

Processo: PERS.2 Gestione pratiche amministrative inerenti il personale dipendente

- Redazione atti amministrativi inerenti il personale dipendente
- Gestione istituti contrattuali e legislativi (part-time, aspettative, maternità, 150 ore, permessi,...)
- Gestione malattie professionali e infortuni sul lavoro
- Gestione sinistri personale dipendente
- Predisposizione certificati di servizio a dipendenti o enti richiedenti (ricostruzione periodi servizio)
- Verifica ed autorizzazione a dipendenti per compatibilità su attività lavorativa esterna (art.53 D.Lgs 165/2001)

- gestione visite mediche periodiche nelle tre sedi dell'Ente

Processo: PERS.3 Gestione amministrativa LSU

- Gestione LSU: progetto, contatti con Centro per l'Impiego, inserimento nel progetto, eventuale proroga
- Verifica presenza/assenza, timbratura, saldi orari e ferie, gestione scadenziario LSU

Processo: PERS.4 Gestione economica e previdenziale del personale dipendente

- Raccolta dati e giustificativi per elaborazione stipendi (inserimenti, cessazioni, part time, ANF, detrazioni, cc bancario, aspettative, deleghe sindacali, rimborsi km, altro);
- Gestione salario accessorio e relativa liquidazione
- Inserimento dati ed elaborazione stipendi; conteggi e liquidazione tredicesima mensilità per dipendenti dimessi/cessati in corso d'anno; assistenza fiscale (mod 730) - conguagli a saldo o rimborso su dati CAF; emissione mandati di pagamento; invio flusso con totale netti a pagare al Tesoriere; emissione mandati per versamento contributi fiscali (IRE,ADD COM E REG), previdenziali (INPDAP, INADEL, INPS) e trattenute sindacali (*processo gestito in collaborazione con la sezione Contabilità Ospiti e Cassa Economale*)
- Trasmissione telematica dati paghe a enti previdenziali (DMA2) (*processo gestito in collaborazione con la sezione Contabilità Ospiti e Cassa Economale*)
- Gestione modulo software Stipendi
- Pratiche INPDAP liquidazione premio di servizio (mod 350P),TFR (mod TFR/1, TFR/2), pratiche pensionistiche (mod PA04), riscatti, ricongiunzioni, cessione del quinto, sistemazione posizioni assicurative/previdenziali
- Dichiarazione modello 770 (predisposizione, invio telematico)
- Dichiarazioni modelli CU (predisposizione, invio, distribuzione) per personale dipendente
- Pratiche prestazioni credito INPDAP (piccoli prestiti, mutui ipotecari, borse di studio)
- Valutazione annuale del personale: raccolta schede di valutazione, verifica effettivo espletamento processi di valutazione da parte dei coordinatori

Processo: PERS.5 Gestione amministrativa personale interinale

- Rapporti con agenzia interinale per contratti in somministrazione

Processo: PERS.6 Gestione relazioni sindacali

- Rapporti sindacali: riunioni, incontri, verbali, contrattazione, concertazione e informazione
- Costituzione fondo risorse decentrate, ripartizione, CCDI)
- Trasmissione dati a sindacati per utilizzo interinale, utilizzo permessi sindacali
- Predisposizione pratiche per elezioni RSU
- Trasmissione dati Aran su rappresentatività sindacale
- Verifica e applicazione contingente minimo in caso di sciopero

Processo: PERS.7 Affidamento e gestione incarichi in libera professione/di lavoro autonomo/in comando/in convenzione tra enti

- Affidamento incarichi liberi professionisti/di lavoro autonomo occasionale: ricognizione assenza professionalità interne; affidamento incarico con e senza procedura comparativa; elaborazione contratto; comunicazione agli enti preposti
- Affidamento incarichi in comando/in convenzione tra enti: stipula convenzione o incarico in comando
- Preparazione rendiconti per rimborso servizio personale dell'Ente in comando/in convenzione con altri enti

- Dichiarazioni modelli CU (predisposizione, invio, distribuzione) per personale a rapporto libero professionale
- Supporto alla Direzione nell'individuazione degli importi di spesa preventivi per i conti relativi al processo

Processo: PERS.8 Rilevazione presenze

- Raccolta dati e giustificativi per elaborazione cartellini presenza (inserimenti, cessazioni, malattie, ferie, permessi, altro)
- Verifica ed elaborazione timbrature: cartellino mensile personale dipendente
- Verifica ed elaborazione timbrature: cartellino mensile e conteggio ore personale esterno (LSU, medici, agenzia interinale)
- Gestione modulo software turni e presenze (inserimento anagrafiche, modifiche anagrafiche, reparto, turnazione, orario)

Processo: PERS.9 Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento

- Verifica e controllo fatture e buoni di pagamento relativi ai processi in gestione finalizzato al pagamento; restituzione fatture per pagamento

Processo: PERS.10 Adempimenti di pubblicazione di pertinenza

- Pubblicazione dati sul sito internet dell'ente (sezione amministrazione trasparente) per la parte inerente il personale
- Predisposizione rendiconto scheda struttura per quote non autosufficienza
- Denuncia disabili al centro per l'impiego (annuale, su CoVeneto)
- Compilazione dati Gedap (distacchi, aspettative e permessi sindacali) e Gepas (scioperi) su sito PerlaPa, permessi ex 104 (annuale)
- Anagrafe delle prestazioni incarichi esterni

Sezione Sicurezza

Titolarità: RSPP

Processo: RSPP.1 Gestione applicazione normativa inerente la sicurezza

- Supporto per predisposizione ed aggiornamento costante dei documenti previsti dalla normativa per la sicurezza: DUVR – DUVRI – PEM;
- Revisione ed aggiornamento in concerto con il caposquadra manutentori del Registro dei Controlli Periodici, per la corretta tenuta secondo le richieste del Comando dei Vigili del Fuoco di Vicenza;
- Supporto alla Direzione per riunione annuale Prevenzione e Protezione art. 35 TU 81/08

Settore Privacy

Titolarità: DPO

Processo: DPO.1 Gestione applicazione normativa inerente la privacy e la protezione dei dati

- Supporto per predisposizione ed aggiornamento costante dei documenti previsti dal GDPR 679/2'16
- Revisione ed aggiornamento in concerto con i responsabili delle diverse sezioni del Registro Trattamento Dati per la corretta tenuta secondo la normativa vigente;

- Supporto alla Direzione e ai responsabili per questioni relative alla privacy e al trattamento dei dati.

Settore Covid Manager

Titolarità: COVID MANAGER

Processo: CM.1 Gestione applicazione dei nuovi Protocolli adottati durante l'emergenza Covid-19

- Predisposizione di Protocolli ad hoc, in seguito approvati dalla Direzione con apposito atto e Supporto per l'applicazione e la corretta interpretazione degli stessi;
- Screening personale e utenti: gestione, controllo e report
- Gestione DPI: approvvigionamento, utilizzo, controllo consumi e scorte
- Predisposizione piani di intervento emergenziali, procedure, percorsi, in collaborazione con AULSS8, Direzione e RSPP.
- Supporto e formazione al personale relativamente alle procedure anti-contagio

Settore Segreteria

Titolarità: Responsabile Segreteria

Processo: SEGR.1. Attività proprie del servizio di Segreteria dell'Ente

- Gestione delle relazioni con il pubblico (telefoniche, telematiche, allo sportello), con particolare riferimento alle comunicazioni telematiche
- Attuazione del protocollo per l'accompagnamento dei clienti (informazioni su modalità ricovero, in assenza degli assistenti sociali)
- Raccolta e segnalazione disservizi/reclami, compresi il trattamento e la chiusura
- Segreteria per le attività per esterni (riabilitazione e prestazioni infermieristiche) e a domicilio
- Protocollazione corrispondenza in entrata e in uscita e relativo smistamento
- Raccolta e distribuzione delle comunicazioni interne
- Gestione rapporti con il Consiglio di Amministrazione (preparazione e stampa bozze di deliberazioni, convocazione, gestione verbali e corrispondenza, battitura testi ed altre pratiche amministrative)
- Collaborazione ad organizzazione cerimonie ed incontri ufficiali: preparazione testi invito, spedizione inviti, organizzazione logistica, organizzazione eventuali rinfreschi, prenotazione eventuali professionisti, altro
- Organizzazione di convegni in sede (preparazione locandine e pieghevoli, sistemazione logistica, preparazione certificati di partecipazione ove previsti, altro)
- Attività inerenti al volontariato (comunicazioni, avvisi, ecc.)
- Rapporti con il Comitato dei familiari degli ospiti
- Trasmissione questionari all'ISTAT

Processo: SEGR.2 Collazione e archiviazione degli atti amministrativi e relativi adempimenti degli oneri di pubblicazione

- Gestione dei registri di ordinanze, deliberazioni e determinazioni; cura della loro pubblicazione all'Albo on Line, con verifica costante degli obblighi di pubblicità imposti dalla normativa vigente
- Pubblicazione atti all'albo, anche provenienti da altri enti

Processo: SEGR.3 Organizzazione delle attività formative dell'Ente

- Organizzazione dell'attività formativa dell'Ente e attività di verifica delle stesse

Processo: SEGR.4 Redazione Piano formativo annuale

- Elaborazione proposta Piano formativo annuale, previa verifica del fabbisogno formativo

Processo: SEGR.5 Gestione Autorizzazione ed Accredimento istituzionale

- Mantenimento autorizzazione e accreditamento per unità di offerta

Processo: SEGR.6 Sistema di Gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2015

- Il progetto è stato sospeso e il lavoro si è concentrato sulla tenuta sotto controllo dei Protocolli preparati in vista della certificazione, per la loro eventuale modifica o integrazione

Processo: SEGR.7 Promozione attività di Fundraising

- Reperimento donazioni e fondi
- Studio e attuazione attività di sensibilizzazione e contatto con stakeholders

Processo: SEGR.8 Sviluppo attività di comunicazione

- Sviluppo e miglioramento comunicazione con familiari, personale e ospiti
- Gestione e aggiornamento del sito web istituzionale

Processo: SEGR.9 Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento

Processo: SEGR.10 Adempimenti di pubblicazione di pertinenza

- Aggiornamento dati di pertinenza nelle sezioni dell'Amministrazione Trasparente

Settore Contabilità Ospiti e Cassa Economale

Titolarietà: Responsabile Contabilità Ospiti e Cassa Economale

Processo: OSP.1 Gestione contabilità ospiti

- Gestione fascicoli ospiti
- Per ospiti Centro Diurno: conteggio giornate presenza/assenza, pasti ed inserimento relativi sovrapprezzi/sconti per elaborazione rette mensili
- Elaborazione, controllo e stampa rette mensili ospiti residenziali e Centro Diurno; invio flussi SEPA alla Tesoreria
- Elaborazione e consegna dichiarazioni rette ospiti per Dichiarazione dei Redditi 730, invio dati TS
- Predisposizione ed invio rendiconti mensili Contributo Regionale
- Predisposizione ed invio/consegna rendiconto mensile medicina generale ospiti
- Predisposizione ed invio rendiconto servizio farmaceutico ULSS 5
- Predisposizione e invio rendiconto Fondi per la non autosufficienza ad ULSS 5
- Pratiche amministrative per ospiti presenti in struttura: cambio di residenza per ospiti residenziali entrati da 2 anni; dichiarazioni di presenza in struttura
- Pratiche amministrative e contabili al decesso degli ospiti: dichiarazione di morte, condoglianze, restituzione eventuale deposito cauzionale; conguagli rette
- Predisposizione schemi mensili presenza ospiti per le tre sedi con relativi grafici
- Aggiornamento prospetto on-line presenze ospiti in caso di ingressi/dimissioni/decessi
- Gestione modulo software contabilità ospiti

- Supporto alla Direzione nell'individuazione degli importi di entrata/spesa preventivi per i conti relativi al processo

Processo: OSP.2 Gestione cassa economale

- Versamento assegni e denaro in tesoreria
- Registrazione buoni economali
- Verifiche cassa economale ed eventuali reintegri

Processo: OSP.3 Gestione ciclo contabile attivo

- Emissione reversali a copertura per incasso rette e contributi regionali
- Emissione reversali a copertura per incasso Fondi assegnati
- Emissione fatture a clienti fornitura pasti (familiari ospiti, Comuni per pasti domiciliari, altri per cerimonie ed eventi)
- Emissione fatture per servizi di fisioterapia ed infermieristici per esterni e domiciliari
- Verifiche situazione insoluti

Processo: OSP.4 Gestione servizio di ristorazione

- Gestione fornitura pasti a terzi (familiari ospiti, Comuni per pasti domiciliari, altri per cerimonie ed eventi); contatti con assistente sociale del Comune e cucina per nuove attivazioni/sospensioni/disdette pasti domiciliari;
- Gestione fornitura giornate alimentari ospiti/pasti dipendenti
- Supporto alla Direzione nell'individuazione degli importi di spesa preventivi per i conti relativi al processo

Processo: OSP.5 Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento

- Verifica e controllo fatture e buoni di pagamento relativi ai processi in gestione finalizzato al pagamento; restituzione fatture per pagamento

Processo: OSP.6 Adempimenti di pubblicazione di pertinenza

Settore Bilancio

Titolarità: Responsabile Bilancio

Processo: BIL.1 Gestione servizio di Tesoreria

- Controllo verifiche di cassa trasmesse da Tesoriere
- Trasmissione documentazione: bilanci, variazioni, consuntivi
- Rapporti con Tesoreria
- Gestione ordinativo informatico
- Gestione apparecchiatura POS

Processo: BIL.2 Gestione rapporti con Revisore dei Conti

- Verifiche periodiche Revisore dei Conti: redazione documenti per verifica, verifiche contabili

Processo: BIL.3 Gestione mutui in essere

- Liquidazione rate periodiche mutui in essere

Processo: BIL.4 Espletamento adempimenti fiscali

- ~~Verifica e studio circolari e comunicazioni consulente fiscale~~

- Verifiche per certificazioni ritenute d'acconto liberi professionisti
- Versamento erario, IVA, INPS, altri tributi con F24
- Preparazione dati dichiarazione UNICO
- Preparazione dati dichiarazione IVA
- Redazione e stampa libri fiscali obbligatori (libro giornale, libro inventari, libro mastro, registro beni ammortizzabili, registro fatt vendita, acquisto, corrispettivi)
- Versamenti IMU, TASI

Processo: BIL.5 Redazione Bilanci previsionali e di esercizio

- Redazione bilancio di previsione annuale
- Redazione verifica di bilancio al 31/8 con proiezione a dicembre ed eventuale variazione al bilancio di previsione
- Chiusura esercizio: controllo con Tesoriere
- Controllo conti di entrata e spesa per redazione bilanci di
- Redazione bilancio di esercizio annuale

Processo: BIL.6 Gestione ciclo contabile passivo

- Gestione quote associative
- Gestione abbonamenti vari
- Verifiche presenze per liquidazione gettoni Amministratori
- Registrazione fatture in contabilità economica; emissione mandati di pagamento; aggiornamento movimenti contabili a pagamento avvenuto; archiviazione fatture e mandati
- Emissione mandati a copertura provvisori in uscita (utenze, rate mutui, altro)
- Gestione Registro Unico Fatture: scarico fatture elettroniche in arrivo da sistema SDI, protocollazione e smistamento
- Rendiconto annuale spese condominiali struttura di Recoaro; trasmissione ad amministratore di condominio per rimborsi
- Verifiche e versamento quota annuale spese utilizzo struttura Recoaro e Trissino

Processo: BIL.7 Gestione amministrativo-contabile servizio bar interno

- Il Processo è annullato per chiusura attività commerciale.

Processo: BIL.8 Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento

- Verifica e controllo fatture e buoni di pagamento relativi ai processi in gestione finalizzato al pagamento; restituzione fatture per pagamento

Processo: BIL.9 Redazione e gestione inventario dei beni (targhe) e cespiti

- Registrazione inventario (targhe) per beni e attrezzature acquistate
- Registrazione cespiti per beni e attrezzature acquistate
- Gestione dismissioni beni: redazione documenti per discarica, registrazione dismissione targa, registrazione dismissione cespiti

Processo: BIL.10 Redazione e gestione sistema di contabilità analitica

- Implementazione struttura contabilità analitica
- Gestione modulo software contabilità economica e contabilità analitica

Processo: BIL.11 Predisposizione report periodici su andamento economico finanziario

- Verifiche trimestrali di bilancio; analisi differenze rispetto a previsione

Processo: BIL.12 Redazione del budget e analisi degli scostamenti

- Redazione del budget per centri di costo
- Analisi degli scostamenti per centro di costo

Processo: BIL.13 Adempimenti di pubblicazione di pertinenza

- Anagrafe delle prestazioni incarichi area amministrativa
- Comunicazione spese pubblicitarie
- Redazione e pubblicazione Indicatore Tempestività dei pagamenti
- Pubblicazione Atti di programmazione
- Comunicazione PA relativa alla certificazione dei crediti su MEF
- Pubblicazione dati Concessioni delle PA

Settore Servizi Informativi

Titolarietà: Responsabile Servizi Informativi

Processo: INF.1 Amministratore di rete e di sistema (gestione password, accessi, livelli di sicurezza)

- Redazione e aggiornamento regolamento informatico
- Gestione password utenti su rete, software gestionale, software vari
- Gestione caselle di posta e PEC

Processo: INF.2 Gestione backup di sicurezza

- Gestione backup dati dell'Ente
- Analisi e monitoraggio soluzioni atte a garantire la massima sicurezza dei dati

Processo: INF.3 Gestione servizio informatico esternalizzato

- Coordinamento interventi su parco attrezzature informatiche (PC, stampanti, fax, fotocopiatrici)

Processo: INF.4 Adeguamento GDPR 679/2016

- Attività per adeguamento a normativa GDPR 679/2016 sia per i trattamenti in modalità informatica che per quelli in modalità cartacea

Processo: INF.5 Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento

- Verifica e controllo fatture e buoni di pagamento relativi ai processi in gestione finalizzato al pagamento; restituzione fatture per pagamento

La performance organizzativa: la definizione delle aree e degli obiettivi strategici.

Per il triennio 2021/2023, sono state individuate le seguenti aree strategiche:

- Conservazione, mantenimento e valorizzazione del patrimonio dell'Ente;
- Acquisizione di beni e servizi;
- Gestione, valorizzazione e sviluppo delle Risorse Umane;
- Sviluppo Organizzativo;
- Sicurezza, anche in ambito Covid-19

- Sezione Economico-finanziaria
- Sviluppo Servizi territoriali e semiresidenziali
- Sviluppo rapporti con i famigliari;
- Sviluppo attività educative e ricreative a favore degli ospiti;
- Sviluppo/integrazione con il territorio.

Per ciascuna area sono poi stati individuati gli obiettivi strategici valevoli per l'intero triennio e il loro collegamento con i settori dell'area amministrativa e socio sanitaria sopra individuati.

Per l'Area Conservazione e mantenimento del patrimonio dell'Ente (afferente alle sezioni Appalti di Lavori, Servizi e Forniture, Approvvigionamenti e Manutenzione), gli obiettivi strategici, alla base della declinazione degli obiettivi operativi, consistono:

- nell'esecuzione di manutenzioni volte a garantire la conservazione, il mantenimento e la sicurezza degli ambienti, inclusi gli immobili di Via Galliano (ex proprietà Fondazione Sacro Cuore) e di Viale Trento (sede Coop. La Primula);
- nell'espletamento degli adempimenti per la regolare tenuta degli inventari.

Per l'Area Acquisizione di beni e servizi (afferente alle sezioni Appalti di Lavori, Servizi e Forniture e Approvvigionamenti), l'obiettivo strategico, alla base della declinazione degli obiettivi operativi, consiste

- nello sviluppo della collaborazione con la CUC Valle Agno;
- nel consolidamento della collaborazione con Casa Tassoni per la gestione congiunta del settore acquisti e approvvigionamenti
- nel supporto costante all'Area Assistenziale per la fornitura DPI
- nella formulazione di un nuovo assetto organizzativo della sezione

Per l'Area Gestione, valorizzazione e sviluppo delle Risorse Umane (afferente alla sezione Risorse Umane) gli obiettivi strategici, alla base della declinazione degli obiettivi operativi, consistono:

- nell'esperimento di procedure di reclutamento nel rispetto dei fabbisogni dell'Ente, degli equilibri di bilancio e della normativa vigente;
- nella ricerca di forme di razionalizzazione e ottimizzazione che consentano di affrontare le criticità del mercato del lavoro;
- nella valorizzazione della formazione del personale;
- nella cura delle relazioni sindacali.

Per l'Area Sviluppo Organizzativo (trasversale a tutti i settori dell'area amministrativa) gli obiettivi strategici, alla base della declinazione degli obiettivi operativi, consistono:

- nel lavoro preparatorio al rinnovo dell'Accordi di Programma;
- nel sostegno e sviluppo alla collaborazione con altri Enti;
- nella prevenzione e repressione della corruzione e adempimenti in materia di trasparenza amministrativa;
- nell'adeguamento struttura organizzativa in risposta al contesto ambientale, allo sviluppo dei servizi e all'avvicendamento del personale.

Per l'Area Sicurezza (afferente il RSPP e il COVID MANAGER) gli obiettivi strategici, alla base della declinazione degli obiettivi operativi, consistono:

- nell'aggiornamento dei piani di emergenza
- nel mantenimento dell'addestramento e della formazione delle risorse umane
- nell'applicazione e cura attuazione della normativa in materia di sicurezza e di quella afferente al Covid-19.

Per l'Area Economico Finanziaria (afferente ai settori amministrativi Bilancio e Contabilità) gli obiettivi strategici, alla base della declinazione degli obiettivi operativi, consistono:

- nell'attuazione del processo di digitalizzazione delle PP.AA. in base al DPCM 13 Novembre 2014;
- nel monitoraggio delle situazioni debitorie;
- nel monitoraggio copertura posti e mutamento tipologia di retta.

Per l'Area Sviluppo servizi territoriali e semiresidenziali (afferente trasversalmente all'area assistenziale e all'area amministrativa) l'obiettivo strategico, alla base della declinazione degli obiettivi operativi, consiste:

- nell'implementazione di servizi a favore del territorio ad integrazione degli esistenti offerti dalle diverse realtà istituzionali;
- nel consolidamento dei rapporti con altri Enti e istituzioni per la gestione dei servizi.

Per l'Area Sviluppo rapporti con famigliari (afferente all'area assistenziale) l'obiettivo strategico, alla base della declinazione degli obiettivi operativi, consiste:

- nella ricerca e proposta di forme innovative di sostegno ai famigliari degli ospiti.

Per l'Area sviluppo attività educative e ricreative a favore degli ospiti (afferente all'area assistenziale) l'obiettivo strategico, alla base della declinazione degli obiettivi operativi, consiste:

- nell'implementazione di progetti di carattere innovativo.

Per l'Area Sviluppo/integrazione con il territorio (trasversale alle sezioni Segreteria, Servizi informativi e area assistenziale) gli obiettivi strategici, alla base della declinazione degli obiettivi operativi, consistono:

- nella promozione delle attività dell'ente;
- nella sensibilizzazione e formazione dei volontari
- nella comunicazione strategica anche volta al reperimento fondi

Gli obiettivi operativi per l'anno 2021 saranno declinati ai Responsabili di Area, Servizi e Sezioni con apposito provvedimento del Dirigente.

L'Impatto sul Bilancio

Gli obiettivi operativi con impatto certo sul Bilancio riguardano quelli delle aree strategiche "Conservazione e Manutenzione del patrimonio dell'Ente", "Acquisizioni di beni e servizi" e "Sviluppo servizi territoriali" per i quali si rinvia integralmente al "Piano triennale degli Investimenti" del Bilancio di Previsione 2022 e alle singole poste del medesimo documento previsionale, approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 50 del 23/12/2021.

Il processo del Ciclo della Performance: le azioni di miglioramento e la verifica dei risultati

La realizzazione di tutti gli obiettivi strategici e operativi definiti nel Piano della Performance è in capo al Direttore dell'Ente. Ulteriori specifici obiettivi potranno essere attribuiti allo stesso dall'Organo di governo dell'Ente.

Sulla base dei medesimi obiettivi strategici ed operativi, il Direttore, entro 15 giorni dall'approvazione del Piano della Performance, attribuisce, definendo i relativi pesi, gli obiettivi per ciascuno dei Responsabili di

Area, Servizio o Sezione. Entro i successivi 8 giorni, dovranno essere attribuiti gli obiettivi, con definizione dei relativi pesi, al personale dei vari settori dell'Area socio-sanitaria.

Con l'attribuzione degli obiettivi verranno anche definiti gli indicatori per la loro valutazione, i tempi di realizzazione e le priorità da rispettare.

La verifica dei risultati è il momento in cui l'organizzazione valuta i propri risultati in relazione agli obiettivi strategici ed operativi perseguiti nel corso dell'anno.

Insito nell'attività di verifica del risultato è il concetto di misura. Per poter misurare il conseguimento di un risultato è necessario identificare una serie di indicatori che, per ciascuna competenza, siano in grado di descriverne la performance.

In quest'ottica per ciascuna area di attività (economica, gestionale, assistenziale) sono stati identificati una serie di indicatori che costituiranno anche i parametri di riferimento per la messa in atto di azioni di miglioramento dei processi dell'Area Amministrativa e dell'Area Socio Sanitaria sopra rappresentati.

Indicatori Processi Area Assistenziale

Servizio Sociale

Processo: Attività proprie della funzione di Segretariato Sociale

Informazioni sui servizi offerti dall'ente: entro 3 giorni dalla telefonata/primo contatto, l'utente deve essere ricevuto dall'assistente sociale o dalla psicologa che segue gli ingressi per un primo colloquio informativo.

Processo: Rapporto con i servizi istituzionali territoriali (ULSS, Comuni)

Predisposizione report flussi informativi: invio mensile dei dati richiesti all'Ulss referente.

Processo: Gestione Accoglimento residente

Attuazione Protocollo Accoglienza residente: per ogni residente, raccolta prima segnalazione, effettuazione primo colloquio e visita domiciliare (entro una settimana dalla segnalazione), compilazione scheda di primo ingresso ed invio al nucleo (entro due giorni prima dell'arrivo del residente al nucleo), convocazione prima UOI (entro il primo mese d'ingresso del residente).

Processo: Gestione UOI

Convocazione UOI: sono previste almeno n.2 Unità Operative Interne annuali per ciascun residente;

Compilazione e/o rivalutazione scheda SVAMA ospiti:

- Report mensile situazione SVAMA ospiti a retta intera, raccolta domande di rivalutazione; rivalutazione trimestrale SVAMA di tutti gli ospiti residenti;
- Monitoraggio appropriatezza della valutazione, proposta e gestione delle rivalutazioni;
- Monitoraggio con rivalutazione trimestrale di tutte le SVAMA degli ospiti.

Processo: Gestione rapporti con i familiari

Organizzazione incontro con i familiari ed i referenti degli ospiti per la condivisione del Progetto Personalizzato: convocazione, redazione del verbale di incontro. Per ciascun residente vengono garantiti almeno due incontri annuali.

Servizio Assistenziale

Processo: Accoglimento ospite residenziale e diurno

Presenza e condivisione del gruppo di lavoro della scheda di primo ingresso: conoscenza finalizzata alla tempestiva presa in carico del nuovo residente nei giorni immediatamente precedenti il suo ingresso.

Prima analisi dei bisogni sanitari, assistenziali, sociali del nuovo residente: verifica, tramite consegna e compilazione schede di rilevazione in uso, delle necessità espresse ed inesprese del residente nella sua prima settimana di inserimento.

Predisposizione piani di lavoro diurni e notturni e loro periodica verifica: organizzazione incontri di nucleo a cadenza periodica (ogni 45 giorni) dove vengono rivisti i piani di lavoro di nucleo.

Gestione del fine vita: Attuazione Protocollo Gestione del fine vita.

Gestione della salma: Attuazione del Protocollo Gestione della salma.

Rielaborazione dell'evento nell'incontro di nucleo o di formazione: partecipazione del personale di nucleo all'incontro predisposto per la rielaborazione dell'evento.

Servizio Riabilitativo

Processo: Creazione di una mentalità riabilitativa nel personale assistenziale

Stesura Protocolli e Linee guida e loro divulgazione al personale assistenziale dell'ente: presentazione di tali documenti da parte dei professionisti al personale negli incontri di nucleo di tutte le sedi dell'ente.

Consegne al personale di nucleo finalizzate al mantenimento delle competenze motorie da parte del residente: compilazione apposita scheda riabilitativa personale del residente, inserita nelle consegne assistenziali ma da esse diversificata.

Servizio educativo/Animativo

Processo: Mantenimento degli interessi e potenziamento abilità residue degli ospiti

Prima raccolta professionale degli interessi, delle abilità (anche inesprese) del residente: colloquio con il nuovo residente entro 15 giorni dal suo ingresso in residenza e compilazione scheda degli interessi/abilità.

Predisposizione di attività di gruppo: elaborazione trimestrale di progetti educativi di gruppo specifici per ciascuna residenza con la supervisione del responsabile degli educatori.

Processo: Gestione dei rapporti con le agenzie educative del territorio e con il volontariato

Collaborazione per la gestione del gruppo di volontariato presente all'interno dell'ente: incontri trimestrali con il responsabile dei volontari di sede finalizzati all'implementazione delle attività ricreative attuabili in collaborazione.

Predisposizione di progetti educativi rivolti a soggetti seguiti da altre istituzioni, accogliimento e tutoraggio degli stessi: implementazione di progetti con le istituzioni territoriali che effettuano la presa in carico di soggetti fragili.

Processo: Promozione e organizzazione di appuntamenti animativi

Organizzazione e accompagnamento di ospiti, familiari e volontari ad uscite: raccolta preferenze di ospiti e familiari tramite la predisposizione di un "questionario di preferenze" e organizzazione di n.2 uscite annuali per ciascuna sede.

Partecipazione a concorsi, mostre fotografiche: predisposizione di n.1 progetto annuale di partecipazione ad un evento pubblico che richieda la preparazione di materiale con il coinvolgimento degli ospiti.

L'attività di verifica e controllo sull'attuazione del Piano della Performance e programma delle attività spetta ad una serie di soggetti normativamente previsti: Organo di Governo, Revisore dei Conti, Organismo Indipendente di Valutazione, Comitato dei familiari, Direttore, Responsabile di Area, Responsabili dei vari Settori/Nuclei ecc., in modo da garantire il più possibile lo sviluppo di una cultura del controllo diffusa e trasversale in tutti gli ambiti di attività dell'Ente.

Di seguito ci si sofferma su uno specifico "strumento di controllo" dell'attività, rappresentato dalla voce dei familiari/utenti.

Indicatori Processi Area Amministrativa

Sezione Appalti, lavori, servizi e forniture

Indicatore: APP.1 Affidamento e degli appalti

- Riduzione periodi di affidamento in regime di proroga contrattuale, fino alla progressiva eliminazione
- Indicatore: APP.4 Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento
- Riduzione Indice di Tempestività dei pagamenti

Sezione Approvvigionamenti

Indicatore: APV.1 Acquisizione di beni a supporto dell'attività dell'area amministrativa e socio sanitaria

- Avvio procedura di acquisizione nei tempi richiesti dall'urgenza e comunque non oltre 10 giorni dalla segnalazione

Indicatore: APV.3 Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento

- Riduzione Indice di Tempestività dei pagamenti

Sezione Manutenzione

Indicatore: MAN.1 Gestione manutenzione ordinarie immobili/beni/attrezzature dell'Ente

- Ottenimento preventivo per interventi di manutenzione nei tempi richiesti dall'urgenza e comunque non oltre 10 giorni dalla segnalazione

Indicatore: MAN.4 Sovrintendere alle verifiche periodiche esterne ed interne in riferimento alla normativa inerente alla sicurezza

- Calendarizzazione delle verifiche periodiche dell'impresa identificata dall'Ente per le verifiche periodiche e quelle in capo al settore manutenzione con corretta ed aggiornata tenuta della documentazione, degli schemi e delle certificazioni

Indicatore: MAN.5 Verifica della corretta tenuta dei cantieri

- per manutenzioni in economia: stesura di un verbale per la predisposizione del cantiere da sottoscrivere con la ditta incaricata prima dell'inizio dell'intervento; segnalare ed annotare anomalie che dovessero verificarsi durante i lavori; sottoscrizione del medesimo verbale alla data di chiusura dei lavori;
 - per manutenzioni aggiudicate con gara d'appalto: prendere atto di quanto prescritto ed attuato in riferimento al Piano di Sicurezza predisposto dal Coordinatore per la Sicurezza del Cantiere identificato dall'Ente; segnalare al medesimo eventuali discordanze e/o anomalie entro il giorno stesso della rilevazione o, in caso di pericolo, immediatamente

Sezione Risorse Umane

Indicatore: PERS.1. Indizione e gestione delle procedure di reclutamento del personale dipendente

- Avvio della procedura selettiva di copertura posti vacanti entro 30 giorni dall'indicazione dell'organo di indirizzo

Indicatore: PERS.7 Affidamento e gestione incarichi in libera professione/di lavoro autonomo/in comando/in convenzione tra enti

- Avvio della procedura di reclutamento del professionista nei tempi indicati e comunque non oltre 1 mese dall'indicazione dell'organo di indirizzo/gestione

Indicatore: PERS.9 Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento

- Riduzione Indice di Tempestività dei pagamenti

Sezione Sicurezza

Indicatore: RSPP.1 Gestione applicazione normativa inerente alla sicurezza

- Inserimento modifiche al DUVRI entro 10 giorni dall'evento che ne determina la necessità
- predisposizione documenti previsti da normativa entro il 15/04; aggiornamento dei medesimi entro 30 gg. dal verificarsi di nuovi eventi;
- revisione del Registro dei Controlli Periodici entro il 15/04; aggiornamento del medesimo entro 15 gg. dalla verifica periodica in carico all'impresa identificata dall'Ente e al servizio di manutenzione.

Sezione COVID MANAGER

Indicatore: CV.1 Costante applicazione ed aggiornamento degli strumenti a supporto del lavoro in modo particolare durante la fase emergenziale e, in seguito, come lotta e prevenzione al contagio

Sezione Segreteria

Indicatore: SEGR.1. Attività proprie del servizio di Segreteria dell'Ente

- Trasmissione della richiesta dell'utente ad:
- Assistente sociale
- Logopedista
- Coordinatore Infermieri
- Coordinatore dei servizi

entro giorno successivo alla richiesta

- Elaborazione mensile delle segnalazioni/disservizi/reclami e dei relativi esiti

Indicatore: SEGR.2 Collazione e archiviazione degli atti amministrativi e relativi adempimenti degli oneri di pubblicazione

- Pubblicazione atto all'albo entro 3 giorni da perfezionamento dell'atto stesso

Indicatore: SEGR.3 Organizzazione delle attività formative dell'Ente

- Somministrazione e raccolta questionari gradimento entro 3 giorni dalla conclusione dell'evento formativo e consegna a Direzione dell'elaborazione dei relativi esiti entro 10 giorni successivi

- Elaborazione non oltre il 10 gennaio di ogni anno e comunque in tempo utile per elaborazione del piano formativo di un'analisi sul fabbisogno formativo rilevati attraverso la somministrazione dei questionari

Indicatore: SEGR.4 Redazione Piano formazione annuale

- Elaborazione proposta formativa entro il 31 gennaio di ogni anno.

Sezione Contabilità Ospiti e Cassa Economale

Indicatore: OSP.3 Gestione ciclo contabile attivo

- Riduzione fino a progressiva eliminazione delle situazioni di insoluto

Indicatore: OSP.5 Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento

- Riduzione Indice di Tempestività dei pagamenti

Sezione Bilancio

Indicatore: BIL.8 Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento

- Riduzione Indice di Tempestività dei pagamenti

Sezione Servizi Informativi

Indicatore: INF.5 Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento

- Riduzione Indice di Tempestività dei pagamenti

La gestione dei reclami

Si ritiene che uno strumento fondamentale, attraverso il quale può giungere la voce dei famigliari/utenti, sia rappresentato dalla gestione dei reclami e dei suggerimenti.

Un reclamo è, per definizione, una qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti.

Un suggerimento è una segnalazione che ha lo scopo di fornire delle indicazioni esplicite al soggetto erogatore affinché fornisca un servizio più vicino alle loro esigenze.

Gli ospiti ed i visitatori possono presentare reclamo compilando l'apposito modulo disponibile presso l'ufficio di segreteria, inviando un fax firmato al direttore dell'Ente oppure presentandosi personalmente e fornendo a voce le proprie osservazioni.

La gestione dei reclami e dei suggerimenti degli utenti è quella parte dell'organizzazione che - assieme agli incontri singoli personalizzati o collegiali con le famiglie - vuole:

1. da un lato, dare risalto e valore alla voce di chi usufruisce del servizio e di chi impatta con la struttura, per promuovere il suo miglioramento alla luce proprio delle considerazioni e delle esigenze specifiche dei suoi utenti;
2. dall'altro, realizzare un connubio solido tra cittadino e strutture che permetta l'instaurarsi di un rapporto di fiducia reciproca.

La gestione dei reclami si configura come ulteriore sistema di misura e monitoraggio della qualità dei servizi agita direttamente dall'utente e dal cittadino a cui l'organizzazione riconosce il valore di contributo per avviare, in maniera congiunta, un processo condiviso di miglioramento continuo dei processi e dei servizi.

Il reclamo - che se analizzato solo in superficie nasce con un significato di dissenso e rimostranza - è invece indice del desiderio dell'utente e del famigliare di partecipare e di contribuire attraverso uno strumento a lui dedicato, che gli permette di presenziare nella trama organizzativa come attore e non solo come comparsa. Questa rinnovata chiave di lettura incontra la sua pratica applicazione solo quando all'interno dell'organizzazione trova riscontro in tutti gli operatori ai diversi livelli impegnati - a partire dalla direzione - la consapevolezza che il reclamo è un valore aggiunto e non un'antipatica intromissione o una sfida alla prassi ed al "quieto vivere". Un'organizzazione che fa la scelta di dare voce agli utenti, attraverso un sistema strutturato di gestione dei reclami e dei suggerimenti deve diffondere con convinzione alcuni messaggi chiari:

1. il reclamo è un'opportunità ed è sempre accettato positivamente;
2. i problemi segnalati verranno tutti approfonditi adeguatamente;
3. l'evento segnalato sarà il punto di partenza per l'attivazione di iniziative volte al miglioramento;
4. la protesta non genererà in alcun modo ritorsioni o discriminazioni nei confronti del residente e della sua famiglia da parte del personale.

Non va dimenticato che un utente insoddisfatto rappresenta un vero problema solo se:

- non ha la possibilità di esprimere la sua insoddisfazione;
- l'organizzazione non interviene sulle cause del suo malcontento perché non le conosce.

Pur essendo già in uso, presso l'Ente, un sistema di gestione del Reclamo, anche con posizionamento di apposite "urne" in struttura a garanzia dell'anonimità del segnalante, si intende delineare ed implementare un vero e proprio **processo di Gestione dei reclami**, con attribuzione della titolarità in capo alla Responsabile della Segreteria dell'Ente che dovrà prevedere:

1. La ricezione/raccolta del reclamo ed il trattamento dello stesso. Ogni segnalazione, in qualunque forma realizzata, dovrà essere trattata e alla stessa dovrà essere data risposta.
2. Elaborazione statistica, a cura della Responsabile della Segreteria, dell'andamento complessivo nel tempo delle segnalazioni e degli interventi di miglioramento;
3. Informativa periodica rivolta agli utenti e ai loro famigliari su ciò che la struttura ha fatto in merito ai reclami ricevuti.

L'adesione al Marchio Q&B

Il Centro Servizi Sociali Villa Serena aderisce, dall'anno 2011, al Marchio Qualità & Benessere. Anche il modello proposto dal marchio rappresenta uno stimolo all'organizzazione dell'Ente, attraverso la messa a punto di un percorso di miglioramento continuo che vede in particolare:

- l'acquisizione della capacità di autovalutazione dei servizi offerti dall'Ente principalmente da parte delle figure di coordinamento;
- la partecipazione degli anziani residenti alla valutazione dei servizi attraverso la predisposizione di specifici focus group;
- l'implementazione dell'attività di benchmarking con altre strutture finalizzata al confronto e allo scambio di buone prassi;
- il mantenimento della tensione verso il miglioramento continuo dell'offerta di servizi.

A seguito di ogni visita di audit e dei risultati dell'autovalutazione vengono annualmente proposti piani di miglioramento che vengono valutati nell'anno successivo.

A causa dell'emergenza sanitaria Covid-19, i progetti legati al mantenimento del Marchio sono sospesi anche per l'anno 2021.

La Performance Individuale

Il "Decreto Brunetta", come noto, accanto alla previsione della performance organizzativa, prevede la misurazione della performance individuale del personale, che deve essere parametrata:

- a) al raggiungimento di specifici obiettivi di gruppo o individuali;
- b) alla qualità del contributo assicurato alla performance dell'unità organizzativa di appartenenza, alle competenze dimostrate ed ai comportamenti professionali e organizzativi.

La scheda di valutazione individuale del personale del comparto, ad oggi in uso presso il Centro Servizi, risulta incentrata sulle competenze ed i comportamenti professionali, ma si presenta slegata dal raggiungimento di specifici obiettivi individuali o di gruppo, legati alla performance dell'unità organizzativa di competenza.

Da qui la necessità, su preciso mandato del Consiglio di Amministrazione, di modificare le schede di valutazione di tutto il personale dipendente.

Sulla base degli obiettivi, individuati nei documenti annuali di programmazione, il Direttore dell'Ente assegnerà "a cascata" gli obiettivi al personale dell'Area Amministrativa, tenendo conto delle funzioni e livelli di responsabilità, e alla Responsabile dell'Area Socio sanitaria. Quest'ultima, a sua volta, sulla base degli obiettivi alla stessa assegnati, attribuirà "a cascata" gli obiettivi al personale dell'area socio sanitaria (Coordinatori di Nucleo/Referenti delle attività assistenziali; Coordinatore degli Infermieri; Psicologo; Assistente Sociali; Logopedista; Educatori), tenendo conto delle funzioni e livelli di responsabilità.

La Responsabile dell'Area Socio-sanitaria potrà stabilire che gli obiettivi al personale infermieristico, agli Operatori e agli Ausiliari siano attribuiti "a cascata" con il coinvolgimento dei Coordinatori di Nucleo/Referenti per le attività assistenziali e del Coordinatore degli Infermieri.

Le fasi della valutazione prevedono:

- un colloquio illustrativo degli obiettivi assegnati che dovranno essere debitamente formalizzati;
- una valutazione "intermedia" che deve essere svolta entro il primo semestre di ciascun anno. La misurazione e la valutazione intermedia devono basarsi su "evidenze" (punti critici e punti di forza) e hanno lo scopo di consentire un confronto – sia di gruppo (in caso di obiettivo assegnato a più operatori) che individuale – sui punti di forza e di debolezza rispetto alle performance definite, permettendo così di individuare possibili "strategie correttive" in caso di valutazione non positiva o possibili "strategie di rinforzo" in caso di esito positivo della valutazione. In questo modo, si eviterà di consolidare valutazioni "precostituite" e si consentirà di avere una valutazione in itinere con comunicazione diretta al lavoratore, richiamando il suo senso di responsabilità rispetto al conseguimento dei risultati attesi e programmati.
- una valutazione "finale" entro il mese di marzo dell'anno successivo, sulla base delle attività, degli obiettivi e dei risultati conseguiti entro il 31 dicembre dell'anno precedente.

La valutazione del personale amministrativo e di manutenzione sarà effettuata dal Direttore dell'Ente, il quale valuterà, altresì, la Responsabile dell'Area Socio sanitaria.

La Responsabile dell'Area Assistenziale valuterà i Coordinatori di Nucleo/Referenti delle attività assistenziali; il Coordinatore degli infermieri, lo Psicologo, l'Assistente Sociale, la Logopedista e gli Educatori.

Il Coordinatore degli infermieri valuterà il personale infermieristico.

I Coordinatori/Referenti delle attività assistenziali valuteranno gli operatori ed il personale ausiliario afferenti al nucleo.

Il salario accessorio, previsto in sede di contrattazione decentrata, da corrispondere ad ogni singola risorsa umana dovrà necessariamente essere collegato alla valutazione conseguita. Il sistema premiante potrà assumere a riferimento il modello previsto dal D.Lgs. 150/2009.

Le Schede di Valutazione Individuali per ciascuna figura professionale soggetta a valutazione contemplano, tra i diversi item, tutti i contenuti sopra rappresentati. Sono, infatti, oggetto di valutazione sia i “risultati” in rapporto agli obiettivi prefissati con riferimento a ciascuna figura professionale e agli obiettivi di area/struttura/nucleo determinati annualmente, sia le “prestazioni”, intese come “comportamenti organizzativi”.

La valutazione dell’aspetto legato ai risultati ha un peso pari a 40 punti su 100 complessivi per la generalità del personale, restando quindi riservati alla valutazione dei “comportamenti organizzativi” 60 punti su 100 complessivi, salvo diversa quantificazione prevista dalle organizzazioni sindacali.

Il dipendente qualora ritenga non corretta la valutazione che lo riguarda, può esprimere per iscritto, in nota nell’ultima parte della scheda, le proprie osservazioni e le ragioni a sostegno della sua posizione che saranno discusse con il soggetto valutatore. In caso di permanenza del dissenso, il Direttore, entro i successivi 15 giorni, deciderà in merito anche sulla scorta di un colloquio con gli stessi, qualora ritenuto necessario o richiesto espressamente dal dipendente.

Sottosezione: Rischi corruttivi e trasparenza

QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO, ANALISI DEL CONTESTO e RESPONSABILE DELLA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Gli strumenti di attuazione della Legge 6 novembre 2012 n. 190 sono: il Piano Nazionale Anticorruzione e, per ciascuna amministrazione, il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione. Quest'ultimo documento, in cui sono confluiti i contenuti del PTTI, rappresenta uno strumento a presidio della legalità e del buon andamento dell'azione amministrativa.

L'ANAC, in un primo momento con la Deliberazione n. 12 del 28 ottobre 2015, e, successivamente, con la Deliberazione n. 831 del 3 agosto 2016 di approvazione del PNA 2016, ha aggiornato il "PNA 2013/2016" con l'obiettivo di migliorare la qualità dei Piani triennali di prevenzione della corruzione delle amministrazioni pubbliche (PTCP) sulla base delle analisi effettuate presso le singole amministrazioni.

IL PNA ha il compito di promuovere l'adozione di misure di prevenzione della corruzione, attraverso:

- 1) Misure di prevenzione oggettiva che mirano, attraverso soluzioni organizzative, a ridurre ogni possibile spazio possibile all'azione di interessi particolari volti all'improprio condizionamento delle decisioni pubbliche;
- 2) Misure di prevenzione soggettiva che mirano a garantire la posizione di imparzialità del funzionario pubblico che partecipa, nei diversi modi previsti dall'ordinamento, ad una decisione amministrativa.

Il PNA 2016:

- a) Rafforza il ruolo dei Responsabili della prevenzione della corruzione, prevedendo che ad esso siano riconosciuti poteri e funzioni idonei a garantire lo svolgimento dell'incarico con autonomia ed effettività, eventualmente anche con modifiche organizzative;
- b) Nell'ambito dell'obiettivo di semplificazione delle attività in materia, unifica in un solo strumento il PTCP e il Programma triennale della trasparenza e dell'integrità (PTTI) e, di conseguenza, viene unificato in capo ad un solo soggetto l'incarico di Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT), con necessità che gli organi di indirizzo formalizzino con apposito atto l'integrazione dei compiti in materia di trasparenza agli attuali RPC, avendo cura di indicare la relativa decorrenza.
- c) Prevede un maggiore coinvolgimento degli organi di indirizzo nella formazione ed attuazione dei Piani così come quello degli Organismi indipendenti di valutazione (OIV). Questi ultimi, in particolare, sono chiamati a rafforzare il raccordo tra misure anticorruzione e misure di miglioramento della funzionalità delle amministrazioni e della performance degli uffici e dei funzionari pubblici.
- d) Prevede una possibile articolazione delle attività in rapporto alle caratteristiche organizzative (soprattutto dimensionali) delle amministrazioni.

L'ANAC, già con la Deliberazione n. 123 del 28 ottobre 2015, non manca di rilevare diverse carenze dei PTCP, "soprattutto per la mancata individuazione di adeguate misure di prevenzione della corruzione, che fossero il frutto di una compiuta autoanalisi organizzativa delle amministrazioni, alla ricerca di aree e attività più esposte al rischio di corruzione", precisazione che riporta l'esigenza di stendere un documento corrispondente alla singola realtà territoriale (singola amministrazione), immedesimando le "misure" alle criticità emerse dal caso concreto.

Il concetto di corruzione che viene preso a riferimento nel presente Piano ha un'accezione ampia e comprende varie situazioni in cui, nel corso dell'attività amministrativa, si riscontri l'abuso da parte di un soggetto del potere a lui affidato al fine di ottenere vantaggi privati.

ANALISI DEL CONTESTO

L'analisi del contesto esterno si avvale dei dati contenuti nella Relazione periodica sullo stato dell'ordine e della sicurezza pubblica per l'anno 2016 (ultimo disponibile), presentata dal Ministero dell'Interno e reperibile nel sito della camera dei Deputati, dalla quale emerge che nella provincia di Vicenza, ambito entro cui può essere circoscritta l'attività dell'Ente, non risultano accertati fenomeni criminali di particolare importanza riconducibili alle attività prese in considerazione dal presente documento. Per quanto riguarda l'attività dell'Ente nel corso del precedente triennio non sono stati registrati procedimenti, interessanti direttamente l'ente o propri dipendenti, per fatti relativi ad attività di cui al presente PTCP.

RESPONSABILE DELLA CORRUZIONE

Ai sensi dell'art. 7, comma 1, della Legge 6 novembre 2012 n. 190, il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza è il direttore/segretario dell'I.P.A.B. Dott.ssa Silvia De Rizzo.

1. ATTIVITA' MAPPATE E RELATIVO GRADO DI RISCHIO

1.1 – ATTIVITÀ CON RISCHIO NON ELEVATO DI CORRUZIONE (TRASCURABILE)

1.1.1 – Procedure di accesso a servizi a regime semiresidenziale

1.1.2 – Progressioni di carriera del personale dipendente

1.1.3 – Procedure di accesso a servizi a regime residenziale

1.2 – ATTIVITÀ CON RISCHIO MEDIO – BASSO DI CORRUZIONE

1.2.1 - Selezione di personale e conferimento di incarichi esterni

1.3 – ATTIVITÀ CON RISCHIO RILEVANTE DI CORRUZIONE

1.3.1 - Procedure di scelta del contraente per lavori, servizi e forniture

1.3.2 – Servizi a domicilio

2 – VALUTAZIONE DEL RISCHIO

L'attività di valutazione del rischio è stata effettuata per ciascun processo o fase di processo mappato, per un totale di n.6 processi mappati.

L'analisi del rischio consiste nella valutazione della probabilità che il rischio si realizzi (probabilità) e delle conseguenze che il rischio produce (impatto) per giungere alla determinazione del livello di rischio, rappresentato da un valore numerico.

La metodologia utilizzata per il calcolo è quella contenuta nell'allegato 5 del P.N.A.

2.1 – TABELLE VALUTAZIONE DEL RISCHIO

INDICI DI VALUTAZIONE DELLA PROBABILITÀ' (1)	INDICI DI VALUTAZIONE DELL'IMPATTO (2)
<p style="text-align: center;"><u>Discrezionalità</u></p> <p>Il processo è discrezionale?</p> <p>No, è del tutto vincolato 1</p> <p>E' parzialmente vincolato dalla legge e da atti amministrativi (regolamenti, direttive, circolari) 2</p> <p>E' parzialmente vincolato solo dalla legge 3</p> <p>E' parzialmente vincolato solo da atti amministrativi (regolamenti, direttive, circolari) 4</p> <p>E' altamente discrezionale 5</p>	<p style="text-align: center;"><u>Impatto organizzativo</u></p> <p>Rispetto al totale del personale impiegato nel singolo servizio (unità organizzativa semplice) competente a svolgere il processo (o la fase di processo di competenza della p.a.) nell'ambito della singola p.a., quale percentuale di personale è impiegata nel processo? (se il processo coinvolge l'attività di più servizi nell'ambito della stessa p.a. occorre riferire la percentuale al personale impiegato nei servizi coinvolti)</p> <p>Fino a circa il 20% 1</p> <p>Fino a circa il 40% 2</p> <p>Fino a circa il 60% 3</p> <p>Fino a circa l'80% 4</p> <p>Fino a circa il 100% 5</p>
<p>Rilevanza esterna</p> <p>Il processo produce effetti diretti all'esterno dell'amministrazione di riferimento?</p> <p>No, ha come destinatario finale un ufficio interno 2</p> <p>Sì, il risultato del processo è rivolto direttamente ad utenti esterni alla p.a. di riferimento 5</p>	<p>Impatto economico</p> <p>Nel corso degli ultimi 5 anni sono state pronunciate sentenze a carico di dipendenti (dirigenti e dipendenti) della p.a. di riferimento o sono state pronunciate sentenze di risarcimento del danno nei confronti della p.a. di riferimento per la medesima tipologia di evento o di tipologie analoghe?</p> <p>No 1</p> <p>Sì 5</p>
<p>Complessità del processo</p> <p>Si tratta di un processo complesso che comporta il coinvolgimento di più amministrazioni (esclusi i controlli) in fasi successive per il conseguimento del risultato?</p> <p>No, il processo coinvolge una sola p.a. 1</p> <p>Sì, il processo coinvolge più di 3 amministrazioni 3</p> <p>Sì, il processo coinvolge più di 5 amministrazioni 5</p>	<p>Impatto reputazionale</p> <p>Nel corso degli ultimi 5 anni sono stati pubblicati su giornali o riviste articoli aventi ad oggetto il medesimo evento o eventi analoghi?</p> <p>No 0</p> <p>Non ne abbiamo memoria 1</p> <p>Sì, sulla stampa locale 2</p> <p>Sì, sulla stampa nazionale 3</p> <p>Sì, sulla stampa locale e nazionale 4</p> <p>Sì, sulla stampa locale, nazionale e internazionale 5</p>
<p>Valore economico</p> <p>Qual è l'impatto economico del processo?</p> <p>Ha rilevanza esclusivamente interna 1</p> <p>Comporta l'attribuzione di vantaggi a soggetti esterni, ma di non particolare rilievo economico 3</p> <p>Comporta l'attribuzione di considerevoli vantaggi a soggetti esterni (es.: affidamento di appalto) 5</p>	<p>Impatto organizzativo, economico e sull'immagine</p> <p>A quale livello può collocarsi il rischio dell'evento (livello apicale, livello intermedio o livello basso) ovvero la posizione/il ruolo che l'eventuale soggetto riveste nell'organizzazione è elevata, media o bassa?</p> <p>A livello di addetto 1</p> <p>A livello di collaboratore o funzionario 2</p> <p>A livello di dirigente di ufficio non generale ovvero di posizione apicale o di posizione organizzativa 3</p> <p>A livello di dirigente di ufficio generale 4</p> <p>A livello di capo dipartimento/segretario generale 5</p>
<p>Frazionabilità del processo</p> <p>Il risultato finale del processo può essere raggiunto anche effettuando una pluralità di operazioni di entità economica ridotta che, considerate complessivamente, alla fine assicurano lo stesso risultato (es.: pluralità di affidamenti ridotti)?</p> <p>No 1</p> <p>Sì 5</p>	
<p>Controlli</p>	

<p>Anche sulla base dell'esperienza pregressa, il tipo di controllo applicato sul processo è adeguato a neutralizzare il rischio?</p> <p>Sì, costituisce un efficace strumento di neutralizzazione 1</p> <p>Sì, è molto efficace 2</p> <p>Sì, per una percentuale approssimativa del 50% 3</p> <p>Sì, ma in minima parte 4</p> <p>No, il rischio rimane indifferente 5</p>	
<p>VALORI E FREQUENZE DELLA PROBABILITÀ</p> <p>0 nessuna probabilità 1 improbabile 2 poco probabile 3 probabile 4 molto probabile 5 altamente probabile</p>	
<p>VALORI E IMPORTANZA DELL'IMPATTO</p> <p>0 nessun impatto 1 marginale 2 minore 3 soglia 4 serio 5 superiore</p>	
<p>VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL RISCHIO = Valore frequenza x valore impatto</p>	

In particolare la **probabilità** tiene conto dei seguenti fattori:

- discrezionalità;
- rilevanza esterna;
- complessità del processo,
- valore economico;
- frazionalità del processo;
- controlli.

L'**impatto** si misura tenendo conto di:

- impatto organizzativo;
- impatto economico;
- impatto reputazionale;
- impatto organizzativo, economico e sull'immagine.

Il valore della probabilità e dell'impatto vanno da un minimo numerico di 0 ad un massimo di 5.

Il valore complessivo del rischio del processo è dato dal prodotto dei due fattori e pertanto va da un minimo di 0 ad un massimo di 25.

L'analisi dei rischi permette di ottenere una classificazione degli stessi in base al livello di rischio più o meno elevato.

A seguito della valutazione del rischio effettuata, sono stati individuati 4 **livelli di rischio**:

1 – 3	TRASCURABILE
4 – 6	MEDIO – BASSO
8 – 11	RILEVANTE
12 – 25	CRITICO

La sottostante tabella classifica i processi mappati e valutati ai fini del rischio:

SETTORE	ATIVITA'	VALUTAZIONE RISCHIO
		1 – 3 TRASCURABILE
SERVIZIO SOCIALE	Procedure di accesso a servizi a regime semiresidenziale	2

SERVIZIO SOCIALE	Procedure di accesso a servizi a regime residenziale	2
PERSONALE	Progressioni di carriera del personale dipendente	3
		2 – 6 MEDIO BASSO
PERSONALE	Selezione di personale e conferimento incarichi esterni	4
		8 – 11 RILEVANTE
ECONOMATO	Procedure di scelta del contraente per lavori, servizi e forniture	9
SERVIZIO SOCIALE	Erogazione di servizi a utenti a domicilio	9
		12 – 25 CRITICO

3- AZIONI PREVENTIVE DA PORRE IN ESSERE PER LA GESTIONE DEL RISCHIO

Nelle singole schede di valutazione del rischio, allegate al presente Piano, sono state individuate alcune azioni preventive da porre in essere per la gestione del rischio.

Tra le più proposte risultano i controlli a campione e la predeterminazione dei criteri alla base del singolo processo.

3.1- MISURE PREVISTE DALLE LEGGE

Rispetto della distinzione tra attività di indirizzo politico e attività gestionale. Occorre profonda collaborazione tra gli Amministratori e il personale dell'Ente nel rispetto dei rispettivi ruoli ricoperti e delle funzioni e responsabilità, così come previsto dal vigente Statuto.

☑Rispetto delle azioni in materia di pubblicità e trasparenza. Il Piano di prevenzione della corruzione individua nel rispetto dei principi di trasparenza e pubblicità una leva fondamentale per le finalità del Piano stesso. Il dirigente deve attuare le previsioni contenute nelle disposizioni legislative vigenti, nonché quelle contenute nel presente documento.

☑Rispetto delle previsioni normative in tema di proroghe e rinnovi. Occorre evitare il ricorso a proroghe o rinnovi di affidamenti di qualsivoglia genere e in ogni caso, in via del tutto eccezionale, e con provvedimento debitamente motivato, limitato ai soli casi previsti dalla legge, al fine di non incorrere in responsabilità amministrativa, disciplinare o penale.

☑Rispetto della normativa in tema di incarichi extra ufficio.

☑Divieto di accettare qualsiasi forma di regalia, salvo di modico valore.

☑Rigoroso rispetto della normativa in materia di selezioni pubbliche per il reclutamento del personale e rigorosa ricognizione della carenza di professionalità interne prima di procedere al conferimento di incarichi esterni.

☑Divieto di frazionamento del valore dell'appalto. Il frazionamento del valore degli appalti è statisticamente, a livello nazionale, lo strumento più utilizzato per favorire affidamenti diretti. La misura previene questo comportamento non conforme.

☑Ricorso a CONSIP e MEPA per forniture e servizi per acquisizioni sotto soglia comunitaria ove possibile. Anche questa misura è obbligatoria per legge.

☑Attestazione motivata rispetto alla congruità dell'offerta. Le motivazioni per le quali una offerta è ritenuta congrua, debbono essere sempre esplicitate. In tal senso si ricorda l'obbligatorietà di vagliare le offerte

presenti sul mercato (indagine di mercato) o l'esperimento di procedure che permettono il confronto fra più preventivi.

☑ Rispetto delle previsioni normative e regolamentari in tema di conferimento di incarico di collaborazione esterna ex art. 7, co. 6 e 6 bis del D.Lgs. 165/2001.

3.2 MISURE ULTERIORI

L'Obbligo di segnalazione di possibili situazioni sintomatiche di fenomeni corruttivi, da parte del personale dell'Ente all'indirizzo di posta elettronica dell'Ente. E' indispensabile il contributo di tutto il personale dell'Ente, al fine di consentire l'emersione di comportamenti non conformi ai principi del buon andamento della Pubblica Amministrazione. A tal fine l'art. 54 bis del decreto legislativo n. 165/2001 prevede che, "fuori dei casi di responsabilità a titolo di calunnia o diffamazione, ovvero per lo stesso titolo ai sensi dell'articolo 2043 del codice civile, il pubblico dipendente che denuncia all'autorità giudiziaria o alla Corte dei conti, ovvero riferisce al proprio superiore gerarchico condotte illecite di cui sia venuto a conoscenza in ragione del rapporto di lavoro, non può essere sanzionato, licenziato o sottoposto ad una misura discriminatoria, diretta o indiretta, avente effetti sulle condizioni di lavoro per motivi collegati direttamente o indirettamente alla denuncia". In tal caso deve essere garantito l'anonimato del soggetto che ha proceduto alla segnalazione.

In attuazione delle disposizioni del D.Lgs. 39/2013, con particolare riferimento alle verifiche e ai controlli dell'insussistenza di cause di inconferibilità e di incompatibilità di incarichi, sarà svolta specifica attività di controllo a campione delle autocertificazioni acquisite in sede di attribuzione dell'incarico, al fine di accertare la veridicità e completezza di quanto dichiarato dagli interessati, rinviando per i dettagli alle specifiche linee – guida di cui alla delibera ANAC 833 del 3/8/2016.

4 - AZIONI SUCCESSIVE SULLE ATTIVITÀ IDENTIFICATE CON RISCHIO RILEVANTE E MEDIO- BASSO

L'Ipab è dotata di un solo Dirigente al quale compete l'adozione di tutti gli atti amministrativi. E' suo onere, quindi, verificare tutte le fasi della procedura allo scopo di scongiurare il perpetrarsi di fenomeni corruttivi.

5 - REVISIONE DEI PROCESSI DECISIONALI CONNESSI ALLE ATTIVITÀ DI CUI AL PUNTO 1

5.1 REVISIONE DEI REGOLAMENTI

Il Responsabile anticorruzione provvederà alla costante revisione ed aggiornamento tutti i regolamenti aziendali, proponendo al Consiglio di Amministrazione eventuali modifiche od integrazioni tese a diminuire il rischio di corruzione nei processi decisionali. Relazionerà al Consiglio di Amministrazione anche nel caso in cui non rilevasse la necessità di alcuna modifica o integrazione.

5.2 RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEI PROCESSI DECISIONALI

Il Responsabile anticorruzione, contestualmente alla revisione dei regolamenti, in collaborazione con i Servizi coinvolti, provvederà a elaborare una rappresentazione grafica dei processi decisionali a rischio elevato di corruzione, onde evidenziare con facilità le fasi maggiormente a rischio.

La rappresentazione della quasi totalità dei processi dell'Ente è stata formalizzata nel Piano della Performance e della Programmazione triennale 2016/2018. Dovranno essere compiutamente rappresentati i nuovi servizi a domicilio che l'Ente sta attualmente implementando. La decisione dell'Ente di acquisire la certificazione di qualità rappresenterà l'occasione per una ~~revisione/implementazione/rappresentazione di tutti i processi decisionali dell'Ente.~~

6 – RENDICONTAZIONE AL RESPONSABILE DELLA PREVENZIONE

6.1 – RENDICONTAZIONE A RICHIESTA

Su semplice richiesta del Responsabile anticorruzione, il responsabile di ciascun servizio è tenuto a fornire informazioni su qualunque atto rientrante tra le attività a rischio di corruzione: trascurabile e medio bassa.

6.2 – RENDICONTAZIONE PERIODICA

Con cadenza annuale, il responsabile di ciascun ufficio che gestisce attività a rischio rilevante di corruzione fornisce le informazioni sui processi decisionali, anche al fine di monitorare il rispetto dei termini previsti per la conclusione dei procedimenti nonché eventuali legami di parentela o affinità con i contraenti o con gli interessati dai procedimenti.

Il monitoraggio di eventuali legami di parentela o affinità dei contraenti o comunque delle persone interessate ai procedimenti con il personale del servizio preposto viene effettuato mediante la raccolta di apposite dichiarazioni scritte del personale medesimo.

7 - MONITORAGGIO SULL'ATTUAZIONE DEL PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Il Responsabile della prevenzione ha il compito di verificare e vigilare sull'efficace attuazione del presente Piano, mediante compilazione dell'allegata tabella.

8 – TRASPARENZA ED INTEGRITA'

Il D.Lgs. 14 marzo 2013, nr. 33, ha approvato il “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”. Ai sensi della suddetta normativa il Centro Servizi ha approvato il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, 2014 – 2016. Il comma secondo dell'art. 10 del D. Lgs 33/2013 prevede che “Il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, di cui al comma 1, definisce le misure, i modi e le iniziative volti all'attuazione degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente, ivi comprese le misure organizzative volte ad assicurare la regolarità e la tempestività dei flussi informativi di cui all'articolo 43, comma 3. Le misure del Programma triennale sono collegate, sotto l'indirizzo del responsabile, con le misure e gli interventi previsti dal Piano di prevenzione della corruzione. A tal fine, il Programma costituisce di norma una sezione del Piano di prevenzione della corruzione. Per tale motivo, la presente sezione è dedicata al Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità, tenuto conto che il responsabile è il medesimo già identificato quale Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, ovvero il direttore/segretario dell'I.P.A.B. Dott.ssa Silvia De Rizzo.

Il presente Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità viene adottato tenendo conto della specificità del Centro di Servizio Villa Serena.

8.1 - TRASPARENZA: definizione

Ai fini del presente documento per trasparenza si intende la accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni pubbliche, delle informazioni concernenti ogni aspetto della organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e

valutazione, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità.

8.2 - INTEGRITÀ: definizione

Ai fini del presente documento per integrità si intende il dovere, da parte dei cittadini cui sono affidate funzioni pubbliche, di adempiere alle stesse “con disciplina e onore”.

La trasparenza, attuata mediante la pubblicazione di dati riguardanti l’Amministrazione, permette di prevenire e, eventualmente, di svelare situazioni in cui possano annidarsi forme di illecito e di conflitto di interessi.

8.3 - PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il presente Programma Triennale è stato elaborato nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali, in particolare:

- i dati pubblicati e i modi di pubblicazione sono pertinenti e non eccedenti rispetto alle disposizioni della legge;
- i dati sensibili vengono divulgati in forma anonima e in forma aggregata;
- i dati sono pubblicati in modo da evitare la proliferazione da parte dei motori di ricerca.

SELEZIONE DEI DATI DA PUBBLICARE

I dati da pubblicare sul sito istituzionale dell’Ente sono indicati di seguito:

Sezione I – disposizioni generali

Programma triennale per la trasparenza e l’integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
Programma triennale per la trasparenza e l’integrità	Segreteria	Annuale entro il 31/1
Attestazione di assolvimento degli obblighi di pubblicazione;	Segreteria	Annuale entro il 31/1
Statuto, Codice disciplinare e Codice di condotta	Segreteria/Risorse umane	Tempestivo

Sezione II – organizzazione 1

Programma triennale per la trasparenza e l’integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
Elenco degli amministratori dell’I.P.A.B.	Segreteria	Tempestivo
Provvedimento di nomina degli amministratori in carica	Segreteria	Tempestivo
Curriculum di ogni amministratore in carica	Segreteria	Tempestivo
dati relativi all’assunzione di altre cariche da parte degli amministratori, presso enti pubblici e privati, o incarichi con oneri a carico della finanza pubblica, e relativi compensi	Segreteria	Tempestivo
eventuali sanzioni per mancata comunicazione dei dati	Segreteria	Tempestivo

Sezione III – organizzazione 2

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
organigramma con articolazione degli uffici e dei servizi	Segreteria	Tempestivo
Contatti telefonici e di posta elettronica	Segreteria	Tempestivo

Sezione IV – consulenti e collaboratori

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
tabella estremi degli atti di conferimento di incarichi di collaborazione, anche coordinata e continuativa, e di consulenza: soggetti percettori, ragione dell'incarico, ammontare erogato	Risorse Umane/Appalti	Tempestivo
curriculum di ogni titolare di incarico	Risorse Umane/Appalti	Tempestivo
tabella con i dati di cui all'art. 1, commi 123 e 127, della legge 662/1996 (compensi percepiti dai dipendenti dell'Ente anche per incarichi relativi a compiti e doveri d'ufficio, elenco dei collaboratori esterni e dei soggetti cui sono stati affidati incarichi di consulenza, con indicazione dell'incarico e dei compensi corrisposti)	Risorse Umane/Appalti	Tempestivo
attestazione dell'avvenuta verifica dell'insussistenza di situazioni, anche potenziali, di conflitto di interesse	Risorse Umane/Appalti	Tempestivo

Sezione V – personale dirigenziale

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
tabella dati di conferimento incarico a Direttore Generale (estremi dell'atto, nominativo, dipendente pubblica amministrazione o esterno, ragione dell'incarico e ammontare erogato)	Risorse umane	Tempestivo
curricula del Direttore Generale e dei dirigenti	Risorse umane	Tempestivo
retribuzioni annuali del Direttore Generale e dei dirigenti, con specifica evidenza delle componenti variabili delle stesse	Risorse umane	Annuale
tabella dati relativi allo svolgimento di incarichi o titolarità di cariche in enti di diritto privato regolati o finanziati dalla pubblica amministrazione o allo svolgimento di attività professionali e relativi compensi, per il Direttore Generale e per i dirigenti	Risorse umane	Tempestivo
dichiarazione di insussistenza di una delle cause di inconvertibilità dell'incarico e di incompatibilità del medesimo, per il Direttore Generale e per i dirigenti	Risorse umane	Tempestivo
elenco delle posizioni dirigenziali, con titoli e curricula, attribuite a persone individuate discrezionalmente dal Consiglio di Amministrazione	Risorse umane	Tempestivo
Eventuale avviso per posti di funzione dirigenziale disponibili	Risorse umane	Tempestivo

Sezione VI – personale non dirigenziale

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
curricula dei titolari di posizioni organizzative	Risorse umane	Tempestivo
dotazione organica al 31 dicembre di ogni anno	Risorse umane	Annuale
tabella dati annuali sul costo del personale, suddiviso per aree, compresi i dipendenti a tempo determinato, i lavoratori somministrati e le attività libero professionali	Risorse umane	Annuale
tabella elenco nominativo dipendenti a tempo determinato, lavoratori somministrati e attività libero professionali	Risorse umane	Tempestivo
tabella dati trimestrali sui tassi di assenza del personale, suddiviso per aree	Risorse umane	Tempestivo
tabella incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti, compresi i compensi	Risorse umane	Tempestivo
link al sito web ARAN per la consultazione del CCNL	Risorse umane	Tempestivo
contratto collettivo decentrato con relazione tecnico – finanziaria e illustrativa certificata dagli organi di controllo	Risorse umane	Tempestivo

Sezione VII – bandi di concorso

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
bandi di concorso e avvisi di selezione pubblica effettuati per assunzioni a tempo indeterminato e determinato	Risorse umane	Tempestivo
tabella dei bandi di concorso e avvisi di selezione pubblica effettuati nell'ultimo triennio per assunzioni a tempo indeterminato e determinato, con graduatoria finale di merito e indicazione del personale assunto	Risorse umane	Tempestivo

Sezione VIII – performance e benessere organizzativo

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
Tabella nominativi, curricula e compensi dei componenti del Nucleo di valutazione	Risorse umane	Tempestivo
distribuzione dei premi di produttività e analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità sia per i dirigenti sia per i dipendenti	Risorse umane	Tempestivo

dichiarazione sull'applicazione alle IPAB della disciplina della performance e dell'OIV	Segreteria	Tempestivo
relazione attività del Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni	Risorse umane	Tempestivo

Sezione IX – enti o società controllati

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
tabella elenco delle società partecipate (ragione sociale, misura della partecipazione, durata dell'impegno, oneri a qualsiasi titolo gravanti sul bilancio dell'ente, numero dei rappresentanti dell'ente e trattamento economico complessivo spettante, risultati di bilancio degli ultimi tre anni, incarichi di amministratore e trattamento economico complessivo)		
dichiarazione di insussistenza di una delle cause di inconferibilità dell'incarico e di incompatibilità del medesimo, per gli amministratori degli enti o società controllati		
link al sito web degli enti controllati ove sono pubblicati i dati relativi ai compensi degli amministratori, dei dirigenti e dei titolari di incarichi di collaborazione o consulenza		
rappresentazione grafica sulle partecipazioni -		

La presente sezione risulterà priva di dati pubblicati in quanto questo Ente non ha Enti o Società controllati.

Sezione X – attività e procedimenti

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
elenco dei procedimenti amministrativi tipici		
tabella, per ogni procedimento amministrativo, contenente breve descrizione, ufficio responsabile dell'istruttoria e recapiti, modalità per ottenere informazioni sui procedimenti in corso; termini per la conclusione del procedimento, eventuale presenza di silenzio – assenso; strumenti di tutela amministrativa nei confronti del provvedimento finale, modalità per effettuare eventuali pagamenti; nome dell'eventuale soggetto cui è attribuito potere sostitutivo in caso di inerzia, eventuale modulistica standardizzata		

elenco semestrale deliberazioni del Consiglio di Amministrazione e determinazioni dirigenziali, contenente: identificativo, oggetto, eventuale spesa prevista	Segreteria	Semestrale
monitoraggio periodico concernente il rispetto dei tempi procedurali		
tabella dati eventuali indagini di customer satisfaction sui procedimenti amministrativi	Segreteria	Annuale

La presente sezione risulterà quasi priva di dati pubblicati in quanto questo Ente non ha dei procedimenti, bensì dei provvedimenti.

Sezione XI – bandi di gara e contratti

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
bandi di gara d'appalto per i quali è prevista la pubblicazione, compresa la documentazione comunque soggetta a pubblicazione, esiti compresi	Appalti	Tempestivo
tabella informativa sulle singole procedure ex art. 1, comma 32, D. Lgs. 33/2013	Appalti	Tempestivo

Sezione XII – sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
criteri e modalità per l'erogazione di eventuali sovvenzioni, contributi, sussidi e altri vantaggi economici		
tabella con elenco su base annuale di eventuali sovvenzioni, contributi, sussidi e altri vantaggi economici erogati		

L'Ente non eroga sussidi, sovvenzioni, contributi o altri vantaggi economici.

Sezione XIII – bilanci

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
Bilancio di previsione e bilancio consuntivo in forma sintetica	Bilancio e Controllo di gestione	Tempestivo

Sezione XIV – beni immobili e gestione patrimonio

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
elenco dei beni immobili patrimoniali	Appalti	Tempestivo
importo su base annua dei canoni di affitto e locazione dei beni immobili patrimoniali	Appalti	Tempestivo

Sezione XV – controlli e rilievi sull'amministrazione

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
rilievi non recepiti da parte del Collegio dei Revisori dei Conti e rilievi di qualunque tipo da parte della Corte dei Conti ovvero dichiarazione di inesistenza su base annuale	Bilancio e Controllo di gestione	Tempestivo

Sezione XVI – servizi erogati

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
carta dei servizi	Segreteria	Tempestivo
tabella dei tempi medi di attesa per l'erogazione dei servizi, o dichiarazione di non sussistenza		

Sezione XVII – pagamenti dell'amministrazione

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
indicatore di tempestività dei pagamenti	Bilancio e Controllo di gestione	Annuale
codice IBAN del conto di Tesoreria	Bilancio e Controllo di gestione	Tempestivo
importo delle rette di ospitalità e altri servizi aggiornate annualmente	Rette e Cassa economale	Annuale
modalità per il pagamento delle rette	Rette e Cassa economale	Tempestivo

Sezione XVIII – opere pubbliche

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità piano triennale delle opere pubbliche e relazioni annuali	Ufficio addetto alla pubblicazione Appalti	Aggiornamento Annuale
---	---	--------------------------

Sezione XIX – altri contenuti: corruzione

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità piano triennale di prevenzione della corruzione	Ufficio addetto alla pubblicazione Segreteria	Aggiornamento Annuale
nominativo del responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza e relativi contatti	Segreteria	Tempestivo
relazione annuale del responsabile della prevenzione della corruzione	Segreteria	Annuale
eventuali atti adottati in ottemperanza a provvedimenti dell'Autorità Nazionale Anticorruzione	Segreteria	Tempestivo
eventuali atti di accertamento della violazione del D. Lgs. 39/2013	Segreteria	Tempestivo

Sezione XX – altri contenuti: accesso civico

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità nominativo del responsabile della trasparenza a cui presentare richiesta di accesso civico e relativi contatti	Ufficio addetto alla pubblicazione Segreteria	Aggiornamento Tempestivo
nominativo del titolare di potere sostitutivo, attivabile in caso di ritardo o mancata risposta del responsabile della trasparenza e relativi contatti	Segreteria	Tempestivo

Sezione XXI – altri contenuti: accessibilità e catalogo dati, metadati e banche dati

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità regolamento di disciplina dell'esercizio della facoltà di accesso telematico e di riutilizzo dei dati ai sensi dell'art. 52, comma 2, del D. Lgs. 82/2005	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
catalogo dei dati, metadati e relative banche dati in possesso dell'Ente	Appalti	Annuale

Si precisa che l'Ente non ha adottato il Regolamento per l'accesso telematico e invece che, per il secondo aspetto, tramite link gestito da AGID.

8.5 - MONITORAGGIO E VERIFICA DELL'EFFICACIA DELLE AZIONI

Nell'ambito della periodica indagine sulla qualità percepita si procederà ad indagare, mediante apposite domande a risposta multipla, in merito alla conoscenza del sito web dell'ente da parte degli utenti.

8.6 - COINVOLGIMENTO DI PORTATORI DI INTERESSI

Si individuano i seguenti portatori di interessi per il coinvolgimento alla trasparenza ed integrità convocandoli o consultandoli almeno una volta all'anno sullo specifico tema:

- Comitato Ospiti e familiari;
- Rappresentanza dei lavoratori (RSU);
- Volontari dell'Ente;
- Comune di Valdagno;

9 – ROTAZIONE DEGLI INCARICHI

Con l'attuale struttura dell'ente, che ha visto attuare da parte della direzione dell'ente una parziale modifica all'impianto organizzativo del Settore Amministrativo, è stata possibile l'applicazione del principio di rotazione degli incarichi, come si evince dall'organigramma allegato.

In precedenza, tale principio è sempre rimasto inapplicato a causa del numero esiguo di dipendenti assegnati al settore: era difficoltoso, infatti, coniugare la rotazione degli incarichi a fini di prevenzione della corruzione, con l'efficienza degli uffici;

Un altro strumento di sicura efficacia è l'adesione, anche per l'anno 2022, alla Centrale Unica di Committenza Valle Agno con gestione, da parte di quest'ultima, delle gare per servizi e forniture di valore superiore ad € 40.000,00 e per lavori di importo superiore ad € 150.000,00. Tale iniziativa, costituisce un importante strumento per la prevenzione della corruzione nel delicato settore degli appalti.

10 – FORMAZIONE DEL PERSONALE

Per la formazione si procederà con apposito corso di approfondimento in materia di reati contro la pubblica amministrazione e più in generale in materia di responsabilità amministrativa. Saranno cercati corsi specialistici sull'argomento.

Nel corso di un incontro svoltosi tra strutture del territorio si sono evidenziati gli obiettivi che ci si è posti nella creazione di un coordinamento tecnico fra le strutture della Provincia di Vicenza, prima fra tutti l'esigenza di un confronto anche a livello di Uffici su temi di ordine burocratico-amministrativo, temi che sempre più impegnano tempo e risorse di tutti.

11 - SANZIONI

La violazione delle misure di prevenzione previste dal Piano di prevenzione della corruzione costituisce illecito disciplinare e come tale potrà essere sanzionato. Qualunque violazione, sospetta o nota, della normativa anti-corruzione deve essere immediatamente segnalata da chi ne abbia notizia oltre al Responsabile della prevenzione della corruzione/Direttore, anche al Presidente di Villa Serena. Qualora il Responsabile della prevenzione della corruzione venga autonomamente a conoscenza di fatti o atti che possano costituire illecito disciplinare in materia di corruzione è tenuto a segnalarlo al Presidente e al CDA, oltre che alle Autorità preposte.

12 – AGGIORNAMENTO DEL PIANO

Il presente piano viene aggiornato entro il 31 gennaio di ogni anno. Ulteriori aggiornamenti potranno avere cadenza più ravvicinata in occasione di integrazioni normative sulla materia.

Del presente piano triennale fanno parte integrante e sostanziale i seguenti allegati:

- A) Schede di valutazione del rischio in dettaglio
- B) Organigramma
- C) Codice di comportamento dei dipendenti
- D) Modello per la segnalazione di condotte illecite.

ALLEGATO A) SCHEDE DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO IN DETTAGLIO

La sottostante tabella classifica i processi mappati e valutati ai fini del rischio:

SETTORE SERVIZIO SOCIALE		
1)	Attività/procedimenti/Processi soggetti a maggior rischio corruttivo	Procedure di accesso a servizi a regime semiresidenziale:
2)	Valutazione rischio	INDICI DI VALUTAZIONE DELLA PROBABILITA' Discrezionalità: 2 Rilevanza esterna: 5 Complessità processo: 1 Valore economico: 3 Frazionabilità del processo: 1 Controlli: 1 Probabilità: TOT (13/6) = 2,16 << 2 INDICI VALUTAZIONE DELL'IMPATTO Impatto organizzativo: 1 Impatto economico: 1 Impatto reputazionale: 1 Impatto organizzativo, economico e sull'immagine: 2 Impatto: TOT (5/4) = 1,25 << 1 VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL RISCHIO Probabilità x impatto= 2 x 1= 2
3)	Individuazione dei dipendenti più esposti	Direttore, addetto settore contabilità ospiti, Coordinatori/Referenti di Nucleo
4)	Azioni preventive da porre in essere per la gestione del rischio	Azioni preventive: Monitoraggio procedure

SETTORE PERSONALE		
1)	Attività/procedimenti/Processi soggetti a maggior rischio corruttivo	Progressioni di carriera del personale dipendente
2)	Valutazione rischio	INDICI DI VALUTAZIONE DELLA PROBABILITA' Discrezionalità: 2 Rilevanza esterna: 5 Complessità processo: 1 Valore economico: 3 Frazionabilità del processo: 1 Controlli: 1 Probabilità: TOT (13/6) = 2,16 << 2 INDICI VALUTAZIONE DELL'IMPATTO

		<p>Impatto organizzativo: 1 Impatto economico: 1 Impatto reputazionale: 1 Impatto organizzativo, economico e sull'immagine: 2 Impatto: TOT (5/4) = 1,25 << 1 VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL RISCHIO Probabilità x impatto = 2 x 1= 2</p>
3)	Individuazione dei dipendenti più esposti	Direttore e addetto ufficio personale
4)	Azioni preventive da porre in essere per la gestione del rischio	<p>Le progressioni di carriera sono disciplinate da CCNL Regioni ed Autonomie Locali e dai conseguenti accordi decentrati integrativi.</p> <p>Azioni preventive:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presenza di diverse persone in grado di controllare il processo - Formazione degli operatori sui principi dell'anticorruzione.

SETTORE SERVIZIO SOCIALE		
1)	Attività/procedimenti/Processi soggetti a maggior rischio corruttivo	Procedure di accesso a servizi a regime residenziale
2)	Valutazione rischio	<p>INDICI DI VALUTAZIONE DELLA PROBABILITA'</p> <p>Discrezionalità: 2 Rilevanza esterna: 5 Complessità processo: 1 Valore economico: 3 Frazionabilità del processo: 1 Controlli: 1 Probabilità: TOT (13/6) = 2,16 << 2</p> <p>INDICI VALUTAZIONE DELL'IMPATTO</p> <p>Impatto organizzativo: 1 Impatto economico: 1 Impatto reputazionale: 1 Impatto organizzativo, economico e sull'immagine: 2 Impatto: TOT (5/4) = 1,25 << 1,5 VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL RISCHIO Probabilità x impatto = 2 x 1,5= 3</p>
3)	Individuazione dei dipendenti più esposti	Direttore, Psicologo e Assistente Sociale

4)	Azioni preventive da porre in essere per la gestione del rischio	<p>Le persone non autosufficienti accedono previo inserimento nella graduatoria unica da parte dell'ULSS di competenza. In ogni caso la procedura di accesso è rigorosamente predeterminata.</p> <p>Azioni preventive:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presenza di diverse persone in grado di controllare il processo - Formazione degli operatori sui principi dell'anticorruzione.
----	--	---

SETTORE PERSONALE		
1)	Attività/procedimenti/Processi soggetti a maggior rischio corruttivo	Selezione del personale e conferimento incarichi esterni
2)	Valutazione rischio	<p>INDICI DI VALUTAZIONE DELLA PROBABILITA'</p> <p>Discrezionalità: 2 Rilevanza esterna: 2 Complessità processo: 1 Valore economico: 5 Frazionabilità del processo: 1 Controlli: 2 Probabilità: TOT (13/6) = 2,16 << 2</p> <p>INDICI VALUTAZIONE DELL'IMPATTO</p> <p>Impatto organizzativo: 1 Impatto economico: 1 Impatto reputazionale: 2 Impatto organizzativo, economico e sull'immagine: 3 Impatto: TOT (7/4) = 1,75 << 2</p> <p>VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL RISCHIO</p> <p>Probabilità x impatto = 2 x 2 = 4</p>
3)	Individuazione dei dipendenti più esposti	Direttore e responsabile Settore Personale.
4)	Azioni preventive da porre in essere per la gestione del rischio	<p>Le assunzioni a tempo indeterminato e determinato si effettuano nel rispetto della normativa regolamentare e di legge.</p> <p>Azioni preventive:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le procedure di assunzione si conformano ai principi di pubblicità, trasparenza, imparzialità, buona amministrazione economicità e rispetto delle pari opportunità tra lavoratrici e lavoratori. - Presenza di diverse persone in grado di controllare il processo

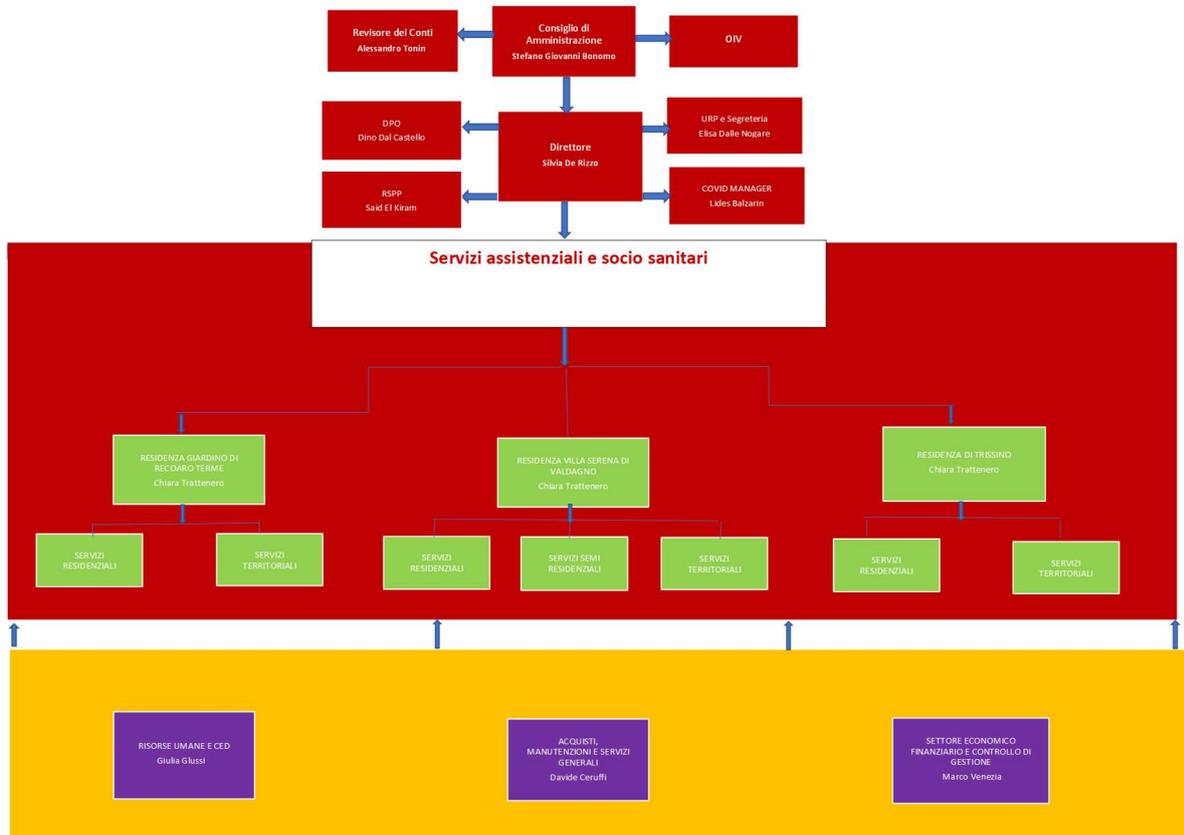
		<ul style="list-style-type: none"> - Formazione degli operatori sui principi dell'anticorruzione. - Rispetto della normativa che disciplina il settore. - Per il conferimento di incarichi esterni, rigorosa ricognizione dell'assenza di professionalità interne.
--	--	---

SETTORE ECONOMATO		
1)	Attività/procedimenti/Processi soggetti a maggior rischio corruttivo	Procedure di scelta del contraente per lavori, forniture e servizi.
2)	Valutazione rischio	<p>INDICI DI VALUTAZIONE DELLA PROBABILITA'</p> <p>Discrezionalità: 2 Rilevanza esterna: 5 Complessità processo: 1 Valore economico: 5 Frazionabilità del processo: 5 Controlli: 2 Probabilità: TOT (20/6) = 3,33 >> 3</p> <p>INDICI VALUTAZIONE DELL'IMPATTO</p> <p>Impatto organizzativo: 1 Impatto economico: 5 Impatto reputazionale: 2 Impatto organizzativo, economico e sull'immagine: 4 Impatto: TOT (12/4) = 3</p> <p>VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL RISCHIO</p> <p>Probabilità x impatto = 3 x 3 = 9</p>
3)	Individuazione dei dipendenti più esposti	Direttore, Responsabile del Settore Appalti e Responsabile del Settore Approvvigionamenti.
4)	Azioni preventive da porre in essere per la gestione del rischio	<p>Azioni preventive:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Corsi di formazione specifici - Misure per ridurre il ricorso alle proroghe contrattuali. - Divieto frazionamento importi

SETTORE SOCIALE		
1)	Attività/procedimenti/Processi soggetti a maggior rischio corruttivo	Servizi erogati ad utenti a domicilio.
2)	Valutazione rischio	<p>INDICI DI VALUTAZIONE DELLA PROBABILITA'</p> <p>Discrezionalità: 2 Rilevanza esterna: 5</p>

		<p>Complessità processo: 1 Valore economico: 5 Frazionabilità del processo: 5 Controlli: 2 Probabilità: TOT (20/6) = 3,33 >> 3</p> <p>INDICI VALUTAZIONE DELL'IMPATTO</p> <p>Impatto organizzativo: 1 Impatto economico: 5 Impatto reputazionale: 2 Impatto organizzativo, economico e sull'immagine: 4 Impatto: TOT (12/4) = 3</p> <p>VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL RISCHIO</p> <p>Probabilità x impatto = 3 x 3 = 9</p>
3)	Individuazione dei dipendenti più esposti	Direttore, Psicologo e Assistente Sociale
4)	Azioni preventive da porre in essere per la gestione del rischio	<p>Azioni preventive:</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'accordo di programma con i Comuni di Recoaro Terme, Valdagno, Trissino e Brogliano disciplina i servizi domiciliari e la fornitura di pasti, sempre a domiciliari. - Corsi di formazione specifici

ALLEGATO B) ORGANIGRAMMA DEL CENTRO SERVIZI VILLA SERENA



ALLEGATO C) CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI

CODICE DI COMPORTAMENTO A NORMA DELL'ARTICOLO 54 DEL DECRETO LEGISLATIVO 30 MARZO 2001, N.165 E D.P.R. N°62 DEL 16 APRILE 2013

Approvato con deliberazione n° 27 dell'11 dicembre 2013

Art. 1

Disposizioni di carattere generale

1. Il presente codice di comportamento, di seguito denominato "Codice", definisce, ai fini dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, i doveri minimi di diligenza, lealtà, imparzialità e buona condotta che i pubblici dipendenti sono tenuti ad osservare.

Art. 2

Principi generali

1. Il dipendente osserva la Costituzione, servendo la Nazione con disciplina ed onore e conformando la propria condotta ai principi di buon andamento e imparzialità dell'azione amministrativa. Il dipendente svolge i propri compiti nel rispetto della legge, perseguendo l'interesse pubblico senza abusare della posizione o dei poteri di cui è titolare.

2. Il dipendente rispetta altresì i principi di integrità, correttezza, buona fede, proporzionalità, obiettività, trasparenza, equità e ragionevolezza e agisce in posizione di indipendenza e imparzialità, astenendosi in caso di conflitto di interessi.

3. Il dipendente non usa a fini privati le informazioni di cui dispone per ragioni di ufficio, evita situazioni e comportamenti che possano ostacolare il corretto adempimento dei compiti o nuocere agli interessi o all'immagine della pubblica amministrazione. Prerogative e poteri pubblici sono esercitati unicamente per le finalità di interesse generale per le quali sono stati conferiti.

4. Il dipendente esercita i propri compiti orientando l'azione amministrativa alla massima economicità, efficienza ed efficacia. La gestione di risorse pubbliche ai fini dello svolgimento delle attività amministrative deve seguire una logica di contenimento dei costi, che non pregiudichi la qualità dei risultati.

5. Nei rapporti con i destinatari dell'azione amministrativa, il dipendente assicura la piena parità di trattamento a parità di condizioni, astenendosi, altresì, da azioni arbitrarie che abbiano effetti negativi sui destinatari dell'azione amministrativa o che comportino discriminazioni basate su sesso, nazionalità, origine etnica, caratteristiche genetiche, lingua, religione o credo, convinzioni personali o politiche, appartenenza a una minoranza nazionale, disabilità, condizioni sociali o di salute, età e orientamento sessuale o su altri diversi fattori.

6. Il dipendente dimostra la massima disponibilità e collaborazione nei rapporti con le altre pubbliche amministrazioni, assicurando lo scambio e la trasmissione delle informazioni e dei dati in qualsiasi forma anche telematica, nel rispetto della normativa vigente.

Art. 3

Regali, compensi e altre utilità

1. Il dipendente non chiede, né sollecita, per sé o per altri, regali o altre utilità.

2. Il dipendente non accetta, per sé o per altri, regali o altre utilità, salvo quelli d'uso di modico valore effettuati occasionalmente nell'ambito delle normali relazioni di cortesia e nell'ambito delle consuetudini internazionali. In ogni caso, indipendentemente dalla circostanza che il fatto costituisca reato, il dipendente non chiede, per sé o per altri, regali o altre utilità, neanche di modico valore a titolo di corrispettivo per compiere o per aver compiuto un atto del proprio ufficio da soggetti che possano trarre benefici da decisioni o attività inerenti all'ufficio, né da soggetti nei cui confronti è o sta per essere chiamato a svolgere o a esercitare attività o potestà.

proprie dell'ufficio ricoperto.

3. Il dipendente non accetta, per se' o per altri, da un proprio subordinato, direttamente o indirettamente, regali o altre utilita', salvo quelli d'uso di modico valore. Il dipendente non offre, direttamente o indirettamente, regali o altre utilita' a un proprio sovraordinato, salvo quelli d'uso di modico valore.

4. I regali e le altre utilita' comunque ricevuti fuori dai casi consentiti dal presente articolo, a cura dello stesso dipendente cui siano pervenuti, sono immediatamente messi a disposizione dell'Amministrazione per la restituzione o per essere devoluti a fini istituzionali.

5. Ai fini del presente articolo, per regali o altre utilita' di modico valore si intendono quelle di valore non superiore, in via orientativa, a 100 euro, anche sotto forma di sconto. I codici di comportamento adottati dalle singole amministrazioni possono prevedere limiti inferiori, anche fino all'esclusione della possibilita' di riceverli, in relazione alle caratteristiche dell'ente e alla tipologia delle mansioni.

6. Il dipendente non accetta incarichi di collaborazione da soggetti privati che abbiano, o abbiano avuto nel biennio precedente, un interesse economico significativo in decisioni o attivita' inerenti all'ufficio di appartenenza.

7. Al fine di preservare il prestigio e l'imparzialita' dell'amministrazione, il responsabile dell'ufficio vigila sulla corretta applicazione del presente articolo.

Art. 4

Partecipazione ad associazioni e organizzazioni

1. Nel rispetto della disciplina vigente del diritto di associazione, il dipendente comunica tempestivamente al responsabile dell'ufficio di appartenenza la propria adesione o appartenenza ad associazioni od organizzazioni, a prescindere dal loro carattere riservato o meno, i cui ambiti di interessi possano interferire con lo svolgimento dell'attivita' dell'ufficio. Il presente comma non si applica all'adesione a partiti politici o a sindacati.

2. Il pubblico dipendente non costringe altri dipendenti ad aderire ad associazioni od organizzazioni, ne' esercita pressioni a tale fine, promettendo vantaggi o prospettando svantaggi di carriera.

Art. 5

Comunicazione degli interessi finanziari e conflitti d'interesse

1. Fermi restando gli obblighi di trasparenza previsti da leggi o regolamenti, il dipendente, all'atto dell'assegnazione all'ufficio, informa per iscritto il dirigente dell'ufficio di tutti i rapporti, diretti o indiretti, di collaborazione con soggetti privati in qualunque modo retribuiti che lo stesso abbia o abbia avuto negli ultimi tre anni, precisando:

a) se in prima persona, o suoi parenti o affini entro il secondo grado, il coniuge o il convivente abbiano ancora rapporti finanziari con il soggetto con cui ha avuto i predetti rapporti di collaborazione;

b) se tali rapporti siano intercorsi o intercorrano con soggetti che abbiano interessi in attivita' o decisioni inerenti all'ufficio, limitatamente alle pratiche a lui affidate.

2. Il dipendente si astiene dal prendere decisioni o svolgere attivita' inerenti alle sue mansioni in situazioni di conflitto, anche potenziale, di interessi con interessi personali, del coniuge, di conviventi, di parenti, di affini entro il secondo grado. Il conflitto puo' riguardare interessi di qualsiasi natura, anche non patrimoniali, come quelli derivanti dall'intento di voler assecondare pressioni politiche, sindacali o dei superiori gerarchici.

Art. 6

Obbligo di astensione

1. Il dipendente si astiene dal partecipare all'adozione di decisioni o ad attività che possano coinvolgere interessi propri, ovvero di suoi parenti, affini entro il secondo grado, del coniuge o di conviventi, oppure di persone con le quali abbia rapporti di frequentazione abituale, ovvero, di soggetti od organizzazioni con cui egli o il coniuge abbia causa pendente o grave inimicizia o rapporti di credito o debito significativi, ovvero di soggetti od organizzazioni di cui sia tutore, curatore, procuratore o agente, ovvero di enti, associazioni anche non riconosciute, comitati, società o stabilimenti di cui sia amministratore o gerente o dirigente. Il dipendente si astiene in ogni altro caso in cui esistano gravi ragioni di convenienza. Sull'astensione decide il responsabile dell'ufficio di appartenenza.

Art. 7

Prevenzione della corruzione

1. Il dipendente rispetta le misure necessarie alla prevenzione degli illeciti nell'amministrazione. In particolare, il dipendente rispetta le prescrizioni contenute nel piano per la prevenzione della corruzione, presta la sua collaborazione al responsabile della prevenzione della corruzione e, fermo restando l'obbligo di denuncia all'autorità giudiziaria, segnala al proprio superiore gerarchico eventuali situazioni di illecito nell'amministrazione di cui sia venuto a conoscenza.

Art. 8

Trasparenza e tracciabilità

1. Il dipendente assicura l'adempimento degli obblighi di trasparenza previsti in capo alle pubbliche amministrazioni secondo le disposizioni normative vigenti, prestando la massima collaborazione nell'elaborazione, reperimento e trasmissione dei dati sottoposti all'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale.

2. La tracciabilità dei processi decisionali adottati dai dipendenti deve essere, in tutti i casi, garantita attraverso un adeguato supporto documentale, che consenta in ogni momento la replicabilità.

Art. 9

Comportamento nei rapporti privati

1. Nei rapporti privati, comprese le relazioni extralavorative con pubblici ufficiali nell'esercizio delle loro funzioni, il dipendente non sfrutta, né menziona la posizione che ricopre nell'amministrazione per ottenere utilità che non gli spettino e non assume nessun altro comportamento che possa nuocere all'immagine dell'amministrazione.

Art. 10

Comportamento in servizio

1. Fermo restando il rispetto dei termini del procedimento amministrativo, il dipendente, salvo giustificato motivo, non ritarda né adotta comportamenti tali da far ricadere su altri dipendenti il compimento di attività o l'adozione di decisioni di propria spettanza.

2. Il dipendente utilizza i permessi di astensione dal lavoro, comunque denominati, nel rispetto delle condizioni previste dalla legge, dai regolamenti e dai contratti collettivi.

3. Il dipendente utilizza il materiale o le attrezzature di cui dispone per ragioni di ufficio e i

servizi telematici e telefonici dell'ufficio nel rispetto dei vincoli posti dall'amministrazione. Il dipendente utilizza i mezzi di trasporto dell'amministrazione a sua disposizione soltanto per lo svolgimento dei compiti d'ufficio, astenendosi dal trasportare terzi, se non per motivi d'ufficio.

Art. 11

Rapporti con il pubblico

1. Il dipendente in rapporto con il pubblico si fa riconoscere attraverso l'esposizione in modo visibile del badge od altro supporto identificativo messo a disposizione dall'amministrazione, salvo diverse disposizioni di servizio, anche in considerazione della sicurezza dei dipendenti, opera con spirito di servizio, correttezza, cortesia e disponibilità e, nel rispondere alla corrispondenza, a chiamate telefoniche e ai messaggi di posta elettronica, opera nella maniera più completa e accurata possibile. Qualora non sia competente per posizione rivestita o per materia, indirizza l'interessato al funzionario o ufficio competente della medesima amministrazione. Il dipendente, fatte salve le norme sul segreto d'ufficio, fornisce le spiegazioni che gli siano richieste in ordine al comportamento proprio e di altri dipendenti dell'ufficio dei quali ha la responsabilità od il coordinamento. Nelle operazioni da svolgersi e nella trattazione delle pratiche il dipendente rispetta, salvo diverse esigenze di servizio o diverso ordine di priorità stabilito dall'amministrazione, l'ordine cronologico e non rifiuta prestazioni a cui sia tenuto con motivazioni generiche. Il dipendente rispetta gli appuntamenti con i cittadini e risponde senza ritardo ai loro reclami.

2. Salvo il diritto di esprimere valutazioni e diffondere informazioni a tutela dei diritti sindacali, il dipendente si astiene da dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'amministrazione.

3. Il dipendente che svolge la sua attività lavorativa in un'amministrazione che fornisce servizi al pubblico cura il rispetto degli standard di qualità e di quantità fissati dall'amministrazione anche nelle apposite carte dei servizi. Il dipendente opera al fine di assicurare la continuità del servizio, di consentire agli utenti la scelta tra i diversi erogatori e di fornire loro informazioni sulle modalità di prestazione del servizio e sui livelli di qualità.

4. Il dipendente non assume impegni né anticipa l'esito di decisioni o azioni proprie o altrui inerenti all'ufficio, al di fuori dei casi consentiti. Fornisce informazioni e notizie relative ad atti od operazioni amministrative, in corso o conclusi, nelle ipotesi previste dalle disposizioni di legge e regolamentari in materia di accesso, informando sempre gli interessati della possibilità di avvalersi anche dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico.

Rilascia copie ed estratti di atti o documenti secondo la sua competenza, con le modalità stabilite dalle norme in materia di accesso e dai regolamenti della propria amministrazione.

5. Il dipendente osserva il segreto d'ufficio e la normativa in materia di tutela e trattamento dei dati personali e, qualora sia richiesto oralmente di fornire informazioni, atti, documenti non accessibili tutelati dal segreto d'ufficio o dalle disposizioni in materia di dati personali, informa il richiedente dei motivi che ostano all'accoglimento della richiesta. Qualora non sia competente a provvedere in merito alla richiesta cura, sulla base delle disposizioni interne, che la stessa venga inoltrata all'ufficio competente della medesima amministrazione.

Art. 12

Disposizioni particolari per i dirigenti

1. Ferma restando l'applicazione delle altre disposizioni del Codice, le norme del presente articolo si applicano ai dirigenti, ivi compresi i titolari di incarico ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del decreto legislativo n. 165 del 2001 e dell'articolo 110

del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, ai soggetti che svolgono funzioni equiparate ai dirigenti operanti negli uffici di diretta collaborazione delle autorità politiche, nonché ai funzionari responsabili di posizione organizzativa negli enti privi di dirigenza.

2. Il dirigente svolge con diligenza le funzioni ad esso spettanti in base all'atto di conferimento dell'incarico, persegue gli obiettivi assegnati e adotta un comportamento organizzativo adeguato per l'assolvimento dell'incarico.

3. Il dirigente, prima di assumere le sue funzioni, comunica all'amministrazione le partecipazioni azionarie e gli altri interessi finanziari che possano porlo in conflitto di interessi con la funzione pubblica che svolge e dichiara se ha parenti e affini entro il secondo grado, coniuge o convivente che esercitano attività politiche, professionali o economiche che li pongano in contatti frequenti con l'ufficio che dovrà dirigere o che siano coinvolti nelle decisioni o nelle attività inerenti all'ufficio. Il dirigente fornisce le informazioni sulla propria situazione patrimoniale e le dichiarazioni annuali dei redditi soggetti all'imposta sui redditi delle persone fisiche previste dalla legge.

4. Il dirigente assume atteggiamenti leali e trasparenti e adotta un comportamento esemplare e imparziale nei rapporti con i colleghi, i collaboratori e i destinatari dell'azione amministrativa. Il dirigente cura, altresì, che le risorse assegnate al suo ufficio siano utilizzate per finalità esclusivamente istituzionali e, in nessun caso, per esigenze personali.

5. Il dirigente cura, compatibilmente con le risorse disponibili, il benessere organizzativo nella struttura a cui è preposto, favorendo l'instaurarsi di rapporti cordiali e rispettosi tra i collaboratori, assume iniziative finalizzate alla circolazione delle informazioni, alla formazione e all'aggiornamento del personale, all'inclusione e alla valorizzazione delle differenze di genere, di età e di condizioni personali.

6. Il dirigente assegna l'istruttoria delle pratiche sulla base di un'equa ripartizione del carico di lavoro, tenendo conto delle capacità, delle attitudini e della professionalità del personale a sua disposizione. Il dirigente affida gli incarichi aggiuntivi in base alla professionalità e, per quanto possibile, secondo criteri di rotazione.

7. Il dirigente svolge la valutazione del personale assegnato alla struttura cui è preposto con imparzialità e rispettando le indicazioni ed i tempi prescritti.

8. Il dirigente intraprende con tempestività le iniziative necessarie ove venga a conoscenza di un illecito, attiva e conclude, se competente, il procedimento disciplinare, ovvero segnala tempestivamente l'illecito all'autorità disciplinare, prestando ove richiesta la propria collaborazione e provvede ad inoltrare tempestiva denuncia all'autorità giudiziaria penale o segnalazione alla corte dei conti per le rispettive competenze. Nel caso in cui riceva segnalazione di un illecito da parte di un dipendente, adotta ogni cautela di legge affinché sia tutelato il segnalante e non sia indebitamente rilevata la sua identità nel procedimento disciplinare, ai sensi dell'articolo 54-bis del decreto legislativo n. 165 del 2001.

9. Il dirigente, nei limiti delle sue possibilità, evita che notizie non rispondenti al vero quanto all'organizzazione, all'attività e ai dipendenti pubblici possano diffondersi. Favorisce la diffusione della conoscenza di buone prassi e buoni esempi al fine di rafforzare il senso di fiducia nei confronti dell'amministrazione.

Art. 13

Contratti ed altri atti negoziali

1. Nella conclusione di accordi e negozi e nella stipulazione di contratti per conto dell'amministrazione, nonché nella fase di esecuzione degli stessi, il dipendente non ricorre a mediazione di terzi, né corrisponde o promette ad alcuno utilità a titolo di intermediazione, né per facilitare o aver facilitato la conclusione o l'esecuzione del contratto. Il presente comma non si applica ai casi in cui l'amministrazione abbia deciso di ricorrere all'attività di intermediazione professionale.

2. Il dipendente non conclude, per conto dell'amministrazione, contratti di appalto, fornitura, servizio, finanziamento o assicurazione con imprese con le quali abbia stipulato contratti a titolo privato o ricevuto altre utilità nel biennio precedente, ad eccezione di quelli conclusi ai sensi dell'articolo 1342 del codice civile. Nel caso in cui l'amministrazione concluda contratti di appalto, fornitura, servizio, finanziamento o assicurazione, con imprese con le quali il dipendente abbia concluso contratti a titolo privato o ricevuto altre utilità nel biennio precedente, questi si astiene dal partecipare all'adozione delle decisioni ed alle attività relative all'esecuzione del contratto, redigendo verbale scritto di tale astensione da conservare agli atti dell'ufficio.

3. Il dipendente che conclude accordi o negozi ovvero stipula contratti a titolo privato, ad eccezione di quelli conclusi ai sensi dell'articolo 1342 del codice civile, con persone fisiche o giuridiche private con le quali abbia concluso, nel biennio precedente, contratti di appalto, fornitura, servizio, finanziamento ed assicurazione, per conto dell'amministrazione, ne informa per iscritto il dirigente dell'ufficio.

4. Se nelle situazioni di cui ai commi 2 e 3 si trova il dirigente, questi informa per iscritto il dirigente apicale responsabile della gestione del personale.

5. Il dipendente che riceva, da persone fisiche o giuridiche partecipanti a procedure negoziali nelle quali sia parte l'amministrazione, rimostranze orali o scritte sull'operato dell'ufficio o su quello dei propri collaboratori, ne informa immediatamente, di regola per iscritto, il proprio superiore gerarchico o funzionale.

Art. 14

Vigilanza, monitoraggio e attività formative

1. Ai sensi dell'articolo 54, comma 6, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, vigilano sull'applicazione del presente Codice e dei codici di comportamento adottati dalle singole amministrazioni, i dirigenti responsabili di ciascuna struttura, le strutture di controllo interno e gli uffici etici e di disciplina.

2. Ai fini dell'attività di vigilanza e monitoraggio prevista dal presente articolo, le amministrazioni si avvalgono dell'ufficio procedimenti disciplinari istituito ai sensi dell'articolo 55-bis, comma 4, del decreto legislativo n. 165 del 2001 che svolge, altresì, le funzioni dei comitati o uffici etici eventualmente già istituiti.

3. Le attività svolte ai sensi del presente articolo dall'ufficio procedimenti disciplinari si conformano alle eventuali previsioni contenute nei piani di prevenzione della corruzione adottati dalle amministrazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 2, della legge 6 novembre 2012, n. 190. L'ufficio procedimenti disciplinari, oltre alle funzioni disciplinari di cui all'articolo 55-bis e seguenti del decreto legislativo n. 165 del 2001, cura l'aggiornamento del codice di comportamento dell'amministrazione, l'esame delle segnalazioni di violazione dei codici di comportamento, la raccolta delle condotte illecite accertate e sanzionate, assicurando le garanzie di cui all'articolo 54-bis del decreto legislativo n. 165 del 2001. Il responsabile della prevenzione della corruzione cura la diffusione della conoscenza dei codici di comportamento nell'amministrazione, il monitoraggio annuale sulla loro attuazione, ai sensi dell'articolo 54, comma 7, del decreto legislativo n. 165 del 2001, la pubblicazione sul sito istituzionale e della comunicazione all'Autorità nazionale anticorruzione, di cui all'articolo 1, comma 2, della legge 6 novembre 2012, n. 190, dei risultati del monitoraggio. Ai fini dello svolgimento delle attività previste dal presente articolo, l'ufficio procedimenti disciplinari opera in raccordo con il responsabile della prevenzione di cui all'articolo 1, comma 7, della legge n. 190 del 2012.

4. Ai fini dell'attivazione del procedimento disciplinare per violazione dei codici di comportamento, l'ufficio procedimenti disciplinari può chiedere all'Autorità nazionale anticorruzione parere facoltativo secondo quanto stabilito dall'articolo 1, comma 2, lettera d), della legge n. 190 del 2012.

5. Al personale delle pubbliche amministrazioni sono rivolte attività formative in materia di trasparenza e integrità, che consentano ai dipendenti di conseguire una piena conoscenza dei contenuti del codice di comportamento, nonché un aggiornamento annuale e sistematico sulle misure e sulle disposizioni applicabili in tali ambiti.

6. Le Regioni e gli enti locali, definiscono, nell'ambito della propria autonomia organizzativa, le linee guida necessarie per l'attuazione dei principi di cui al presente articolo.

7. Dall'attuazione delle disposizioni del presente articolo non devono derivare nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica. Le amministrazioni provvedono agli adempimenti previsti nell'ambito delle risorse umane, finanziarie, e strumentali disponibili a legislazione vigente.

Art. 15

Responsabilita' conseguente alla violazione dei doveri del codice

1. La violazione degli obblighi previsti dal presente Codice integra comportamenti contrari ai doveri d'ufficio. Ferme restando le ipotesi in cui la violazione delle disposizioni contenute nel presente Codice, nonche' dei doveri e degli obblighi previsti dal piano di prevenzione della corruzione, da' luogo anche a responsabilita' penale, civile, amministrativa o contabile del pubblico dipendente, essa e' fonte di responsabilita' disciplinare accertata all'esito del procedimento disciplinare, nel rispetto dei principi di gradualita' e proporzionalita' delle sanzioni.

2. Ai fini della determinazione del tipo e dell'entita' della sanzione disciplinare concretamente applicabile, la violazione e' valutata in ogni singolo caso con riguardo alla gravita' del comportamento e all'entita' del pregiudizio, anche morale, derivatone al decoro o al prestigio dell'amministrazione di appartenenza. Le sanzioni applicabili sono quelle previste dalla legge, dai regolamenti e dai contratti collettivi, incluse quelle espulsive che possono essere applicate esclusivamente nei casi, da valutare in relazione alla gravita', di violazione delle disposizioni di cui agli articoli 3, qualora concorrano la non modicita' del valore del regalo o delle altre utilita' e l'immediata correlazione di questi ultimi con il compimento di un atto o di un'attivita' tipici dell'ufficio, 4, comma 2, 13, comma 2, primo periodo, valutata ai sensi del primo periodo. La disposizione di cui al secondo periodo si applica altresì nei casi di recidiva negli illeciti di cui agli articoli 3, comma 6, 5, comma 2, esclusi i conflitti meramente potenziali, e 12, comma 9, primo periodo.

3. Resta ferma la comminazione del licenziamento senza preavviso per i casi già previsti dalla legge, dai regolamenti e dai contratti collettivi.

4. Restano fermi gli ulteriori obblighi e le conseguenti ipotesi di responsabilita' disciplinare dei pubblici dipendenti previsti da norme di legge, di regolamento o dai contratti collettivi.

Art. 16

Disposizioni finali

1. Il presente codice ha la piu' ampia diffusione, previa pubblicazione sul sito internet istituzionale, nonche' trasmissione tramite e-mail a tutti i propri dipendenti e ai titolari di contratti di consulenza o collaborazione a qualsiasi titolo, anche professionale, ai titolari di organi e di incarichi negli uffici di diretta collaborazione dei vertici politici dell'amministrazione, nonche' ai collaboratori a qualsiasi titolo, anche professionale, di imprese fornitrici di servizi in favore dell'amministrazione. L'amministrazione, contestualmente alla sottoscrizione del contratto di lavoro o, in mancanza, all'atto di conferimento dell'incarico, consegna e fa sottoscrivere ai nuovi assunti, con rapporti comunque denominati, copia del codice di comportamento.

ALLEGATO D) MODELLO PER LA SEGNALAZIONE DI CONDOTTE ILLECITE

I dipendenti e i collaboratori che intendono segnalare situazioni di illecito (fatti di corruzione ed altri reati contro la pubblica amministrazione, fatti di supposto danno erariale o altri illeciti amministrativi) di cui sono venuti a conoscenza nell'amministrazione debbono utilizzare questo modello.

Si rammenta che l'ordinamento tutela i dipendenti che effettuano la segnalazione di illecito. In particolare, la legge e il Piano Nazionale Anticorruzione (P.N.A.), prevedono che:

- l'amministrazione ha l'obbligo di predisporre dei sistemi di tutela della riservatezza circa l'identità del segnalante;
- procedimento disciplinare, l'identità del segnalante non può essere rivelata senza il suo consenso, a meno che la sua conoscenza non sia assolutamente indispensabile per la difesa dell'incolpato;
- la denuncia è sottratta all'accesso previsto dall'articolo 22 e ss. della legge 7 agosto 1990, n. 241;

- il denunciante che ritiene di essere stato discriminato nel lavoro a causa della denuncia, può segnalare (anche attraverso il sindacato) all'ispettorato della funzione pubblica i fatti di discriminazione.

Per ulteriori approfondimenti, è possibile consultare il P.N.A..

La segnalazione va fatta al Responsabile per la prevenzione della corruzione e può essere presentata alternativamente:

- mediante invio all'indirizzo di posta elettronica *info@pec.cssvillaserena.it*, previa scannerizzazione;
- a mezzo del servizio postale, in busta chiusa, indirizzata al Responsabile per la prevenzione della corruzione, recante la seguente dicitura: *"Riservata personale"*;
- a mezzo consegna a mano presso l'Ufficio Protocollo, in busta chiusa, indirizzata al Responsabile per la prevenzione della corruzione, recante la seguente dicitura: *"Riservata personale"*.

Cognome e nome del segnalante	
Data / Periodo del fatto	
Luogo in cui si è verificato il fatto	

Ritengo che le azioni od omissioni Commesse o tentate siano:	<input type="checkbox"/> - penalmente rilevanti <input type="checkbox"/> - poste in essere in violazione dei codici di comportamento o di altre disposizioni sanzionabili in via disciplinare; <input type="checkbox"/> - suscettibili di arrecare un pregiudizio patrimoniale all'amministrazione di appartenenza o ad altro ente pubblico <input type="checkbox"/> - suscettibili di arrecare un pregiudizio all'immagine dell'Amministrazione <input type="checkbox"/> - altro (specificare):.....
Descrizione del fatto (condotta ed evento)
Autore/i del fatto
Altri eventuali soggetti a conoscenza del fatto e/o in grado di riferire sul medesimo
Eventuali allegati a sostegno della segnalazione

Luogo, data

Firma

Sezione 3

ORGANIZZAZIONE E CAPITALE UMANO

3.1 Piano triennale dei fabbisogni del personale

3.1.1 Contesto di riferimento

Il Piano triennale dei fabbisogni di personale 2022-2024 è stato approvato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 56 del 23.12.2021 e riporta i seguenti contenuti.

È stato previsto, in relazione alle modalità specifiche di reclutamento di personale per l'anno 2022, di procedere come segue:

- Di dar corso alla copertura dei posti vacanti di Operatore socio sanitario mediante utilizzo della graduatoria di OSS a tempo indeterminato in vigore e alla graduatoria del bando di mobilità di OSS la cui prova verrà espletata nel mese di gennaio 2022; qualora necessario si provvederà all'avvio di ulteriori procedure concorsuali per la copertura dei posti vacanti.
- Per il personale infermieristico di procedere all'avvio di procedure concorsuali (con mobilità e successivo concorso pubblico) per la copertura dei posti vacanti, stante che la graduatoria a tempo indeterminato attualmente in vigore è stata scorsa e già utilizzata tutta.
- Di dar corso alla copertura di un posto vacante di Educatore Professionale Animatore mediante utilizzo della graduatoria di Educatore a tempo indeterminato le cui prove verranno effettuate nel mese di gennaio 2022.
- Di predisporre l'avvio una procedura concorsuale tramite mobilità ed eventuale successivo concorso pubblico per la figura professionale di Fisioterapista per la copertura dei posti previsti nella dotazione organica per cui si prevede l'inserimento con decorrenza 01/01/2023.
- Di dar corso alla copertura dei posti vacanti di Istruttore Direttivo mediante utilizzo di graduatorie a seguito dell'esito di procedure di mobilità.
- Di predisporre l'avvio una procedura concorsuale tramite mobilità ed eventuale successivo concorso pubblico per la figura professionale di Logopedista per la copertura di n. 1 posto a tempo indeterminato e parziale.
- Di predisporre l'avvio di una procedura concorsuale per la copertura di n. 1 posto a tempo indeterminato di Istruttore Amministrativo per l'area Contabile.
- Per altre figure professionali si procederà all'avvio delle procedure concorsuali rientranti nel limite di "posti previsti in organico" come da allegato e in base alle esigenze organizzative ed assistenziali da garantire.

È stato stabilito, per l'anno 2022, di provvedere:

- all'acquisizione del personale necessario a coprire il turn over dovuto a dimissioni volontarie e/o pensionamenti o altre cessazioni che interverranno mediante scorrimento di graduatorie esistenti ove possibile per i profili interessati o mediante indizioni di nuove procedure concorsuali come descritto nel punto precedente;
- al reclutamento di personale a tempo determinato per le ragioni specificate in premessa mediante scorrimento di graduatorie esistenti, utilizzo di graduatorie di altri enti e indizioni di selezione pubblica per incarichi a tempo determinato o mediante somministrazione di lavoro;

La programmazione effettuata ha tenuto conto che:

- nell'ente, non sono presenti dipendenti o dirigenti in soprannumero, né in eccedenza, precisando che questa Amministrazione sta adottando come riferimento gli standard regionali di cui alla D.G.R. n. 84/2007, adeguando il numero del personale sulla base della fluttuazione della quantità di ospiti e della tipologia (non autosufficienti con maggior fabbisogno assistenziale, con ridotto-minimo bisogno

d'assistenza e diurni). Pertanto, l'ente non deve avviare le conseguenti procedure per la dichiarazione di esubero di dipendenti o dirigenti;

- l'attuale dotazione organica dell'ente, tenuto conto del personale in servizio e del personale che si prevede di assumere con il presente atto è definita come da prospetto allegato, dal quale si evince anche la neutralità finanziaria della stessa;
- il Piano triennale dei fabbisogni di personale, compatibile con le disponibilità finanziarie e di bilancio dell'ente, trova copertura finanziaria sugli stanziamenti del bilancio di previsione 2022 e successivi;

Dell'adozione del provvedimento sono state informate la R.S.U. e le OO.SS.

Di seguito, il Piano dei Fabbisogni per il prossimo triennio 2022-2024:

Allegato a) alla deliberazione n° del 23/12/2021

PIANO DEI FABBISOGNI DI PERSONALE 2022 - 2024
DOTAZIONE ORGANICA

Categoria	Profilo professionale	standard regionale previsto (*)	Dotazione organica	POSTI coperti a tempo indeterminato al 22/12/2021	Vacanti
Dirigenza	Dirigente		1	0	1
	Totale dirigenza		1		1,00
D	Istruttore direttivo Area Socio Sanitaria		1	0	1
	Istruttore direttivo Amministrativo		4	2	2
	Istruttore direttivo Coordinatore	2,40	3	2	1
	Psicologo	1,80	1,83	1,83	0,0
	Assistente sociale	1,80	2,00	2	0,0
	Totale cat. D		11,83		4,00
C	Istruttore amministrativo		6	3,67	2,33
	Infermiere	16,73	26	21,25	4,75
	Educatore professionale animatore	3,60	3,60	2,33	1,27
	Fisioterapista	3,60	3,60	Servizio esternalizzato fino al 31/12/2022	
	Podologo part time		1	Servizio esternalizzato	
	Logopedista	1,08	1,50	1	0,5
	Totale cat. C		41,70		8,85
B	Esecutore addetto alla manutenzione		3	2	1
	Operatore Socio Sanitario	93,23	112,50	84,66	27,84
	Totale cat. B		115,50		28,84
A	Ausiliario		2	0	2,00
	Totale cat. A		2		2,00
	Totale generale		172,03		44,69

* già previsto con atto dirigenziale copertura n. 1 posto con decorrenza 1/1/2022

* già previsto con atto dirigenziale copertura n. 1 posto con decorrenza 1/1/2022

* già previsti con atto dirigenziale copertura n. 15 posti nel 2022

(*) ospiti conteggiati per standard: 29 Recoaro + 56 Trissino + Valdagno (110 media + 21 ridotta + 20 diurni) come da autorizzazione all'esercizio

NOTE

Le unità previste con profilo "Referente di nucleo" confluiscono come fabbisogno del profilo "Operatore Socio Sanitario" o "Infermiere"

Il personale infermieristico e OSS potrà essere incrementato nel periodo estivo per garantire il rispetto degli standard assistenziali e la qualità dei servizi

3.2 Piano triennale per la formazione del personale

3.2.1 Contesto di riferimento

Il Piano per la Formazione del Personale 2023-2025 verrà approvato entro il 31 gennaio 2023. Il piano annuale 2022 riporta i seguenti contenuti:

Il piano formativo costituisce il documento programmatico degli interventi formativi attraverso i quali l'Ente supporta la crescita professionale, valorizza il personale, e favorisce nel contempo il raggiungimento degli obiettivi strategici e la crescita organizzativa.

Esso si inserisce all'interno del Piano Integrato delle Attività e dell'Organizzazione, si sviluppa in coerenza con il Piano della Performance e dialoga con il Piano di Azioni Positive, nonché con i documenti programmatici di sostenibilità economica, patrimoniale e finanziaria.

Il Piano si sviluppa inoltre in continuità con la programmazione della formazione dei trienni precedenti

Gli obiettivi dell'ultimo Piano della formazione del personale approvato dal Consiglio di Amministrazione, si sono focalizzati come evidenziato nei seguenti punti:

- proseguire con la formazione obbligatoria (sicurezza, anticorruzione, privacy e soprattutto sul rischio biologico);
- come da prassi ormai consolidata, promuovere la formazione del personale amministrativo attraverso la partecipazione a singole giornate organizzate da Enti o altri soggetti formatori sulle materie di competenza;
- proseguire con la formazione del personale dell'Area Socio Sanitaria procedendo con gli incontri di supervisione professionale;

La Tabella di seguito riportata mette in evidenza i dati principali relativi all'anno 2021, con la dovuta precisazione che tutta l'attività formativa è stata fortemente condizionata dalla presenza della pandemia da Covid-19.

Tabella 15: Quadro sinottico iniziative formative 2021

Iniziative formative	2021	2022	2023
Iniziative formative	41*		
Ore erogate	704		
PTA coinvolto	1.587		
% PTA coinvolto	68%		
Ore medie fruito dal PTA	21,0		
Totale partecipazioni PTA	3.589		
Personale docente coinvolto	399		
Budget impegnato	14.400,00		

Si precisa che nelle 41 iniziative formative del 2021, non sono state comprese le riunioni della Supervisione professionale rivolta al personale dell'Area Socio sanitaria.

Si evidenzia altresì la partecipazione, ormai annuale, alla formazione promossa da INPS, dal titolo "Valore PA" che finanzia corsi di formazione in presenza e/o online di complessità media (primo livello) e di alta formazione (secondo livello), cui possono partecipare gratuitamente i dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni.

Gli Enti pubblici interessati possono aderire al Programma Valore PA mediante apposita registrazione sul portale Inps e:

- esprimere i propri fabbisogni formativi indicando le “Aree tematiche” di interesse, presenti nell’Allegato 1 dell’Avviso
- indicare il numero dei propri dipendenti che parteciperanno gratuitamente secondo i seguenti termini: fino a 50 dipendenti: Max 2 partecipanti per ciascuna area tematica e per ciascun livello; da 51 a 100 dipendenti: Max 3 partecipanti per ciascuna area tematica e per ciascun livello; da 101 a 500 dipendenti: Max 4 partecipanti per ciascuna area tematica e per ciascun livello; oltre 500 dipendenti: Max 6 partecipanti per ciascuna area tematica e per ciascun livello.

E’ doveroso precisare che, durante il periodo del lockdown e, a proseguire anche durante la pandemia da Covid-19, sono state differenziate le modalità di realizzazione dei percorsi formativi; alle attività in presenza si sono affiancati percorsi online e incontri in modalità videoconferenza e ad oggi gli incontri su piattaforme collaborative costituiscono a pieno titolo una delle modalità di svolgimento della formazione (recepita anche nei documenti sindacali sottoscritti dai rappresentanti dei lavoratori).

Si sottolinea anche che la pandemia non ha certo favorito l’attività formativa, non perché mancassero gli strumenti operativi, come si è detto nel paragrafo precedente, ma perché il personale non poteva essere distolto dalla propria attività, assistenziale o amministrativa, considerato il maggior carico di lavoro derivato dal fenomeno Covid-19. Infatti molti corsi, purtroppo anche quelli relativi alla formazione obbligatoria, non hanno avuto luogo e sono stati rinviati agli anni successivi.

Nonostante questo l’Ente, con i limiti appena descritti, ha proseguito durante il 2021 nell’offerta formativa rivolta al personale assistenziale e amministrativo impiegato nei diversi settori, incrementando le iniziative formative di interesse generale e anche di carattere trasversale.

Ormai da qualche anno, l’Ente investe sullo sviluppo delle **competenze digitali** del personale (introduzione protocollo informatico e archiviazione documentale; introduzione della cartella socio sanitari), e la conoscenza delle nuove modalità di lavoro legate all’introduzione dello **smartworking**. In coerenza con l’obiettivi integrati di performance.

3.2.2 Linee di intervento della Formazione 2022

Il Piano formativo 2022 si rivolge sia al personale tecnico-amministrativo sia al personale docente, identificando, anche sulla base di quanto emerso nel triennio precedente, specifiche linee di intervento finalizzate a:

- proseguire con la formazione obbligatoria (sicurezza, anticorruzione, privacy e soprattutto sul rischio biologico);
- continuare a promuovere, come da prassi ormai consolidata, la formazione del personale amministrativo attraverso la partecipazione a singole giornate organizzate da Enti o altri soggetti formatori sulle materie di competenza;
- migliorare la misurazione della ricaduta della formazione sull’operato dei lavoratori, introducendo anche degli indicatori che ne agevolino la lettura: tale intervento è stato inserito nel “Regolamento interno sulla formazione del personale”;
- applicare il seguente Piano dedicato all’Area socio sanitaria, per l’anno in corso.

Piano Aziendale Formazione Area socio - sanitaria anno 2022

Il fabbisogno formativo per l'anno 2022 è stato identificato dalla collaborazione dei coordinatori e dei referenti di nucleo.

Aree di intervento formativo identificate:

1. Area del Management e della Clinical Governance: comprende tutte le iniziative formative che hanno l'obiettivo di fornire conoscenze, competenze e metodologie di lavoro per:

- a. Migliorare l'organizzazione
- b. Gestire i gruppi di lavoro e l'ottimizzazione delle risorse umane disponibili
- c. Sviluppare capacità e competenze relative ai vari ruoli professionali

Ciò si compendia nel macro progetto di riorganizzazione dell'assistenza infermieristica, che valorizza le competenze di oss e ausiliari, sperimentata la carenza di personale infermieristico di cui si rileva difficile reperimento.

Destinatari: infermieri e operatori, referenti, coordinatori

2. Area Comunicazione, Umanizzazione e Ascolto: comprende tutte le iniziative formative che hanno l'obiettivo di:

- a. Fornire conoscenze, competenze e metodi di lavoro per favorire una relazione comunicativa efficace con i pazienti e i loro familiari, nonché nel gruppo di lavoro, riprendendo l'approccio del *metodo capacitante*

Destinatari: infermieri e operatori, referenti, coordinatori

3. Area Sicurezza dei lavoratori e degli ospiti, comprende tutte le iniziative formative che hanno l'obiettivo di:

- a. Fornire occasioni di riflessione comune sul tema della prevenzione del rischio
- b. Fornire strumenti e metodi per la promozione della sicurezza di pazienti e lavoratori

Destinatari: infermieri e operatori, referenti, coordinatori

4. Area della pratica assistenziale, comprende tutte le iniziative formative che hanno l'obiettivo di:

- a. Fornire conoscenze e strumenti per la corretta igiene della cute
- b. Fornire conoscenze sul corretto uso dei presidi per l'incontinenza
- c. Fornire conoscenze e identificare strumenti per la gestione dei pasti

Destinatari: infermieri e operatori, referenti, coordinatori

5. Area della Qualità e del Risk Management, comprende tutte le iniziative formative che hanno l'obiettivo di:

a. Fornire strumenti e metodi per la promozione della cultura del miglioramento della qualità e della gestione del rischio clinico;

Destinatari: infermieri, referenti, coordinatori

6. Area dell’Emergenza clinica, comprende tutte le iniziative formative che hanno l’obiettivo di:

a. Ripristinare regolare acquisizione BLS/D infermieri

b. Fornire conoscenze e strumenti relativi a gestione cadute e contenzioni nell’anziano

Destinatari: infermieri e operatori

7. Area implementazione tecnologica, comprende tutte le iniziative formative che hanno l’obiettivo di:

a. ottimizzare l’uso cartella informatizzata

b. ottimizzare l’uso della messaggistica ai dipendenti con Cba

3.3 Azioni formative già avviate per il 2022

Le iniziative formative che rientrano nel Piano per la formazione del personale sono suddivise per aree che indicano gli ambiti formativi in cui potenziare o sviluppare le competenze professionali e gestionali del personale. Le aree di formazione individuate sono:

- Socio sanitaria
- Amministrativa
- Benessere organizzativo
- Sicurezza
- Privacy e trasparenza
- Anticorruzione

Quest’anno, in occasione del ventennale dell’inaugurazione dell’ala nuova di Villa Serena, si vogliono celebrare ed omaggiare le donne che finora hanno contribuito al successo dell’Ente, dedicando a loro e al “femminile che cura” un convegno e un progetto formativo, in collaborazione con la Fondazione Dalla Vecchia di Schio, dal titolo “Sono la donna della mia vita – Cicli, cura e lavoro” che coinvolgerà trasversalmente i dipendenti delle diverse aree dell’ente: assistenziale, tecnica, amministrativa, con degli importanti obiettivi:

- Promuovere, attraverso un convegno organizzato per il 19 novembre, una riflessione sulla tematica della donna e del “femminile che cura” affrontando il tema del lavoro, dei cicli di vita della donna, del rapporto con il proprio corpo, dell’autostima e della sessualità.
- Promuovere il prendersi amorevolmente cura di sé come presupposto essenziale per il “prendersi cura dell’altro”.
- Rielaborare quanto emerso dal progetto formativo interno organizzato con Fondazione Dalla Vecchia al fine di strutturare una formazione permanente sul tema “donna e femminile che cura”.
- Promuovere il benessere lavorativo della donna impegnata nei lavori di cura.
- Far conoscere l’Ente e la sua mission orientata al benessere e alla tutela del lavoro femminile.
- Creare attrattiva verso i lavori di cura, in particolar modo da parte dei più giovani.

Un altro importante progetto, rivolto all’Area socio sanitaria, e in particolare a: OSS, IP, FT, Educatori Professionali, Logopedisti, Assistenti Sociali, Ausiliari, Tirocinanti OSS, Tirocinanti Istituti superiori, dal titolo “Demenze: inquadramento teorico e approcci centrati sulla persona”.

Gli obiettivi principali del percorso promosso, sono:

- Fornire un inquadramento generale dei diversi tipi di Demenza, analizzando le diverse fasi ed evoluzioni della malattia
- Presentare i principali modelli di approccio alla demenza centrati sulla persona
- Stimolare un cambiamento di visione e di approccio ai cosiddetti “comportamenti problema” (non più comportamento “problema” ma comportamento “espressione di un bisogno soggettivo”)
- Spostare il focus dell’operatore dal “problema” malattia all’“esperienza personale” di malattia
- Stimolare una riflessione rispetto alle proprie modalità relazionali e comunicative nel lavoro quotidiano di cura all’anziano affetto da demenza

Ulteriori iniziative saranno programmate e avviate in corso d’anno sulla base degli obiettivi di performance individuati e delle esigenze formative segnalate dal personale e dai Responsabili di Struttura.

3.3.1 Formazione Obbligatoria del Personale

Salute e Sicurezza sul Lavoro

Il Piano della Formazione acquisisce le iniziative previste dalla normativa sulla sicurezza e dai suggerimenti dell’RSPP dell’Ente per far conoscere e promuovere i comportamenti corretti da adottare per la tutela della salute personale e della collettività.

Il Piano prevede iniziative per la formazione:

- Antincendio;
- Primo soccorso;
- BLSD;
- Preposti in azienda
- Aggiornamento annuale RLS

La programmazione e l’organizzazione delle attività formative si realizza attraverso una sinergia principalmente tra la figura dell’RSPP e gli uffici preposti (Segreteria e Risorse umane) che individuano le esigenze formative del personale ed organizzano i percorsi.

Si ribadisce che nel 2020, a causa del periodo di emergenza sanitaria, sono stati temporaneamente sospesi i percorsi formativi che richiedevano lo svolgimento di esercitazioni pratiche. L’attività di formazione in ambito sicurezza è poi ripresa attivamente nel corso del 2021.

Nel 2020 l’Ente, tuttavia, ha garantito un percorso formativo online rivolto a tutto il personale finalizzato a far conoscere le corrette misure comportamentali da adottare per il contenimento dei contagi “Emergenza Covid-19”; la formazione è stata erogata dalla Regione Veneto a mezzo della “Fondazione SSP”. Si sottolinea che il 100% dei dipendenti vi ha partecipato fruttuosamente conseguendone l’attestato di partecipazione rilasciato dopo il superamento di un test finale.

Le iniziative formative dell’ente, per l’anno 2022, dovranno prevedere il proseguimento della formazione anche in questo ambito; entro la fine dell’anno in corso e sugli argomenti precedentemente elencati.

Allo scopo si segnala che, per le IIPPAB questo è un periodo particolarmente difficile, non soltanto per gli inevitabili strascichi della pandemia, ma per le grandi difficoltà, che perdurano ormai da qualche anno, nel reperire personale, in modo particolare quello da assegnare all’area assistenziale (OSS e IP).

Tale difficoltà impedisce una serena e continuativa organizzazione dei corsi di formazione: il personale è affaticato ed occupato principalmente a coprire i turni e non è possibile distrarlo dall’attività lavorativa in un luogo di cura.

Anticorruzione e Trasparenza

Il Piano della Formazione include le iniziative formative previste dalla normativa in materia di anticorruzione e trasparenza.

Le iniziative proposte prevedono sia interventi formativi di carattere generale rivolti a tutto il personale, sia interventi formativi più specifici indirizzati a figure con ruoli organizzativi o al personale impegnato in attività a rischio di fenomeni corruttivi, tipicamente realizzate attraverso iscrizione a percorsi formativi organizzati da Enti esterni, oppure, attraverso incontri mirati con il DPO dell'Ente.

La programmazione e l'organizzazione delle attività formative si realizza attraverso una sinergia tra il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, la Segreteria e le Risorse umane.

3.3.2 Strumenti per la Formazione del Personale

Analisi Fabbisogno Formativo del personale dell'Area socio sanitaria e dell'Area Amministrativa

Gli interventi formativi con cui si articola il Piano per la Formazione del Personale, vengono definiti a valle di un'analisi dei fabbisogni formativi realizzata con due diversi approcci:

- L'Area Socio sanitaria esprime i propri fabbisogni durante le riunioni periodiche di reparto e anche attraverso il Questionario di soddisfazione dell'evento formativo che compila al termine di ogni corso di formazione;
- L'Area Amministrativa, sempre attraverso il medesimo Questionario di soddisfazione o su proposta individuale.

L'individuazione delle specifiche esigenze di aggiornamento e sviluppo del personale si realizza attraverso un'attività di mappatura di competenze che consente di mappare le aree di intervento su cui la formazione può agire in modo mirato per lo sviluppo della performance individuale, nonché di quella organizzativa.

Realizzazione interventi formativi

Gli interventi formativi sono proposti in differenti modalità: in presenza, in video conferenza e on line.

Alla proposta formativa di Villa Serena si affianca la formazione realizzata presso Enti esterni, che consente di soddisfare esigenze formative individuali e che l'Ente ha sempre favorito (previo controllo delle risorse disponibili).

Modalità di adesione del personale alle iniziative formative

La rilevazione del personale da coinvolgere nelle iniziative formative avviene principalmente secondo due modalità:

- diretta: il personale può aderire autonomamente alle iniziative formative comunicando il proprio interesse al proprio referente;
- indiretta: la direzione, la Segreteria e le Risorse Umane, per iniziative di carattere specialistico, segnalano il personale da coinvolgere nei percorsi attivi.
- valutazione degli interventi formativi.

Per ciascun intervento formativo organizzato dall'Ente è prevista, come già detto, la somministrazione di un questionario di gradimento e di percezione dell'apprendimento rispetto agli obiettivi prestabiliti (chiarezza contenuti, adeguatezza del materiale, utilità delle conoscenze rispetto al ruolo, qualità della docenza con particolare riferimento a chiarezza espositiva, coinvolgimento e disponibilità verso i partecipanti). I risultati dei questionari sono utilizzati dall'Ente e dai docenti coinvolti per calibrare l'attività formativa, nel caso di

percorsi che prevedono più edizioni, e per individuare le eventuali ulteriori iniziative di approfondimento necessarie.

Risorse Disponibili

Economiche

È stabilito, di anno in anno, il budget destinato all'attuazione del Piano per la Formazione del Personale.

Strumentali

L'organizzazione e l'erogazione dei percorsi formativi del personale è garantita, anche attraverso l'utilizzo di strumenti digitali.

Villa Serena ha inoltre destinato allo svolgimento di attività formative che si svolgono in presenza, alcuni locali che sono appositamente attrezzati (schermo multimediale; lavagna a fogli tradizionale, pc, videoproiettore, ecc.).

Sezione 4

MONITORAGGIO

4.1 Premessa alla Sezione 4

L'attività di monitoraggio è parte integrante del successo di una pianificazione attenta ai risultati, in termini di performance e di impatti.

Le Mission istituzionali proprie dell'CSS Villa Serena e le attività funzionali al loro perseguimento investono ambiti diversi, ma strettamente correlati tra loro, rendendo il monitoraggio multidimensionale, rivolto principalmente agli utenti interni (familiari), esterni (utenti pasti e servizi diversi) e agli stakeholders. Le attività di monitoraggio si svolgono, quindi, con riferimento alla qualità dei servizi offerti; alla salute dell'Organizzazione e delle sue risorse Umane, strumentali e finanziarie.

4.2 Il Nucleo di Valutazione del CSS Villa Serena (OIV: Organismo Indipendente di Valutazione)

Il Nucleo di valutazione del CSS Villa Serena è un organo monocratico ed ha il compito di esprimere al Consiglio di Amministrazione la valutazione tecnica in ordine ai risultati dell'attività svolta dalla dirigenza, alle cause dell'eventuale mancato raggiungimento dei risultati ed obiettivi programmati, all'andamento generale della gestione, alle irregolarità eventualmente riscontrate ed ai possibili rimedi.

Il nucleo fissa autonomamente le modalità di esercizio della propria attività avendo cura di assicurare comunque il diritto di informazione ai soggetti della valutazione; nell'esercizio delle proprie funzioni, ha accesso a tutte le informazioni e a tutti gli atti disponibili.

I compiti dell'OIV attengono quindi alla sistematizzazione del monitoraggio che consenta la valutazione della qualità, dell'efficacia e della trasparenza analizzando la direzione e, conseguentemente, l'organizzazione e la gestione delle risorse umane, strumentali e fisiche. Tale monitoraggio è funzionale al raggiungimento degli obiettivi strategici dell'Ente che ne dovrebbe evidenziare i punti di forza e gli elementi di possibile miglioramento.

4.3 Monitoraggio della soddisfazione degli stakeholder (familiari dei residenti e familiari degli utenti)

Il CSS Villa Serena è da sempre attento alla rilevazione della soddisfazione dei propri clienti e utenti e si adopera affinché il rapporto di trasparenza e fiducia con gli stakeholder sia alimentato dalla disponibilità continua di informazioni relative ad un'efficace erogazione dei servizi.

Anche quest'anno l'Ente ha avviato l'indagine di soddisfazione del cliente con la collaborazione, nella fase dell'analisi ed elaborazione dei dati raccolti, di "SENIORnet - Il network dei servizi rivolti agli anziani", cui l'ente è associato da diversi anni.

La compilazione del questionario proposto è facile e immediata: è necessario solamente aprire un "link" che rinvia l'utente ad un modulo in rete e, per i clienti meno abili con i sistemi informatici, il questionario viene consegnato in forma cartacea.

I risultati delle indagini di Customer Satisfaction sono relazionati al Consiglio di Amministrazione; il Direttore, inoltre, ne prende atto e li recepisce con proprio atto (determinazione); i Referenti delle aree, invece, divulgano le risultanze ai dipendenti; anche i familiari dei residenti ne sono messi a conoscenza durante le riunioni periodiche.

Si evidenzia inoltre che, dall'inizio della pandemia (febbraio 2020), familiari e visitatori non hanno più avuto libero accesso alle strutture gestite dall'ente. Pertanto, si è cercato anche un modo alternativo per assicurare la continuità nel dialogo e nel loro coinvolgimento nella vita quotidiana degli anziani, principalmente con l'utilizzo della messaggistica tramite la popolare applicazione "WhatsApp". Anche grazie a questa novità, l'Ente è in grado di monitorare, con maggiore frequenza, la soddisfazione (o l'eventuale scontentezza) dei propri clienti (familiari e referenti dei residenti).

L'adesione al Marchio Q&B, anche come ulteriore controllo esterno

Il Centro Servizi Sociali Villa Serena aderisce, dall'anno 2011, al Marchio Qualità & Benessere. Anche il modello proposto dal marchio rappresenta uno stimolo all'organizzazione dell'Ente, attraverso la messa a punto di un percorso di miglioramento continuo che vede in particolare:

- l'acquisizione della capacità di autovalutazione dei servizi offerti dall'Ente principalmente da parte delle figure di coordinamento;
- la partecipazione degli anziani residenti alla valutazione dei servizi attraverso la predisposizione di specifici focus group;
- l'implementazione dell'attività di benchmarking con altre strutture finalizzata al confronto e allo scambio di buone prassi;
- il mantenimento della tensione verso il miglioramento continuo dell'offerta di servizi.

A seguito di ogni visita di audit e dei risultati dell'autovalutazione, vengono annualmente proposti piani di miglioramento che vengono valutati nell'anno successivo.

A causa dell'emergenza sanitaria per l'epidemia da Covid-19, i progetti legati al mantenimento del Marchio sono stati sospesi negli anni 2020 e 2021.

L'attività è ripresa durante l'estate 2022 ed è previsto il sopralluogo di verifica per il prossimo 18 novembre.

4.4 Monitoraggio del ciclo della performance

La fase di monitoraggio degli obiettivi costituisce, assieme alla pianificazione, alla misurazione, alla valutazione e rendicontazione uno degli architravi su cui poggia il ciclo della performance dell'Ente.

La fase di monitoraggio prevede un confronto tra risultati attesi e risultati conseguiti in itinere. Il monitoraggio è essenziale per innescare i meccanismi di feedback e feedforward che sono alla base, rispettivamente, dei processi di miglioramento e di un'eventuale revisione e aggiornamento degli obiettivi.

Un valido supporto per il confronto tra i risultati attesi e quelli realmente conseguiti, è la relazione annuale all'OIV a cura della Direzione dell'Ente. Si seguito, si riporta quella riferita agli obiettivi dati per l'anno 2021.

Anche nell'anno 2021 l'emergenza pandemica ha in gran parte monopolizzato le energie e le risorse dell'organizzazione. Nei primi mesi dell'anno si è dovuta gestire la fase di uscita dal contagio per le sedi di Trissino e Recoaro Terme e il ripristino di una situazione di "normalità", compresa la copertura dei posti letto rimasti vuoti e la ripresa a regime di tutti i servizi residenziali, semiresidenziali e territoriali. In grande sinergia con AULSS8 Berica, la campagna vaccinale è stata organizzata rapidamente e con esito positivo, ponendo le condizioni per una vera ripartenza.

L'attività di Direzione dell'Ente si è orientata all'attuazione di quanto previsto nel Piano delle Performance approvato con Delibera n. 1 del 15 gennaio 2021 e a quanto stabilito dal Consiglio di Amministrazione, con Delibera n. 9 del 22 febbraio 2021 avente ad oggetto "Definizione obiettivi della Direzione per l'anno 2021".

Obiettivo 1 peso 40%

ACCORDO DI PROGRAMMA 2022

Attività di predisposizione dei passaggi propedeutici alla sottoscrizione del nuovo accordo di programma, con particolare attenzione alla gestione degli immobili.

L'art. 34 del D. Lgs. n. 267 del 18.08.2000 detta disposizioni in merito alla possibilità di promuovere e concludere accordi di programma fra soggetti ed enti, nello stesso articolo citati, per la definizione e l'attuazione di interventi o programmi di intervento che richiedono, per la loro completa realizzazione, l'azione integrata e coordinata degli stessi soggetti; l'art. 15 della Legge n. 241/1990 e s.m.i. detta disposizioni in merito ad accordi fra pubbliche amministrazioni. Su queste basi giuridiche, lette insieme alla legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, n.328 dell' 8.11.2000, che ha individuato il ruolo dei Comuni e quello delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza, i protagonisti del sistema integrato degli interventi e servizi sociali, ai Piani Sanitari Regionali e ai Piani di Zona che si sono succeduti e che sottolineano l'importante della integrazione socio sanitaria, il Centro Servizi Sociali Villa Serena, il Comune di Valdagno, il Comune di Recoaro Terme, il Comune di Trissino, il comune di Brogliano e l'Azienda Sanitaria AULSS8 hanno sottoscritto il 20 novembre 2015 un Accordo di Programma con vigenza 01 gennaio 2016 - 31 dicembre 2021, che ha avuto attuazione e sviluppo con risultati unanimemente valutati come positivi.

Le attività gestite congiuntamente tra gli Enti in ragione dell'Accordo di Programma 2016-2021 sono state le seguenti: gestione del servizio residenziale per persone non autosufficienti, servizio di Centro Diurno, servizio di bagno assistito, collaborazione/referenza per gli ospiti delle residenze gestite da predetta IPAB con retta a carico del Comune, servizio

di accompagnamento sociale, servizio di continuità sociale, attività formativa, messa a disposizione della cella mortuaria della residenza, servizio di riabilitazione (fisioterapia e logopedia) in residenza e a domicilio, attivazione di un servizio (ambulatorio) di prevenzione e cura del cavo orale nell'anziano fragile, attivazione del progetto denominato "rientro intelligente".

Tali attività sono state disciplinate da "protocolli operativi" bi-tri o multilaterali che sono stati stipulati tra gli Enti, prevedendo obiettivi, prestazioni, standard di qualità, remunerazioni, tempi.

Nei sei anni di durata dell'accordo, le attività sono state monitorate costantemente durante il loro svolgimento; con cadenza annuale si è inoltre tenuto un incontro strutturato di verifica, che ha sempre avuto esito positivo. Su queste basi, nel primo semestre dell'anno 2021 si è iniziato a lavorare per il rinnovo dell'Accordo, tramite interlocuzioni su livelli e piani diversi con i soggetti partecipanti.

Livello 1: tavolo istituzionale. Si sono tenuti incontri tra il Presidente del CSS Villa Serena e la sottoscritta con i Sindaci e gli Assessori ai Servizi Sociali dei comuni e il Direttore dei Servizi Sociali AULSS8, al fine di verificare la volontà di proseguire nell'accordo e di individuare le migliorie e le nuove attività da inserirvi. Gli incontri ufficiali a questo livello, da gennaio a giugno 2021, sono stati due con ciascun comune coinvolto, integrati da frequenti contatti e incontri informali. Con AULSS8 Berica si sono avute due videoconferenze che hanno coinvolto anche l'UO Disabilità e Non autosufficienza.

Il livello 1 si è particolarmente dedicato alla gestione degli immobili che a Recoaro Terme e a Trissino ospitano i Centri di Servizi. Ai sensi dell'Accordo 2016-2021 e dei relativi protocolli operativi, il CSS Villa Serena era tenuto a corrispondere ai Comuni di Recoaro Terme e di Trissino rispettivamente €25.000,00/anno e €36.000,00/anno per l'utilizzo dei fabbricati ospitanti i Centri Servizi, e dei relativi mobili e pertinenze; i Comuni, in qualità di proprietari, si dovevano accollare le spese imputabili alla manutenzione straordinaria, mentre l'IPAB era tenuta ad occuparsi della manutenzione ordinaria degli stessi. Nell'attuazione dell'accordo, numerose sono state le difficoltà riscontrate nell'identificazione delle manutenzioni straordinarie o ordinarie, causando divergenze interpretative che si sono tradotte in taluni casi in un rallentamento degli interventi, in costi amministrativi non previsti e in spese sostenute dall'IPAB per lavori classificabili come straordinari, che dovevano essere assolutamente esperiti per garantire la qualità della vita degli anziani ospiti (es. sostituzione gruppo frigo, riparazione caldaia, ecc.). Di contro, queste difficoltà operative hanno congelato la liquidazione delle somme annuali dovute ai Comuni da parte del CSS Villa Serena, causando sostanzialmente una reciproca inadempienza.

Già nell'agosto 2020, al fine di intraprendere un percorso di regolarizzazione dei rapporti, si è adottata una procedura condivisa per la fattispecie dell'intervento repentino in caso di necessità di manutenzione straordinaria: al presentarsi della necessità di intervento, l'Ufficio tecnico comunale veniva avvisato dal Direttore di Villa Serena telefonicamente e poi tramite PEC, descrivendo il lavoro e la sua entità e indicando il termine (normalmente 24 ore) entro il quale il Comune doveva dare riscontro, dichiarando se si accollava il lavoro (e in che tempi) oppure autorizzando il CSS Villa Serena a procedere, con la specifica che i costi sostenuti sarebbero stati poi detratti dalla somma dovuta annualmente al Comune per l'utilizzo degli immobili. Per i casi dubbi, nei quali non si riusciva a determinare se una manutenzione fosse ordinaria o straordinaria, interveniva un esperto in questioni immobiliari che, da arbitro, definiva le corrette attribuzioni in ragione del Codice Civile e del protocollo operativo in atto. Gli importi sostenuti per le manutenzioni straordinarie hanno inoltre iniziato ad essere imputate alla voce Crediti del bilancio dell'Ente e non più come spese attribuite al conto economico. Questa modalità ha funzionato ed è stata ben assimilata dalle organizzazioni, sanando del tutto le incomprensioni precedenti.

A partire all'inizio dell'anno 2021, è poi iniziato un proficuo lavoro congiunto tra i Comuni di Trissino e Recoaro e l'IPAB, allo scopo di identificare le spese sostenute dall'Ente ed effettivamente riconducibili a manutenzione straordinaria nel periodo 2016-2020. A causa delle carenze nell'organico amministrativo dell'Ente e nel metodo di lavoro precedentemente adottato, la "ricostruzione" delle spese sostenute ha comportato un notevole impegno; i dati emersi sono stati poi condivisi con i tecnici di ciascun comune, approfondendo altresì quali interventi erano stati svolti previa autorizzazione comunale e quali invece erano stati svolti da parte del CSS Villa Serena in maniera autonoma, quali erano effettivamente urgenti e quali potevano essere procrastinabili, quali incidevano sulla qualità della vita dei residenti e quali non incidevano. Il lavoro ha portato alla definizione dei lavori di manutenzione straordinaria sostenuti dall'Ente e il cui importo poteva essere detratto da quanto dovuto ai Comuni per l'utilizzo degli stabili (ALLEGATI B e C). Gli importi sono stati quindi liquidati nel dicembre 2021, portando, in particolare nel caso di Recoaro, una sopravvenienza attiva pari a €40.000,00 nel bilancio 2021.

Preso atto di queste difficoltà legate all'applicazione dei protocolli operativi relativi ai Centri Servizi di Recoaro e Trissino, si è iniziata, in concomitanza con il lavoro sulle spese di manutenzione straordinaria precedentemente descritto, una riflessione circa soluzioni alternative per la gestione degli immobili. Si è esplorata la fattispecie della devoluzione degli edifici all'Ente da parte dei comuni, l'acquisto da parte del CSS Villa Serena, la formula dell'usufrutto o il loro comodato d'uso gratuito. Quest'ultima soluzione si è dimostrata la più corrispondente sia alle finalità dell'accordo di programma, e quindi allo sviluppo dei servizi per le persone anziane, sia all'economicità e agli interessi di tutti gli Enti coinvolti. Si è quindi proceduto con una disamina più approfondita della questione, con il prezioso contributo dei Segretari dei Comuni e del Legale dell'Ente, fino ad addivenire ad un contratto di comodato tipo, proposto ai Comuni.

Il Consiglio Comunale del Comune di Recoaro Terme in data 22 dicembre 2021 e il Consiglio di Amministrazione del CSS Villa Serena il 23 dicembre hanno deliberato la sottoscrizione del contratto di comodato trentennale d'uso gratuito dell'immobile, avente decorrenza 01 gennaio 2022 – 31 dicembre 2051 (ALLEGATO D). La decisione, e conseguente stipula, sono stati preceduti da un approfondimento, effettuato da tecnico incaricato, sulla possibilità di ampliamento del numero di posti letto della struttura convertendo in ambienti residenziali l'attuale area dell'edificio occupata dalla Medicina di Gruppo e dall'Associazione Nazionale Alpini; questo per avere un'idea sulle potenzialità dell'immobile, alla luce dei progetti di riqualificazione di altri edifici comunali che potrebbero ospitare medici e associazioni (ALLEGATO E).

Con il Comune di Trissino, raggiunto l'accordo per il comodato trentennale d'uso gratuito dell'immobile, si è deciso di

procrastinare al 30 aprile 2022 il protocollo precedentemente vigente, allo scopo di corredare il contratto di comodato con un piano di investimenti che l'Ente si impegna ad attuare nei trent'anni e che potrebbe avere un importo non inferiore a quanto si dovrebbe al Comune per l'uso dell'edificio nello stesso trentennio. La casa di riposo di Trissino infatti presenta una certa vetustà che la porta a non essere sufficientemente adeguata alle esigenze delle persone anziane ivi residenti; inadeguatezza strutturale e impiantistica che si è manifestata in modo importante durante la gestione dell'emergenza sanitaria. La struttura non è dotata di camere singole, non dispone di locali e servizi che permettano isolamenti, non ha un sistema di ricambio aria e la sua struttura rende difficoltosi i percorsi. E' interesse sia del comune trissinese che dell'Ente, dare servizi di qualità e migliorare l'offerta alberghiera, assistenziale e sanitaria dei Centri Servizi: il piano di investimenti per la casa di riposo di Trissino è ora in fase di redazione, prendendo il via da una perizia strutturale e sismica dell'edificio.

Livello 2: tavoli tecnici. Sul piano più operativo, da giugno 2021 sono iniziati i lavori del tavolo tecnico allargato, coordinato dalla Responsabile Area Socio Assistenziale del CSS Villa Serena, che ha visto la partecipazione, oltre che della sottoscritta, degli assistenti sociali dell'Ente, degli assistenti sociali e degli assessori dei 4 Comuni, e della Responsabile UO Disabilità e Non Autosufficienza AULSS8. Questo tavolo, riunitosi poi in sottotavoli specifici con cadenza almeno mensile, ha avuto il compito di analizzare i singoli protocolli operativi, per addivenire ad un miglioramento e ad una uniformazione degli accordi con tutti comuni aderenti all'accordo di programma e con AULSS8 Berica. I protocolli vigenti sino al 2021 infatti erano il frutto di rapporti bilaterali tra singolo comune e IPAB, con contenuti a volte sensibilmente differenti, sia per quanto riguardava le prestazioni che per quanto riguardava le remunerazioni.

Si riportano di seguito i servizi attivati congiuntamente a seguito della sottoscrizione dell'accordo di programma 2022-2027 (ALLEGATO F): per ciascuno di essi vige un protocollo operativo stipulato tra il CSS Villa Serena e il soggetto istituzionale coinvolto, che regola i rapporti tra le parti:

Gestione del servizio residenziale per persone non autosufficienti. Il Centro Servizi Sociali "Villa Serena", che già gestisce l'omonima struttura presso il Comune di Valdagno, assicurerà la gestione delle strutture residenziali comunali insistenti sui territori dei comuni di Recoaro Terme e Trissino sottoscrittori del presente Accordo. A tal fine i comuni di Recoaro Terme e Trissino concederanno le relative strutture per una durata concordata e non inferiore al periodo di validità del presente Accordo di Programma, con vincolo di destinazione, complete di arredi e attrezzature, rispetto alle quali il Centro Servizi Sociali "Villa Serena" si assume ogni onere connesso alla gestione e conduzione. Le modalità, le condizioni, i termini e tutto ciò che riguarda la gestione degli immobili, ivi comprese le reciproche incombenze relative alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli stessi, sono definite in specifico contratto/protocollo operativo stipulato tra Comune e IPAB. All'utenza e relativi familiari è garantita la continuità dell'azione già in atto da anni, la professionalità e la competenza degli operatori coinvolti che contraddistinguono il precitato Centro Servizi, anche mediante politiche di stabilizzazione delle risorse umane. Inoltre è rafforzato il legame con i servizi territoriali locali e dell'AULLS8 Berica, che in virtù del presente Accordo consente di ottimizzare risorse umane e strumentali messe a disposizione da parte dei vari soggetti sottoscrittori. Il presente Accordo è stipulato anche nell'ottica di perseguire un risparmio delle economie di scala derivanti, in particolare, dalla gestione di più strutture analoghe da parte del medesimo Ente, consentendo ai comuni partecipanti di offrire ai propri cittadini una struttura per anziani performante, con diversificazione dell'offerta assistenziale in un'ottica di filiera, con alti livelli di qualità, vocazione all'evoluzione, sostenibilità e valorizzazione del servizio assistenziale.

Servizio di Centro Diurno. A Villa Serena di Valdagno potrà essere messo a disposizione dei cittadini un servizio di Centro Diurno per anziani e disabili che necessitano di assistenza giornaliera sanitaria e/o sociale. Il servizio vuole offrire l'assistenza completa alla persona, prevista dagli standard normativi regionali, trattamenti educativi e riabilitativi su specifico programma individuale, di ristorazione e lavanderia. Sarà, inoltre, a disposizione un servizio di parrucchiere, di podologo, di consulenza odontoiatrica; altri servizi possono essere attivati sulla base delle necessità che dovessero eventualmente emergere. Il servizio, di norma attivo tutti i giorni dell'anno, avrà modalità di frequenza che tengono conto delle esigenze individuali di ciascun ospite e dei suoi familiari. Al servizio si accede tramite valutazione in sede di UVMD con inserimento nella graduatoria di Centro Diurno oppure presentando domanda al servizio sociale dell'Ente che provvederà appena possibile ad attivare la richiesta di UVMD se non presente. Attraverso tale servizio, gli enti sottoscrittori intendono mettere a disposizione le proprie specifiche risorse umane e strumentali al fine di consentire che l'utente possa vedere soddisfatti bisogni diversi in un unico luogo, evitando, quindi, per quanto possibile, una dispersione di energie da parte dei cittadini e degli stessi coinvolti.

Collaborazione/referenza per gli ospiti delle residenze gestite dal "Centro Servizi Sociali Villa Serena" con retta a carico del Comune. Il servizio sociale del Centro Servizi Sociali "Villa Serena" pone particolare attenzione agli ospiti il cui pagamento della retta è a carico dei Comuni. Nello specifico, attraverso l'utilizzo del fondo destinato alle spese personali dell'ospite, provvederà con personale proprio agli acquisti necessari e per il disbrigo di pratiche burocratiche supportando e affiancando la persona. Le spese verranno quindi rendicontate periodicamente all'Assistente Sociale del Comune di riferimento. Per le medesime persone, il Centro Servizi Sociali Villa Serena provvederà, qualora se ne rilevi la necessità:

- a inoltrare istanza di ricorso per la nomina di Amministratore di Sostegno, del Curatore o del Tutore e a seguirne l'iter fino alla nomina, anche avvalendosi di specialisti individuati dall'Ente, previa quantificazione dei relativi costi e accordo sugli stessi.
- ad individuare, al momento del decesso, l'impresa che gestirà il servizio funebre. Nel caso l'ospite abbia già un Amministratore di Sostegno assegnato, si dovrà concordare, fin dall'ingresso in struttura, la modalità di individuazione e remunerazione dell'impresa funebre.

L'opportunità che queste attività siano svolte dal Centro Servizi Sociali "Villa Serena" in maniera sinergica fra gli enti coinvolti garantisce che gli adempimenti siano svolti celermente, senza dispendiosi passaggi di consegne fra i diversi

operatori e direttamente da chi ha in carico la persona inserita in struttura. Le parti si impegnano a comunicare tempestivamente e reciprocamente l'esistenza o l'insorgenza di eventuali problematiche economiche segnalandole all'Amministratore di Sostegno e/o al Comune, rendendo possibile l'attivazione immediata di misure cautelative.

Servizio di continuità domiciliare. La titolarità del servizio è dei Comuni sottoscrittori che si avvalgono della collaborazione del CSS "Villa Serena" per la parte operativa che viene gestita dal personale dell'IPAB. Il servizio viene organizzato secondo i protocolli operativi stipulati tra Comuni e Centro Servizi Sociali "Villa Serena", che mette a disposizione il proprio personale specializzato, formato e aggiornato, appoggiato logisticamente alla struttura di riferimento, aperta h24. Il Centro Servizi assicura omogeneità dell'offerta nei diversi territori comunali e coordinamento finalizzato all'ottimizzazione, alla flessibilità e all'adeguatezza degli interventi anche in caso di emergenza. Il servizio di continuità, di assistenza e di cura domiciliare è oggetto di progetti di valorizzazione e sviluppo, legati in particolare al PNRR 2021: i sottoscrittori del presente accordo si orientano a sviluppare, arricchire ed espandere questo servizio, conformemente al dettato normativo nazionale, regionale e locale previsto per il prossimo periodo.

Servizio di preparazione e fornitura pasti caldi a domicilio. Su richiesta dei Comuni sottoscrittori, viene gestito il servizio di preparazione e fornitura di pasti caldi a domicilio, intervento rivolto agli anziani e/o cittadini in condizioni di fragilità in carico ai servizi sociali territoriali. Tale servizio si pone ad integrazione del sistema della domiciliarità presente nel territorio: attraverso la consegna dei pasti caldi a domicilio sarà garantito, in particolare, oltre al rispetto delle tabelle nutrizionali previste dalla vigente normativa in materia, anche il monitoraggio e il controllo sulla situazione socio-sanitaria della persona. Il medesimo servizio sarà svolto da personale specializzato professionalmente competente (Operatori socio-sanitari o, in caso di emergenza o carenza del profilo, Operatori ausiliari specificatamente formati) e, quindi, in grado di valutare eventuali situazioni di rischio e/o disagio dell'utente meritevoli di segnalazione al servizio sociale del comune, nonché di coadiuvare l'utente, qualora necessario, nella scelta del menù più confacente alle esigenze sanitarie dello stesso. Tale tipologia di servizio, che comprende anche l'attività di monitoraggio e controllo sulla situazione socio-sanitaria e ambientale delle persone, è attuabile attraverso la sottoscrizione del presente Accordo fra soggetti istituzionali dotati delle necessarie competenze in ambito socio-sanitario, e di specifici protocolli operativi tra i singoli Comuni e il Centro Servizi Sociali "Villa Serena".

Servizio di bagno assistito. Gli anziani e le persone con disabilità residenti nel territorio potranno usufruire di un bagno assistito messo a disposizione nelle Residenze gestite dal Centro Servizi Sociali "Villa Serena", presso idonei e attrezzati locali. Il servizio sarà, altresì, a disposizione degli utenti seguiti dal servizio domiciliare comunale. Tale servizio viene erogato per soddisfare l'esigenza di quanti non possono usufruire presso il proprio domicilio di idoneo locale; l'igiene personale sarà garantita con l'assistenza di personale qualificato messo a disposizione dalla residenza. Al servizio si accede tramite segnalazione da parte del servizio sociale comunale per gli utenti del SAD o presentando domanda al servizio sociale dell'IPAB per privati cittadini. La prestazione viene remunerata direttamente da parte della persona al Centro Servizi Sociali "Villa Serena".

Servizio di trasporto sociale. Il servizio ha l'obiettivo di fornire il supporto all'autonomia e facilitare, tramite mezzo con autista, gli spostamenti dei cittadini anziani principalmente per visite mediche, trattamenti riabilitativi ed esigenze identificate. Può avere una duplice accezione:

- Mezzo attrezzato con autista, per trasporto di persone anziane e disabili segnalate dal Servizio Sociale Comunale, che non sono in grado di utilizzare i mezzi pubblici e/o necessitano di un mezzo adeguato per recarsi a visite mediche o altri appuntamenti di tipo sanitario. E' necessaria la presenza sul mezzo di un familiare o di un accompagnatore. Al servizio si accede su segnalazione dello stesso del Servizio Sociale Comunale. Tale attività, svolta in modo sinergico fra gli enti sottoscrittori, garantisce in primis il cittadino che potrà vedere soddisfatto il proprio bisogno di spostamento e accompagnamento non altrimenti effettuabile. Qualora necessario, è svolta anche un'attività di monitoraggio dello stesso utente così da far emergere eventuali ulteriori bisogni e/o problematiche dello stesso per la successiva segnalazione al competente servizio sociale territoriale. Resta inteso che l'autista non è chiamato in alcun caso a dare supporto durante la visita medica o il trattamento riabilitativo, così come non è tenuto ad avere alcun rapporto con il relativo personale medico o sanitario.
- Mezzo con autista, per trasporto di cittadini anziani che ne facciano richiesta poichè impossibilitati a muoversi autonomamente e/o non possano essere accompagnati da familiari o persone di riferimento, per trasporti finalizzati a visite mediche, riabilitazione o altri motivi specificatamente individuati. Tale servizio può essere gestito da personale volontario tramite apposito convenzionamento. Resta inteso che il personale volontario non è chiamato in alcun caso a dare supporto durante la visita medica o il trattamento riabilitativo, così come non è tenuto ad avere alcun rapporto con il relativo personale medico o sanitario

In entrambe le fattispecie gli autisti dovranno essere opportunamente formati su temi quali: il primo soccorso, la relazione con l'anziano, la rilevazione di *critical points* sulla situazione socio abitativa della persona. Gli Enti sottoscrittori si impegnano ad attivare nei propri territori le risorse di volontariato disponibili per questo servizio, e ad attuare approfondimenti su tariffazione e rimborsi spese.

Servizio di continuità sociale. Il servizio ha l'obiettivo di assicurare la continuità della presenza dell'Assistente Sociale negli Enti aderenti al presente Accordo e può avere una duplice linea di attuazione:

- Durante i periodi di assenza prolungata di medio termine (es. malattia lunga, infortunio, ...), su specifica richiesta del Comune, potrà essere garantita la continuità del servizio di Assistente Sociale del Comune tramite gli Assistenti Sociali del Centro Servizi Sociali "Villa Serena". E' assodato che per tale servizio la normativa attuale rende difficoltoso il ricorso a forme diverse dalle collaborazioni fra enti pubblici in termini soprattutto di messa a disposizione del proprio personale per particolari esigenze e per limitati periodi di

tempo ben definiti. Pertanto, al fine di evitare interruzioni di servizi pubblici da parte del Comune, si ritiene fondamentale prevedere la possibilità – previa stipula di apposito protocollo operativo e/o adozione di specifico provvedimento da parte del competente organo o Responsabile – di poter incaricare uno degli Assistenti Sociali del Centro Servizi Sociali “Villa Serena”, in caso di assenza della analoga figura professionale comunale, per gli adempimenti tipici di competenza della stessa e non delegabili ad altre figure presenti presso l’ente pubblico.

- Al fine di potenziare in via continuativa il servizio sociale comunale per l’area della terza e quarta età, su specifica richiesta del Comune e previa analisi organizzativa interna, potrà essere garantita la presenza in Comune dell’Assistente Sociale del Centro Servizi Sociali “Villa Serena” per un numero definito di ore settimanali e per un periodo medio/lungo. La continuità di interlocuzione, la specializzazione di personale del settore, la conoscenza del sistema e della molteplicità di soluzioni presenti nel territorio, contribuiscono ad offrire al cittadino un servizio qualificante e un progetto mirato, insieme ad una concreta ottimizzazione delle risorse.

Il presente Accordo consente di ottimizzare le risorse umane in servizio presso i Comuni e presso il Centro Servizi Sociali Villa Serena dato la conoscenza degli stessi della realtà dei servizi sociali territoriali, operando già nel medesimo territorio in sinergia con i servizi sociali e l’IPAB.

Attività formativa, divulgativa e progettuale. L’attività mira a divulgare e consolidare una cultura dell’invecchiamento, sensibilizzando tutti i soggetti presenti nella società civile, in vista di un futuro dove i cittadini anziani saranno la maggioranza e in un contesto socio economico molto diverso da quello odierno, nella consapevolezza della necessità di mettere in campo modelli diversi di approccio all’assistenza e di affrontare i temi della terza e quarta età in una visione globale.

- Il Centro Servizi Sociali Villa Serena attiva, organizza e gestisce corsi formativi e/o eventi divulgativi destinati alla popolazione, alle associazioni presenti nel territorio, o agli specialisti del settore come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, percorsi formativi per caregiver, corsi di ginnastica dolce, formazione sull’alimentazione e nutrizione. Organizzerà, inoltre, momenti formativi destinati al personale assistenziale e sociale che a diverso titolo opera sul territorio (volontari, operatori socio – sanitari, infermieri professionali, assistenti sociali, ecc...) su temi sanitari, assistenziali, sociali, psicologici, ivi compresi gruppi di ascolto, di auto/mutuo aiuto e di sostegno.
- Gli aderenti al presente Accordo partecipano congiuntamente a progetti comunali, sovracomunali, regionali, nazionali ed europei, di sviluppo dei servizi domiciliari, territoriali e residenziali, invecchiamento attivo, teleriabilitazione e telemedicina, innovazione tecnologica e quant’altro possa essere valutato come foriero di miglioramento e di sviluppo dei servizi alla persona anziana.

Il presente Accordo consente di ottimizzare le risorse, sia professionali che strumentali, messe a disposizione dagli enti coinvolti: esso è stipulato anche nell’ottica di perseguire un risparmio dalle economie di scala derivanti, in particolare, dall’offerta di tali servizi formativi e di tali progettualità innovative non solo all’interno delle strutture gestite dal Centro Servizi Sociali “Villa Serena”, ma anche sul territorio, contribuendo alla diffusione di una proficua cultura dell’invecchiamento e la sensibilizzazione della popolazione, delle associazioni e degli stakeholders sui temi afferenti la terza e quarta età. La sinergia fra enti pubblici, che si concretizza con la stipula del presente Accordo, permette di raggiungere inoltre l’obiettivo di prevenire, tramite lo sviluppo di competenze nuove e dei servizi territoriali e domiciliari, anticipati e prematuri inserimenti in strutture protette, coniugando insieme l’ottimizzazione di costi e risorse con una maggiore qualità e personalizzazione dei servizi offerti.

Centri socio-culturali e di informazione. Le parti hanno la possibilità di promuovere congiuntamente la nascita di centri socio-culturali per persone anziane, aventi l’obiettivo di contrastare la solitudine e creare iniziative sociali e culturali coerenti con gli interessi dei frequentanti e delle associazioni di volontariato del territorio. In tali centri possono trovare spazio:

- attività ludico espressive, eventi culturali e ricreativi, attività motorie e di stimolazione cognitiva, da realizzarsi sia all’interno che all’aperto, che favoriscano stimoli e positivi rapporti interpersonali per il mantenimento dell’equilibrio psico-fisico, per la prevenzione del decadimento cognitivo, per il contrasto all’isolamento sociale;
- servizi e iniziative formativo-culturali a supporto della cura e del benessere della persona anziana, finalizzati al mantenimento dell’autonomia e della permanenza nel proprio ambiente di vita il più a lungo possibile;
- accesso ai servizi specialistici già attivi presso il Centro Servizi Sociali “Villa Serena”, quali infermiere, fisioterapista, logopedista, psicologo, assistente sociale, cura della persona, parrucchiere e pedicure. Il Centro Servizi sociali “Villa Serena” si impegna a mettere a disposizione i predetti servizi presso le varie strutture gestite dallo stesso;
- punti di informazione e orientamento, che consentano al cittadino di avere, di fronte a qualsiasi problematica relativa all’invecchiamento, sia essa di tipo abitativo/logistico, assistenziale o sanitaria, un unico punto di

riferimento che possa orientare la persona e la famiglia verso la soluzione più idonea, agevoli le persone nell'orientamento tra i diversi interlocutori e i diversi soggetti erogatori di servizi, ottimizzi i percorsi sia per i cittadini che per gli Enti aderenti all'accordo.

Servizio di fisioterapia, logopedia e sostegno psicologico. Il Centro Servizi Sociali Villa Serena metterà a disposizione dei cittadini del territorio, con oneri a carico degli stessi, un servizio di fisioterapia, logopedia e sostegno psicologico presso le residenze, a domicilio o attraverso la modalità "telereabilitazione". L'interessato potrà accedere, tramite presentazione della domanda alla Segreteria del Centro Servizi Sociali "Villa Serena". Tali servizi possono trovare impulso e sviluppo, anche in termini di flessibilità e diffusione, conformemente ai progetti legati al PNRR.

Servizio di prevenzione e cura del cavo orale. Tra i soggetti cosiddetti "fragili" che incontrano oggi maggiori ostacoli all'accesso alle cure dentali per limitazioni fisiche e per la perdita dell'autonomia, vi sono le persone anziane non autosufficienti che necessitano di un'assistenza fondata su percorsi clinici diversi da quelli della tradizionale odontoiatria. Oltre a questo, tale fascia di popolazione risulta particolarmente a rischio perché l'igiene orale non è sempre considerata una priorità, né valutata come una importante misura di prevenzione. Il progetto si rivolge agli anziani e alle persone disabili residenti nel territorio della vallata che versano in condizioni svantaggiate, e può avvenire su segnalazione dei Servizi Sociali Comunali. Obiettivi del progetto: effettuare uno screening generale della salute del cavo orale della persona anziana; individuare il fabbisogno di specifici interventi odontoiatrici e/o masticatori; far apprendere ai pazienti in grado di collaborare e ai caregiver adeguate misure preventive e terapeutiche (educazione sanitaria). A seguito dello screening, l'utente potrà in ogni momento decidere autonomamente se proseguire o meno ai trattamenti e agli interventi proposti. L'approccio utilizzato dai professionisti andrà a privilegiare l'attenta valutazione delle scelte cliniche e dei trattamenti in relazione alle necessità percepite dai soggetti, alle domande espresse, alle condizioni "globali" (funzionali, psicologiche, socio-economiche). Saranno sviluppati percorsi clinici tesi principalmente a indagare gli aspetti funzionali del paziente, saranno predisposti interventi ragionevoli, in tempi congrui, privilegiando percorso caratterizzati da basso stress per il paziente. Il servizio, regolarmente autorizzato all'esercizio secondo la normativa vigente in materia, sarà reso con oneri a carico del richiedente.

Attivazione progetti di continuità per dimissioni ospedaliere e rientro a domicilio. Gli interventi proposti si rivolgono principalmente alle famiglie con anziani non autosufficienti che, prossimi alle dimissioni ospedaliere, necessitano di aiuto e supporto nella fase seguente la dimissione. Sono, inoltre, destinati alle persone che, da poco dimessa dai reparti ospedalieri, necessitano di servizi a supporto in quanto si trovano in una situazione di difficoltà dovuta alla nuova situazione creatasi. Il servizio, attivabile, dai servizi sociali del territorio nella loro funzione di presa in carico dell'utente e/o della sua famiglia in un momento di fragilità data dalla modifica, spesso repentina, della situazione di autosufficienza e autonomia di uno dei suoi componenti, si rivolge innanzitutto alla figura del caregiver (che in molti casi può coincidere con la figura della "badante"), attraverso un'offerta diversificata di interventi, tra i quali:

- Formazione del caregiver, da attuarsi principalmente attraverso una serie di interventi specifici per l'apprendimento di tecniche assistenziali (mobilitazione, trasferimenti, igiene personale, posture, ecc..) e relazionali (comunicazione con ospiti affetti da Demenza, tecniche di comunicazione non verbale, ecc);
- sostegno psicologico al caregiver e/o ai componenti della famiglia nella delicata funzione assistenziale;
- supporto, diretto e indiretto, nel disbrigo di pratiche burocratiche (richieste di ausili, domanda di invalidità civile...)
- offerta e gestione diretta dei servizi domiciliare (infermieristico, riabilitativo, di assistenza domiciliare)

L'Accordo di Programma è stato approvato dai 4 Consigli Comunali, dall'AULSS8 Berica e dal Consiglio di Amministrazione del CSS Villa Serena nell'arco mese di dicembre 2021. Esso è lo strumento attraverso il quale gli Enti sottoscrittori intendono realizzare un adeguato coordinamento interistituzionale finalizzato a sostenere e promuovere l'integrazione socio-sanitaria, intesa come processo che ha come finalità principale la ricerca delle migliori interazioni per permettere alla persona anziana di esprimere al meglio le potenzialità, consentendo una maggiore permanenza al proprio domicilio e offrendo, via via, una serie di altri servizi in una visione di filiera: dal primo punto informativo, a sostegni di tipo domiciliare, a servizi diurni, fino alla residenzialità, nell'ottica di assicurare ai cittadini un supporto adeguato per ogni fase dell'invecchiamento, centrando le risposte ai bisogni e ottimizzando le risorse.

Obiettivo 2 peso 30%

RIORGANIZZAZIONE SETTORE CONTABILITA' E CONTROLLO

Ricostruzione del settore contabilità e sistematizzazione attività di controllo su dati e centri di costo, posizioni creditorie, pagamento fornitori, reportistica

L'obiettivo si è posto in una logica di continuità con il lavoro svolto nel 2020 a seguito dell'emersione di una situazione non gestita rispetto ai crediti vantati dall'Ente nei confronti dei propri clienti. A seguito infatti dell'impegno nell'attività di riscossione crediti e della rotazione organizzativa, scelta obbligata dopo l'esito dei procedimenti disciplinari effettuati nei confronti delle due lavoratrici componenti l'area economico-finanziaria, si è dovuto ridisegnare l'assetto del settore contabilità con l'implementazione di un sistema strutturato di controllo sui centri di costo, sulle posizioni creditorie, sul pagamento dei fornitori e su un'adeguata reportistica che consentisse al Direttore e al Consiglio di Amministrazione di avere sempre sottomano la reale condizione dell'Ente.

L'Area economico-finanziaria è stata riorganizzata primariamente dal punto di vista delle risorse umane assegnate. L'istruttore direttivo precedentemente titolare di Posizione Organizzativa e Responsabile dell'Area, è passato all'Area Risorse Umane, che risultava estremamente carente perché in capo ad un'unica persona. L'istruttore amministrativo

ragioniere è rimasto nell'Area economico-finanziaria, non condividendo l'assegnazione ad altro settore dell'amministrazione. Entrambe le risorse avevano un monte ferie arretrate completamente fuori dimensione, quindi si è disposto un piano di smaltimento massivo che è iniziato da settembre 2021 e si protrarrà fino a dicembre 2022. Ai sensi del piano, l'istruttore direttivo lavora dall'1 al 15 di ogni mese e dal 16 alla fine del mese smaltisce ferie, l'istruttore amministrativo lavora dall'1 al 20 di ogni mese, e dal 21 alla fine del mese smaltisce ferie.

Dal 01 giugno 2021 l'Area economico-finanziaria è così ri-costruita:

- Responsabile di Area è risorsa a tempo pieno in comando da AULSS8, con esperienza pregressa nella medesima area in una IPAB vicentina.
- Istruttore amministrativo a tempo pieno inserito da ottobre 2020.
- Istruttore amministrativo "originario" presente dal 1 al 20 del mese.

Le mansioni sono state ripartite allo scopo di razionalizzare le risorse e di assicurare continuità all'Ente per quanto riguarda introiti e pagamenti. Il Responsabile di Area segue precipuamente il bilancio e la sistemazione dei dati pregressi, con il supporto del Gruppo Consulenti Aziendali per quanto riguarda la sistematizzazione dei controlli sui conti. L'istruttore amministrativo a tempo pieno si occupa della liquidazione fatture e del controllo crediti e debiti; l'altro istruttore originario e "a mezzo servizio" elabora le rette e segue gli introiti. Il Responsabile di Area è in grado di operare sulle mansioni affidate all'istruttore a tempo pieno, che a sua volta è in grado di gestire le entrate.

Altro importante passaggio nella ricostruzione dell'Area è stata l'adozione di un nuovo **Regolamento di contabilità**, approvato con Delibera n. 18 del 01 aprile 2021 (ALLEGATO G). In particolare, le modifiche rispetto al precedente regolamento hanno riguardato l'art. 2 – *Competenze in materia di programmazione, controllo e contabilità*, che ha visto l'aggiunta dei commi 4, 5 e 6, che recitano:

comma 4: Il Segretario – Direttore effettua con cadenza annuale la ricognizione dei crediti anomali; ne illustra i risultati al Consiglio di Amministrazione, comunicando le soluzioni adottate per la gestione creditizia, che possono anche comprendere lo stralcio di posizioni di difficile ed onerosa esigibilità, come riportato nel successivo art. 28.

comma 5: I soggetti titolari di funzioni contabili, e in particolare il Funzionario dell'Area economico – finanziaria, forniscono mensilmente al Segretario – Direttore prospetti riportanti l'andamento delle principali voci di costo (personale) e di ricavo (impegnative di residenzialità e rette).

comma 6: I soggetti titolari di funzioni contabili, e in particolare il Funzionario dell'Area economico – finanziaria, verificano la completezza e la tempestività dell'iscrizione dei ricavi e dei relativi incassi, dei costi e dei relativi pagamenti. Eventuali scostamenti fra dati previsionali e dati consuntivi, così come ritardi o anomalie nei pagamenti nei confronti dell'Ente, sono tempestivamente e formalmente segnalati al Segretario – Direttore.

E' stato inoltre introdotto nel Regolamento di Contabilità un intero titolo: Titolo VI – *Gestione e recupero crediti*, quale strumento operativo per scongiurare il ripetersi di situazioni analoghe a quelle emerse nel 2020, e per assicurare all'Ente una gestione sistematica delle fattispecie creditizie. Il Titolo consta di 8 articoli specifici, dei quali si riportano i contenuti:

Articolo 21 – Costituzione in mora del debitore

1. I diritti di credito di estinguono per prescrizione ai sensi e per gli effetti dell'artt. 2934 del C.C. e ss. e secondo la normativa vigente. Al fine di evitare la prescrizione l'Ente, a mezzo del Segretario – Direttore direttamente o del Funzionario dell'Area economico – finanziaria, costituisce in mora il debitore, richiedendo formalmente il credito al soggetto tenuto al pagamento, specificando importo, causale, decorrenza, interessi, termini e modalità di pagamento.
2. Nel caso in cui il soggetto tenuto al pagamento del credito sia deceduto, diventano debitori dell'Ente gli eredi dello stesso.

Articolo 22 – Termini e modalità di riscossione

1. Se il termine per l'adempimento di un'obbligazione pecuniaria da parte del debitore non risulti fissata convenzionalmente tra le parti (contratto, convenzione) o stabilito dalla legge, lo stesso si intenderà decorso allo scadere del 30° giorno successivo alla data di ricevimento da parte del debitore della fattura o di una richiesta di pagamento di contenuto equivalente.
2. Le modalità di estinzione dell'obbligazione del debitore devono essere riportate su ogni documento emesso per la richiesta di pagamento e devono garantire la riconducibilità del pagamento effettuato alla fattura o alla richiesta di pagamento di contenuto equivalente.

Articolo 23 – Responsabilità e accertamento dei crediti

3. Il Funzionario dell'Area economico - finanziaria dell'Ente è responsabile del controllo delle singole entrate per prestazioni e attività rese dal Centro Servizi Sociali Villa Serena.
4. Al verificarsi di qualsiasi circostanza che legittima l'Ente ad esigere una determinata somma di denaro, i soggetti operanti nell'Area economico - finanziaria che, nell'espletamento delle loro funzioni ne rilevino l'insorgenza, sono tenuti in via preliminare a verificare la sussistenza dei seguenti requisiti del credito: certezza, ammontare, esigibilità.

Articolo 24 – Attività di recupero del credito

1. Successivamente all'accertamento del credito, e prima dell'instaurazione dell'azione coattiva, il Funzionario dell'Area economico – finanziaria effettua un primo sollecito al debitore entro 30 giorni dalla scadenza del termine dovuto per il pagamento.
2. Verificato il mancato pagamento anche a seguito del sollecito, il Funzionario dell'area economico-finanziaria segnala immediatamente e formalmente il caso al Segretario- Direttore, che emette atto di messa in mora ex art. 1219 c.c.. L'atto, notificato a mezzo raccomandata o PEC, deve riportare, oltre al termine di pagamento:
 - Il numero, la data e l'importo delle fatture (o analogo documento) non ancora pagate;

- Gli interessi legali maturati
 - Il termine perentorio di pagamento pari a 30 giorni
 - Le modalità di pagamento
 - L'avvertenza che in caso di mancato pagamento il Centro Servizi Sociali Villa Serena si attiverà per il recupero coatto del credito.
1. Prima che venga effettuato qualsiasi tipo di sollecito, il Funzionario dell'Area economico finanziaria verifica che il soggetto debitore non sia anche contemporaneamente creditore dell'Ente. In tal caso, prima di procedere alla richiesta di pagamento, si valuterà una compensazione, laddove ne sussistano le condizioni.

Articolo 25 – Rateizzazione del debito

1. Su richiesta motivata del debitore, e previa valutazione del Segretario – Direttore, è possibile consentire il pagamento rateale del debito, maggiorato degli interessi legali, con la sottoscrizione di un piano di rientro rateizzato che non preveda, di norma, una durata che ecceda i 24 mesi.
2. Il piano di rateizzazione deve contenere l'avvertimento che il mancato pagamento anche di una sola rata comporta la decadenza del beneficio della rateizzazione e dà diritto all'Ente di agire per il recupero dell'intero credito.
3. I pagamenti devono essere mensilmente monitorati dai soggetti operanti all'interno dell'Area economico finanziaria.

Articolo 26 – Accordi transattivi

1. I tentativi di risoluzione bonaria di eventuali questioni in corso, o per prevenire liti che potrebbero insorgere, possono portare a definire un accordo transattivo.
2. Ogni singolo accordo sarà oggetto di valutazione e assenso da parte del Segretario – Direttore, previa valutazione di convenienza in termini di costi/benefici; sarà inoltre portato a conoscenza del Consiglio di Amministrazione e se superiore all'importo di 5.000,00 euro sottoposto alla approvazione dello stesso.

Articolo 27 – Riscossione coattiva

3. Qualora quanto previsto dall'art. 24 non porti al pagamento della somma dovuta all'Ente, e non trovino applicazione gli artt. 25 e 26, il Segretario – Direttore, su segnalazione del Funzionario dell'Area economico – finanziaria, trasmette gli atti al Legale incaricato per la riscossione del credito.

Articolo 28 – Crediti di modesta entità, inesigibilità e stralcio dei crediti

1. Ai fini del presente regolamento, si considerano di modesta entità i crediti pari o inferiori a €100,00. In caso di mancato pagamento dopo il primo sollecito, il Segretario - Direttore può disporre la rinuncia al credito quando, per ciascuno di essi, il costo delle operazioni di riscossione risulti eccessivo rispetto all'ammontare del credito.
2. Il Funzionario dell'Area economico finanziaria comunica periodicamente al Segretario – Direttore, ai fini dell'eventuale stralcio:
 - i crediti di modesta entità
 - i crediti nei confronti di soggetti irreperibili (es. su dichiarazione dell'ultimo comune di residenza ed in mancanza di utile recapito)
 - i crediti non recuperabili (es. crediti di soggetti deceduti per i quali non sia possibile il recupero nei confronti degli eredi legittimi che abbiano rinunciato all'eredità)
3. Qualora il recupero dei crediti affidati in via extragiudiziale al Legale non vada a buon fine e il costo per l'attivazione del procedimento giudiziale risulti eccessivo, sproporzionato e antieconomico per l'Ente rispetto all'ammontare degli stessi, il Segretario – Direttore, acquisisce una relazione da parte del Legale incaricato, ne comunica all'Area economico finanziaria l'inesigibilità al fine del conseguente, eventuale, stralcio.
4. Qualora il credito sia indicativamente inferiore a € 2.500,00 il Segretario – Direttore, effettuati gli ordinari accertamenti, può considerarne motivatamente ed in coerenza con la valutazione di eccessività, sproporzionalità ed antieconomicità per l'Ente, lo stralcio anche in assenza di una relazione da parte del Legale.
5. Le fattispecie del presente articolo sono oggetto di relazione al Consiglio di Amministrazione.

Sui pagamenti dei fornitori, si è strutturata la circolarizzazione dei debiti, adottando un modello (ALLEGATO H) e mettendolo a sistema. Si è inoltre riscontrato come sia gli importi che le tempistiche di pagamento dei fornitori siano notevolissimamente migliorate con il nuovo assetto organizzativo e funzionale dell'area (ALLEGATO I).

La reportistica assicurata alla Direzione e al Consiglio di Amministrazione segue dal 2021 una cadenza mensile e consta di tabelle (esemplificate nell'ALLEGATO L), che riportano:

1. Analisi andamento delle principali voci di ricavo (impegnative e rette) e di costo (personale) dell'Ente, rispetto al Bilancio di Previsione e al Consuntivo dell'anno precedente
2. Analisi andamento delle principali voci di ricavo (impegnative e rette) e di costo (personale) per le tre sedi dell'Ente
3. Copertura posti letto per sede e nucleo, distinti per tipologia di retta e comparati alla previsione annuale
4. Giornate di presenza del Centro Diurno, computate alla previsione annuale
5. Andamento pasti domiciliari

Entro il 15 di ogni mese i report vengono inviati alla sottoscritta, che li condivide, previa verifica, con il Consiglio di Amministrazione: in tempo utile per poter sviscerare eventuali dubbi sui dati prima della seduta del Consiglio di Amministrazione che di norma si tiene l'ultimo giovedì del mese.

Obiettivo 3 peso 15%

ORGANIZZAZIONE INCONTRI E STABILIZZAZIONE RAPPORTO CON I FAMILIARI DEGLI OSPITI Ricostruzione della modalità di incontro e integrazione dei familiari nelle dinamiche dell'Ente, in un'ottica di sicurezza e partecipazione

Il rapporto con i familiari degli ospiti è tradizionalmente stato per Villa Serena un valore da difendere, coltivare, migliorare. Il Comitato parenti è regolarmente costituito (ALLEGATO M approvato con delibera n. 21 del 26 giugno 2017), nel pieno delle sue funzioni e formato da 8 persone, ciascuna rappresentante un Nucleo e/o Unità di Offerta. Il Presidente è eletto dai componenti del Comitato al suo interno. La scadenza del comitato era fissata al 31 dicembre 2020, ma a causa del perdurare della pandemia, le sue funzioni sono state prorogate sino alla primavera 2021.

Con l'insorgere dell'emergenza sanitaria, la cura nel coltivare i rapporti con i familiari degli ospiti ha assunto una connotazione davvero strategica, sia per favorire la trasparenza delle difficoltà e delle scelte, sia per prevenire conflitti o incomprensioni, sia per un aspetto etico e doveroso nel rendicontare la vita nelle strutture a chi ne è stato escluso e vive comprensibilmente tale esclusione con sofferenza. Si è dato così impulso a nuovi strumenti per il coinvolgimento dei familiari nella vita dei nuclei, utilizzando molto sia i social che materiale fotografico e video. Tutto ciò è stato curato, oltre che dalla sottoscritta, dall'addetta alla Segreteria e URP per la messaggistica e dal servizio educativo dell'Ente per la pagina Facebook e il materiale foto/video.

Il legame tra la sottoscritta e il Presidente del Comitato Parenti si è intensificato, con contatti a cadenza settimanale, via telefono o in presenza, e con frequenti contatti via whatsapp. Il Presidente è stato costantemente edotto circa le scelte fatte dall'organizzazione in merito soprattutto alle visite dei familiari e alla gestione dell'emergenza, apportando spesso suggerimenti e spunti che hanno favorito di molto il superamento del difficile periodo.

Nella primavera del 2021, a partire da maggio, sono state indette le riunioni con i familiari di ciascun nucleo, con il seguente calendario:

- 10 maggio 2021 ore 17:30-19:00- nucleo Residenza Giardino Recoaro. L'incontro si è tenuto nel piano primo dell'edificio, dove trovano collocazione i medici di base del paese e una sala polivalente non più frequentata dalle persone anziane a causa della pandemia.
- 11 maggio 2021 ore 17:30-19:00- nucleo Verde Trissino e 12 maggio 2021 ore 17:30 - nucleo Giallo Trissino. Le riunioni, a causa dell'indisponibilità di spazi sicuri all'interno della struttura, si sono svolte, per gentile concessione del Parroco, nella chiesa di Lovara, sita in collina a 4 Km dal paese.
- 17 maggio 2021 ore 17:30-19:00 Centro Diurno Valdagno
- 19 maggio 2021 ore 17:30-19:00 nucleo Storico Valdagno
- 20 maggio 2021 ore 17:30-19:00 nucleo Alzheimer Valdagno
- 24 maggio 2021 ore 17:30-19:00 nucleo secondo piano Valdagno
- 25 maggio 2021 ore 17:30-19:00 nucleo terzo piano Valdagno

Le riunioni per la sede di Valdagno si sono svolte nella sala del primo piano dell'edificio Sacro Cuore, attualmente inutilizzato, attiguo alla struttura ma da essa completamente indipendente.

Le riunioni sono state convocate tramite messaggio Whatsapp di cui segue testo tipo e precedute da telefonata al rappresentante dei familiari del nucleo.

Gentile familiare, La invitiamo ad un incontro riservato ai congiunti dei residenti del Nucleo Storico, nel giorno mercoledì 19 maggio p.v. alle ore 17.30, presso Casa Sacro Cuore sita in Via Galliano n. 10, con il seguente ordine del giorno:

- comunicazioni e aggiornamenti sulla situazione dell'Ente
- elezione del Comitato dei rappresentanti dei familiari.

Con l'auspicio di incontrarci, come stabilito, la saluto cordialmente.

Il Direttore

(Dott.ssa Silvia De Rizzo)

Gli incontri sono stati condotti dal Presidente del Consiglio di Amministrazione e dalla sottoscritta, con la partecipazione attiva della Referente di ciascun nucleo, dell'assistente sociale, della psicologa, di un OSS, di un infermiere, dell'educatore (o del fisioterapista) quale soggetto deputato a gestire le visite dei familiari. Gli incontri hanno visto una partecipazione oscillante tra il 50% e il 70% dei familiari invitati (uno per ospite, per motivi di sicurezza e a garanzia di distanziamento).

Durante le riunioni, si sono affrontati i seguenti temi:

- Aggiornamento sulla situazione dell'Ente circa i contagi e la gestione degli stessi
- Approfondimento e spiegazione sulle modalità di visita dei parenti ai residenti
- Illustrazione del modus vivendi nei nuclei, con proiezione di video e foto
- Condivisione della problematica della carenza di personale infermieristico e illustrazioni delle modalità adottata dall'Ente per farvi fronte (vedi obiettivo 4)
- Aggiornamento sullo stato economico finanziario dell'Ente
- Informazione sul Consiglio di Amministrazione di recente nomina
- Informazione sui lavori di ristrutturazione e miglioramento degli immobili
- Illustrazione dei risultati dell'indagine sulla soddisfazione dei familiari, gestito secondo il modello proposto ed elaborato da Seniornet, e distribuzione di stampa del report

- Spiegazione delle modalità di elezione del rappresentante dei familiari del nucleo e del suo sostituto e svolgimento delle stesse (a tal proposito si è richiesto che ci fossero almeno tre candidati per ogni nucleo)
- Spoglio e proclamazione dei risultati (esempio in ALLEGATO N)

Il 9 giugno 2021 dalle 17:30 alle 18:30 si è poi tenuto l'incontro di insediamento del nuovo comitato, con l'elezione del suo Presidente. L'incontro si è concluso con la riconferma del Presidente uscente (ALLEGATO O). Durante la riunione si è concordato che, al fine di assicurare il buon funzionamento del comitato in termini di rappresentanza e rappresentatività, l'assistente sociale al momento della stipula del contratto di ospitalità informa i familiari del nuovo ospite dell'esistenza del comitato, del suo funzionamento e delle sue prerogative. Il familiare, se ritiene (al momento lo hanno fatto tutti!) firma il consenso in modo che si possano fornire i suoi contatti al rappresentante del nucleo, il quale lo include nel gruppo whatsapp e mailing list, iniziando da subito un'operazione di coinvolgimento e partecipazione (ALLEGATO P). Mancando infatti le occasioni di incontro tra familiari all'interno della struttura a causa del contingentamento delle visite, risulta importante assicurare la circolazione delle informazioni tramite altri mezzi. Tutte le riunioni si sono svolte sempre in un clima molto sereno; in nessun caso ci sono state recriminazioni o lamentele. Grande è stata l'attenzione sulle modalità di gestione delle visite, con la comprensione dei familiari e la condivisione della sofferenza dovuta al prolungato distacco. Molto importante è stata la chiarezza e la trasparenza del Presidente e della sottoscritta nell'espone i dati economici dell'Ente, la sua gestione e gli investimenti in campo. Il contributo dell'equipe nel dare evidenza con immagini e video di come si svolge quotidianamente la vita nei nuclei è stato davvero apprezzato. In molti casi i familiari hanno chiesto cosa potessero fare per dare un contributo all'Ente e grandi sono state le dimostrazioni di ringraziamento e appoggio.

Il 28 ottobre 2021 alle 17:30 presso la sala del Sacro Cuore è stata convocata la seconda riunione annuale del Comitato Parenti, con la presenza del Presidente, della sottoscritta e della Responsabile dell'Area socio sanitaria; sono stati affrontati i seguenti temi:

- Aggiornamento sulla gestione dell'emergenza sanitaria
- Condivisione della problematica relativa alla fornitura degli addensanti e degli ausili, a seguito dell'applicazione della convenzione tra Centri di Servizi e AULSS8
- Condivisione delle difficoltà legate alla carenza di personale infermieristico, medico e assistenziale
- Approfondimento e spiegazione sulle modalità di visita dei parenti ai residenti
- Aggiornamento sul rinnovo dell'Accordo di programma (vedi obiettivo 1)
- Aggiornamento sull'andamento dell'Ente relativamente alla gestione economico-finanziaria

Durante la riunione, si è concordato di indire una nuova tornata di incontri con i familiari di ciascun nucleo, per affrontare gli stessi contenuti e argomentare la ridefinizione delle rette per l'anno 2022. Le riunioni si sono regolarmente svolte con il seguente calendario:

- | | |
|------------------------------------|-------------------------------|
| - 7 dicembre 2021 ore 16:30-17:30 | nucleo Alzheimer Valdagno |
| - 7 dicembre 2021 ore 17:30-19:00 | nucleo secondo piano Valdagno |
| - 9 dicembre 2021 ore 17:30-19:00 | nucleo terzo piano Valdagno |
| - 13 dicembre 2021 ore 17:30-19:00 | nucleo Storico Valdagno |
| - 14 dicembre 2021 ore 17:30-19:00 | Centro Diurno Valdagno |
| - 20 dicembre 2021 ore 17:30-19:00 | Residenza Giardino Recoaro |

Per i nuclei di Trissino, riscontrata una problematica organizzativa relativa alla presenza dei rappresentanti dei familiari, si è concordato di rinviare gli incontri nel mese di gennaio 2022.

Organizzare e gestire un numero di incontri così importante (ciascuna riunione è stata appositamente preparata dall'equipe) è stato uno sforzo non trascurabile, in un momento comunque critico per le tre strutture; ne è valsa però la pena: il risultato della trasparenza e della condivisione è stata l'assenza di problemi, di rivendicazioni o insoddisfazioni. Posso dire con orgoglio che le uniche lamentele ricevute nell'anno da parte dei familiari sono state due, e relativamente ad una questione non attinente alla qualità dell'assistenza (collocazione fisica della cella mortuaria). Questo a riprova della grande professionalità dei lavoratori che operano nei nuclei e della bontà degli investimenti effettuati negli anni con costanza nella formazione e nel sostegno al personale.

I rapporti con i familiari non si esauriscono con le riunioni e i contatti con il comitato parenti, ma sono costantemente curati attraverso forme quali la messaggistica whatsapp, la pagina Facebook, la produzione di video, la condivisione di esperienze e naturalmente la disponibilità al dialogo e all'incontro con il familiare.

Lo stile di comunicazione, concordato con il Consiglio di Amministrazione e la sottoscritta, e poi trasferito all'equipe, vuole ricalcare lo stile del Centro Servizi Sociali Villa Serena: uno stile sobrio e discreto, di facile comprensione, che funga da collante tra gli interlocutori nel comune richiamo ai valori dell'Ente.

Di seguito, a titolo esemplificativo, si riportano i testi di alcuni dei numerosi messaggi inviati nell'anno.

03 gennaio 2021

Gentile familiare buongiorno.

Si fa seguito al messaggio inviato poco fa, relativo alla campagna vaccinale anti Covid-19, per informare che è necessario compilare e restituire, previa sottoscrizione, i moduli per esprimere il proprio assenso, o il proprio dissenso, alla vaccinazione del Suo caro.

Tale modulo può essere restituito: via whatsapp (è sufficiente una foto) o tramite l'indirizzo email "info@cssvillaserena.it", entro le ore 12:00 di domani lunedì 4 gennaio 2021.

Si precisa che, in caso di impossibilità a stampare il modello di assenso/dissenso, può ritirarlo presso la Casa di Riposo di Trissino da domani mattina, al cancelletto pedonale di ingresso alla struttura, compilarlo e inserirlo nell'apposita scatola, posta sempre nel medesimo luogo.

Spiace per il breve preavviso, ma la Regione Veneto e la locale Azienda sanitaria hanno determinato, come le abbiamo anticipato, che la vaccinazione per ospiti e lavoratori della Casa di Riposo di Trissino, avverrà il prossimo 7 gennaio 2021.

È necessario quindi determinare in tempo il numero di vaccini necessari alla nostra struttura.

Si rammenta infine che la valutazione sullo stato di salute del Suo caro verrà effettuata dal medico che sarà presente durante la vaccinazione, prima di procedere con la somministrazione della dose. I nostri medici sono inoltre in grado di valutare a priori chi tra i nostri anziani non potrà essere vaccinato.

Si ringrazia anticipatamente della preziosa collaborazione in questo momento in cui non si può che auspicarsi un'adesione convinta e partecipata a questa importantissima iniziativa a tutela della salute e del benessere di ognuno di noi e che può permetterci di tornare ad una agognata normalità.

Il Direttore

Dott.ssa Silvia De Rizzo

01 aprile 2021

Gentili familiari, è già trascorso oltre un anno dall'inizio della pandemia e a volte, complice anche la stanchezza, abbiamo la sensazione di non aver compiuto passi avanti e che tutto si sia fermato a quel terribile e indimenticabile febbraio 2020...

Per fortuna non è così! Infatti, abbiamo lentamente progredito adeguandoci alle varie disposizioni impartite dalle autorità sanitarie, via via sempre più restrittive.

Inoltre, l'aver acquisito la consapevolezza della pericolosità di questo virus e aver implementato tutto ciò che può impedirne la diffusione; aver riorganizzato, di conseguenza, i luoghi di cura e di lavoro e i servizi; aver attivato le modalità degli incontri tra voi e i vostri cari anche con l'acquisto di strumenti per agevolarli e renderli più sicuri, non si possono certo considerare delle mete, ma delle azioni essenziali che hanno contribuito a farci "crescere".

Il più grande traguardo finora raggiunto, comunque, è stata senza dubbio la campagna vaccinale cui abbiamo aderito massivamente, residenti e dipendenti; anche i continui controlli sulla salute di chi vive e lavora nelle nostre strutture, contribuiscono a garantire un ottimo presupposto per continuare ad evolvere in questa difficile situazione.

Purtroppo, però, nonostante il percorso fin qui fatto, la situazione rimane ancora molto complessa...

Speravamo tutti di poter allentare la morsa e concederci un po' di leggerezza in serenità, ma dobbiamo ancora difenderci e...resistere.

Ancora una volta, in modo particolare con una festività che si avvicina, accogliamo e comprendiamo il vostro sentimento e quello dei nostri residenti nel trascorrere, pur nelle limitazioni, una giornata che cercheremo di rendere speciale.

Vi salutiamo con la speranza che questo momento sarà presto superato, anche grazie alla responsabilità di ciascuno, e che potremo finalmente incontrarci nelle preannunciate riunioni.

Vi auguriamo di cuore una S. Pasqua di serenità.

Un caro saluto dallo Staff di Villa Serena

13 aprile 2021

Gentile familiare buongiorno.

Desideriamo condividere con Lei l'intervento delle nostre psicologhe Jessica Pieropan e Giulia Zanella, nella serata dello scorso 8 aprile in occasione della rassegna Social Network di cui è promotore il Comune di Valdagno, dal titolo "Cultura è cura".

Le psicologhe dell'ente hanno portato l'esperienza della cura riscoperta come autentica forma d'arte, in modo particolare in questo periodo pandemico.

Le inviamo, in allegato, una parte dell'intervento con la relativa locandina promozionale.

Se desidera visualizzare il video completo, selezioni il link qui sotto e si iscriva al canale You Tube Sala Soster:

<https://www.youtube.com/watch?v=AfJAttb1m5g&t=35s>.

Un caro saluto dallo Staff di Villa Serena

28 maggio 2021

Gentile familiare buongiorno.

È con molta soddisfazione che Le comunichiamo che a partire da lunedì prossimo, 31 maggio, la modalità degli incontri con il Suo caro, seguiranno le indicazioni contenute nell'Ordinanza del Ministro della Salute dello scorso 8 maggio.

A norma della predetta disposizione ministeriale, successivamente recepita dalla locale Azienda Ulss 8, l'accesso ai locali della struttura è consentito previa esibizione di uno dei seguenti certificati:

- 1. di vaccinazione AntiCOVID19 (con indicazione dell'effettuazione anche della seconda dose)*
- 2. di guarigione (certificato rilasciato da proprio medico di base)*
- 3. esito negativo di un test molecolare/antigenico effettuato nelle 48 ore precedenti.*

A tale proposito l'Azienda Ulss8 "Berica" consentirà l'accesso ai punti tampone territoriali per il test antigenico mediante la presentazione di apposita dichiarazione che verrà compilata a cura del Servizio educativo/riabilitativo nel momento in cui ci si accorda per l'appuntamento.

Si informa che, chi ha fatto solamente una dose di vaccino, ed è in attesa della seconda, dovrà presentarsi con tampone antigenico negativo, effettuato non più tardi delle 48 ore precedenti l'incontro.

L'organizzazione adottata dall'Ente, è descritta dettagliatamente in un Protocollo, di seguito allegato, predisposto ad hoc e validato dall'Azienda sanitaria locale, in cui sono descritte modalità e comportamenti da osservare.

Le ricordiamo di presentarsi all'incontro con mascherina FFP2.

La ringraziamo sempre della Sua cortese comprensione e collaborazione.

24 settembre 2021

Gentile familiare buongiorno.

La informo che dal prossimo 4 ottobre verranno ripristinati gli incontri direttamente nei pianerottoli attigui ai nuclei di residenza per l'ala nuova e all'ingresso laterale ala bosco per il nucleo storico.

Ritroverà gli spazi sicuri ed esclusivamente dedicati che sostituiranno le tradizionali visite al parco consentendoLe di incontrare il Suo caro in totale sicurezza, al riparo dalle temperature più rigide e dai possibili eventi atmosferici che caratterizzano la stagione che è appena iniziata.

Per un accesso sicuro rimangono ovviamente indispensabili i comportamenti noti: possesso del Green Pass (si ottiene con vaccinazione completata o trascorsi i 15 giorni dopo la prima vaccinazione anti Covid; guarigione dal Covid negli ultimi sei mesi; tampone negativo effettuato nelle 48 ore precedenti); rilevazione della temperatura corporea; igienizzazione delle mani con soluzione idroalcolica; uso della mascherina tipo FFP2, correttamente posizionata a coprire naso e bocca; consegna del questionario (precedentemente compilato al domicilio) al personale presente nella postazione riservata al Check in.

Si rammenta che per motivi logistici, per la stagione autunno/inverno, gli appuntamenti avranno cadenza settimanale e durata di mezz'ora ciascuno; sono ammesse due persone per ciascun ospite.

Grazie sempre della grande considerazione verso le disposizioni: la Sua collaborazione è ancora una volta preziosa e indispensabile.

Un caro saluto dallo Staff di Villa Serena

Di seguito l'esempio di alcuni messaggi arrivati dai familiari:

2 aprile 2021, a seguito degli auguri di Pasqua:

Non c'è nulla da rimproverare devo solo ringraziare tutti per quello che fate per la mamma qua a Trissino. siete un gruppo meraviglioso da parte della mia famiglia un augurio di buona Pasqua

Un grazie speciale per il lavoro, la dedizione svolta da tutti voi verso i nostri cari a nome mio e dei miei fratelli un grande augurio di Buona Pasqua a tutto lo Staff di Villa Serena

Buongiorno. Grazie. Ricambiano con tanta riconoscenza la vostra dedizione verso i nostri cari. Una Santa Pasqua di Resurrezione.

Più di un anno dall'inizio della pandemia per tutti, otto mesi per noi da quando la nostra mamma/ suocera/ nonna è stata accolta a Trissino.

Avete gestito in modo ecomiabile!

Non possiamo che essere grati per quanto fate, per come avete salvaguardato la salute dei nostri cari e per come continuate a farlo.

Verranno tempi migliori per tutti!

Grazie per come gestire il tutto, un grazie immenso al personale tutto tutto.

Buona Pasqua di cuore

La visita alla pagina Facebook e al sito dell'Ente può maggiormente esemplificare lo sforzo comunicativo dell'Ente verso l'esterno.

Oltre che al dialogo dinamico con i familiari gestito attraverso i social, gli incontri e il funzionamento regolare e "assimilato" del comitato parenti, gli ulteriori elementi che confermano la partecipazione attiva dei familiari assumono forme concrete e tangibili: il sostegno all'Ente si manifesta anche con donazioni in denaro e beni, elargite da ben 16 famiglie nell'anno 2021 (€3.200, deambulatori, ausili, tappeti per gli ingressi e un quadro d'autore).

Obiettivo 4 peso 15%

PIANO RIORGANIZZATIVO DEL SERVIZIO INFERMIERISTICO ALLA LUCE DELLA CARENZA DEL PROFILO Stesura di progetto di riorganizzazione del servizio infermieristico, anche in collaborazione con altri Enti e con L'Azienda Sanitaria

La carenza di personale infermieristico rappresenta un'emergenza per i Centri di Servizi che assume toni di drammaticità, con risvolti di difficilissima gestione nella capacità per gli Enti di erogare servizi alla popolazione anziana, di assicurare adeguati livelli di qualità e sicurezza delle prestazioni, di garantire una condizione lavorativa sostenibile al personale presente in servizio. Tutto ciò ha riflessi facilmente immaginabili sulla gestione economica attuale e sulle prospettive future.

Il CSS Villa Serena consta di un contingente infermieristico, da fabbisogno organico definito per il 2021 con delibera n. 19 del 01 aprile 2021 (ALLEGATO Q) superiore allo standard regionale e tarato su una qualità assistenziale elevata, fondata anche sulla stabilità delle risorse per nucleo e sede. Questo equilibrio è saltato nel corso dell'anno, costringendo l'Ente a scelte non semplici e fortemente impattanti sul clima organizzativo interno.

Innanzitutto la problematica della carenza del profilo è stata condivisa in tutti i suoi aspetti con il personale infermieristico presente in servizio, allo scopo di sensibilizzare tutti sull'argomento e di identificare strategie efficaci e concordate per affrontare il problema. Precisamente le riunioni plenarie con tutti gli infermieri dell'Ente organizzate a questo fine sono state 4 nell'arco dell'anno:

- 22 febbraio 2021 ore 13:30-15:00
- 4 giugno 2021 ore 13:30-15:00
- 7 ottobre 2021 ore 13:30-15:00
- 25 ottobre 2021 ore 13:30-15:00

La partecipazione a questi incontri è stata massiva, segno della sensibilità del personale su un'esperienza vissuta

concretamente. Il tema è stato affrontato costantemente nelle riunioni con il personale di ciascun nucleo che si convocano con cadenza almeno bimestrale.

Nel contempo il tema della carenza infermieristica è stata oggetto di tutte le riunioni dello staff di coordinamento, tenutisi con cadenza settimanale di norma il mercoledì mattina dalle 11:00 alle 12:00, di tutte le riunioni dello staff amministrativo che si tengono il lunedì mattina dalle 08:30 alle 09:30 con cadenza quindicinale, di tutte le sedute del Consiglio di Amministrazione che si tengono una volta la mese, di tutte le riunioni con i familiari di cui all'obiettivo 3 e di tutti gli 8 incontri sindacali svoltisi dell'anno. Della questione sono stati poi sempre edotti i Sindaci e gli assessori ai servizi sociali dei comuni aderenti all'accordo di programma, così come la cittadinanza nei due incontri pubblici aperti tenutisi a Valdagno il 6 ottobre e il 26 novembre 2021.

Per il reclutamento del personale infermieristico nel 2021 si sono svolti:

- una procedura di mobilità a gennaio 2021
- un avviso per incarico libero professionale a marzo 2021
- un concorso a maggio 2021
- un concorso a luglio 2021
- un concorso a novembre 2021

Tutte le procedure di reclutamento si sono svolte in collaborazione con l'IPAB Tassoni di Cornedo Vicentino, ai sensi di una convenzione in essere per l'ottimizzazione delle risorse. Si è tenuta poi la possibilità di accesso all'impiego in forza del contratto in essere con un'Agenzia interinale.

E' stata più volte reiterata la richiesta di avere in servizio personale infermieristico AULSS8, ai sensi della DGRV n. 306 del 16 marzo 2021 (ALLEGATO R) senza però avere alcun riscontro concreto da parte dell'azienda sanitaria. Avendo però quest'ultima accolto l'istanza di integrazione del contingente infermieristico di Casa Tassoni per due unità, ed avendo quella IPAB a disposizione le risorse a seguito del concorso di luglio 2021, due infermiere in capo alla Casa Tassoni hanno svolto servizio presso il nostro Ente rispettivamente nei periodi:

- risorsa 1 dal 19 luglio 2021 al 09 gennaio 2022
- risorsa 2 dal 01 novembre 2021 al 31 dicembre 2021

Entrambe le infermiere sono rientrate a Cornedo in concomitanza del rientro in AULSS8 delle due risorse infermieristiche assegnate alla Tassoni dall'Azienda Sanitaria.

Nel contempo a giugno 2021, in piena emergenza e con l'estate alle porte, in accordo con il personale riunito in seduta plenaria si sono prese e attuate le seguenti decisioni:

1. Attivazione di campagna di sensibilizzazione verso le infermiere con contratto part time per il passaggio a tempo pieno almeno fino a fine anno. La campagna ha sortito in parte gli effetti sperati, consentendo temporaneamente all'Ente un aumento di disponibilità oraria di infermieri già dipendenti.
2. Sospensione del servizio infermieristico notturno nella sede di Trissino e sostituzione dello stesso con servizio di reperibilità infermieristica. Il Centro Servizi di Trissino conta 56 posti per persone anziane non autosufficienti di primo livello assistenziale. L'operazione è stata preceduta da un lavoro analitico e tecnico svolto con il Medico della struttura e con il gruppo infermieristico, con la collaborazione delle Organizzazioni Sindacali, e scaturito in un protocollo operativo, sperimentato dal mese di giugno (ALLEGATO S). Sono state assunte tre risorse OSS integrative (per garantire comunque a presenza di due lavoratori durante la notte) ed è stata svolta un'attività di formazione del personale di assistenza sulla misurazione dei parametri, sui percorsi e sulle consegne. Il personale è stato fornito di adeguati strumenti di comunicazione (smartphone e tablet) ed è stato supportato sia dal punto di vista tecnico che psicologico. L'andamento della reperibilità è stato tenuto sotto osservazione molto attentamente, così come la "tenuta" del gruppo di lavoro. Della decisione e delle modalità operative sono stati informati sia le istituzioni che i familiari degli ospiti. La sperimentazione è stata positiva e la modalità operativa ora risulta consolidata. E' stata sicuramente facilitata dalla simile organizzazione già vigente nella sede di Recoaro Terme, dalla stabilità delle risorse OSS della sede di Trissino e dalla condivisione con tutto il personale della problematica della carenza infermieristica già dall'anno precedente.
3. Riorganizzazione del piano di lavoro pomeridiano degli infermieri dei tre nuclei dell'ala nuova della sede di Valdagno. Il turno pomeridiano dell'ala nuova contava tre risorse infermieristiche presenti in altrettanti nuclei da 32 anziani; razionalizzando il piano di lavoro e riorganizzando la preparazione e distribuzione della terapia, dal giugno 2021 gli infermieri che operano nei tre nuclei al pomeriggio sono due, anziché tre. L'infermiere del primo piano e l'infermiere del terzo piano effettuano due accessi programmati al secondo piano nell'arco del pomeriggio e sono reperibili in caso di necessità. Il numero di lavoratori presenti al secondo piano è stato mantenuto inalterato con l'inserimento di un turno OSS aggiuntivo. La sperimentazione ha avuto successo e la riorganizzazione permette un'adeguata copertura infermieristica.
4. Riorganizzazione servizio infermieristico del Centro Diurno e del Nucleo Storico. Le prestazioni infermieristiche ai 20 anziani del Centro Diurno erano garantite da risorsa con contratto libero professionale presente per qualche ora al mattino; la risorsa ha ritirato la sua disponibilità al servizio nel momento in cui è entrato in vigore l'obbligo vaccinale. Ne è conseguita una riorganizzazione che, stante l'attiguità del centro Diurno al Nucleo Storico e l'esiguità delle mansioni infermieristiche richieste dal servizio semiresidenziale, ha

portato all'integrazione del servizio infermieristico tra le due unità di offerta, mantenendo la garanzia delle prestazioni.

5. Inserimento di unità con mansioni amministrative a supporto del gruppo infermieristico. La razionalizzazione delle risorse infermieristiche, tradottasi in una diminuzione della presenza quotidiana, è stata integrata con l'individuazione di una risorsa, operante di pomeriggio dal lunedì al venerdì, deputata esclusivamente a supportare l'attività burocratico/amministrativa del personale infermieristico per: prenotazione visite ed esami, prenotazione mezzi, controllo scadenze farmaci, fornitura scorte nei nuclei, comunicazioni, scarico referti, ecc. La scelta si è dimostrata da subito felice, tant'è che si è pensato di stabilizzare questo tipo di scelta anche nel futuro. Le funzioni di supporto al gruppo infermieristico sono estese sulle tre sedi e svolte ad oggi da una dipendente OSS con limitazioni, con il duplice risultato di valorizzare una professionalità esperta e già dipendente, non più idonea alle originarie mansioni, e di dare un valido supporto al personale infermieristico, valorizzandone la professionalità tecnica.
6. Attività di screening. L'intenso impegno derivato dall'effettuazione massiccia di tamponi per lo screening Covid-19 a personale e ospiti ha avuto un riflesso assai peggiorativo sulla situazione infermieristica, tanto da portare l'organizzazione a trovare per questa attività soluzioni alternative e sostenibili. In accordo con il Medico Coordinatore AULSS8 e con la collaborazione della Covid Manager dell'Ente, è stata formata per l'effettuazione dei tamponi la logopedista dipendente e un'altra logopedista disponibile con incarico di prestazione occasionale. Sono state poi contattate le infermiere recentemente pensionate per sondarne la disponibilità al rientro in servizio; una di loro ha accettato e si occupa dello screening presso la sede di Valdagno per un giorno a settimana. Nel contempo ciascun infermiere dell'Ente garantisce l'effettuazione di almeno 3 tamponi a turno. Questo insieme di risorse, gestite dalle Coordinatrici di struttura con la Covid Manager, consente di effettuare l'attività di screening senza gravare esageratamente ed esclusivamente sul personale infermieristico.
7. Inserimento di personale infermieristico ai sensi dell'avviso di Azienda Zero dal 01 agosto 2021 al 31 dicembre 2021, poi prorogato al 31 dicembre 2022 (Avviso pubblico di manifestazione di interesse per l'esercizio temporaneo di attività lavorativa da parte di coloro che sono in possesso di qualifiche di infermieri e operatori socio sanitari conseguite all'estero regolate da specifiche direttive dell'Unione Europea ai sensi dell'art. 13 del D.L. 18/2020, convertito dalla L. 27/2020 3 s.m.i.). L'inserimento di tale personale (una unità da dicembre 2021 e una dal febbraio 2022) è stato preceduto da una intensa attività formativa, che si è concretizzata in circa un mese di affiancamento con il personale dipendente. L'investimento è certamente oneroso per l'Ente, ma consente di assicurare un livello di prestazioni qualitativamente adeguato. L'Ente sta supportando le due risorse nell'iter di ottenimento dell'equipollenza del titolo di studio, a garanzia della regolarizzazione della loro posizione alla scadenza dell'avviso.

La grande sfida su cui si sta ragionando è però riportata nel **Progetto di Riorganizzazione dell'attività infermieristica**, redatto tra i mesi di novembre e dicembre 2021 dalla sottoscritta in collaborazione con la Covid Manager-Coordinatrice, ed ora posto all'attenzione di esperti del settore per verificarne la congruità e la coerenza. Si tratta di un progetto strategico e globale per tutto l'Ente, che nasce con la finalità di assicurare la completa assegnazione di tutte le mansioni attribuibili al profilo di Operatore Socio Sanitario e di Infermiere. La stesura del progetto è stata preceduta dalla frequenza da parte della sottoscritta e dello Staff di coordinamento ad un percorso formativo specifico sull'argomento, e seguito da un confronto ragionato su temi, modalità, tempi e risorse. L'applicazione del progetto è in programma per il 2022, e vuole la partecipazione, oltre che di esperti del settore, dell'Azienda Sanitaria, delle Organizzazioni Sindacali e, speranza forte, delle altre strutture per anziani della Valle dell'Agno. Esso potrebbe consentire un passaggio fondamentale sia culturale che operativo, visto che le IPAB al momento non godono di leve incentivanti dal punto di vista economico e contrattuale.

Allegato 2: Obblighi di trasparenza

I dati da pubblicare sul sito istituzionale dell'Ente sono indicati di seguito:

Sezione I – disposizioni generali

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Segreteria	Annuale entro il 31/1
Attestazione di assolvimento degli obblighi di pubblicazione;	Segreteria	Annuale entro il 31/1
Statuto, Codice disciplinare e Codice di condotta	Segreteria/Risorse umane	Tempestivo

Sezione II – organizzazione 1

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
Elenco degli amministratori dell'I.P.A.B.	Segreteria	Tempestivo
Provvedimento di nomina degli amministratori in carica	Segreteria	Tempestivo
Curriculum di ogni amministratore in carica	Segreteria	Tempestivo
dati relativi all'assunzione di altre cariche da parte degli amministratori, presso enti pubblici e privati, o incarichi con oneri a carico della finanza pubblica, e relativi compensi	Segreteria	Tempestivo
eventuali sanzioni per mancata comunicazione dei dati	Segreteria	Tempestivo

Sezione III – organizzazione 2

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
organigramma con articolazione degli uffici e dei servizi	Segreteria	Tempestivo
Contatti telefonici e di posta elettronica	Segreteria	Tempestivo

Sezione IV – consulenti e collaboratori

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
tabella estremi degli atti di conferimento di incarichi di collaborazione, anche coordinata e continuativa, e di consulenza: soggetti percettori, ragione dell'incarico, ammontare erogato	Risorse Umane/Appalti	Tempestivo
curriculum di ogni titolare di incarico	Risorse Umane/Appalti	Tempestivo
tabella con i dati di cui all'art. 1, commi 123 e 127, della legge 662/1996 (compensi percepiti dai dipendenti dell'Ente anche per incarichi relativi a compiti e doveri d'ufficio, elenco dei collaboratori esterni e dei soggetti cui sono stati affidati incarichi di consulenza, con indicazione dell'incarico e dei compensi corrisposti)	Risorse Umane/Appalti	Tempestivo
attestazione dell'avvenuta verifica dell'insussistenza di situazioni, anche potenziali, di conflitto di interesse	Risorse Umane/Appalti	Tempestivo

Sezione V – personale dirigenziale

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
tabella dati di conferimento incarico a Direttore Generale (estremi dell'atto, nominativo, dipendente pubblica amministrazione o esterno, ragione dell'incarico e ammontare erogato)	Risorse umane	Tempestivo
curricula del Direttore Generale e dei dirigenti	Risorse umane	Tempestivo
retribuzioni annuali del Direttore Generale e dei dirigenti, con specifica evidenza delle componenti variabili delle stesse	Risorse umane	Annuale
tabella dati relativi allo svolgimento di incarichi o titolarità di cariche in enti di diritto privato regolati o finanziati dalla pubblica amministrazione o allo svolgimento di attività professionali e relativi compensi, per il Direttore Generale e per i dirigenti	Risorse umane	Tempestivo
dichiarazione di insussistenza di una delle cause di inconvertibilità dell'incarico e di incompatibilità del medesimo, per il Direttore Generale e per i dirigenti	Risorse umane	Tempestivo
elenco delle posizioni dirigenziali, con titoli e curricula, attribuite a persone individuate discrezionalmente dal Consiglio di Amministrazione	Risorse umane	Tempestivo
Eventuale avviso per posti di funzione dirigenziale disponibili	Risorse umane	Tempestivo

Sezione VI – personale non dirigenziale

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
curricula dei titolari di posizioni organizzative	Risorse umane	Tempestivo
dotazione organica al 31 dicembre di ogni anno	Risorse umane	Annuale
tabella dati annuali sul costo del personale, suddiviso per aree, compresi i dipendenti a tempo determinato, i lavoratori somministrati e le attività libero professionali	Risorse umane	Annuale
tabella elenco nominativo dipendenti a tempo determinato, lavoratori somministrati e attività libero professionali	Risorse umane	Tempestivo
tabella dati trimestrali sui tassi di assenza del personale, suddiviso per aree	Risorse umane	Tempestivo
tabella incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti, compresi i compensi	Risorse umane	Tempestivo
link al sito web ARAN per la consultazione del CCNL	Risorse umane	Tempestivo
contratto collettivo decentrato con relazione tecnico – finanziaria e illustrativa certificata dagli organi di controllo	Risorse umane	Tempestivo

Sezione VII – bandi di concorso

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
bandi di concorso e avvisi di selezione pubblica effettuati per assunzioni a tempo indeterminato e determinato	Risorse umane	Tempestivo
tabella dei bandi di concorso e avvisi di selezione pubblica effettuati nell'ultimo triennio per assunzioni a tempo indeterminato e determinato, con graduatoria finale di merito e indicazione del personale assunto	Risorse umane	Tempestivo

Sezione VIII – performance e benessere organizzativo

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
Tabella nominativi, curricula e compensi dei componenti del Nucleo di valutazione	Risorse umane	Tempestivo
distribuzione dei premi di produttività e analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità sia per i dirigenti sia per i dipendenti	Risorse umane	Tempestivo
dichiarazione sull'applicazione alle IPAB della disciplina della performance e dell'OIV	Segreteria	Tempestivo
relazione attività del Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni	Risorse umane	Tempestivo

Sezione IX – enti o società controllati

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
tabella elenco delle società partecipate (ragione sociale, misura della partecipazione, durata dell'impegno, oneri a qualsiasi titolo gravanti sul bilancio dell'ente, numero dei rappresentanti dell'ente e trattamento economico complessivo spettante, risultati di bilancio degli ultimi tre anni, incarichi di amministratore e trattamento economico complessivo)		
dichiarazione di insussistenza di una delle cause di inconferibilità dell'incarico e di incompatibilità del medesimo, per gli amministratori degli enti o società controllati		
link al sito web degli enti controllati ove sono pubblicati i dati relativi ai compensi degli amministratori, dei dirigenti e dei titolari di incarichi di collaborazione o consulenza		
rappresentazione grafica sulle partecipazioni -		

La presente sezione risulterà priva di dati pubblicati in quanto questo Ente non ha Enti o Società controllati.

Sezione X – attività e procedimenti

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
elenco dei procedimenti amministrativi tipici		
tabella, per ogni procedimento amministrativo, contenente breve descrizione, ufficio responsabile dell'istruttoria e recapiti, modalità per ottenere informazioni sui procedimenti in corso; termini per la conclusione del procedimento, eventuale presenza di silenzio – assenso; strumenti di tutela amministrativa nei confronti del provvedimento finale, modalità per effettuare eventuali pagamenti; nome dell'eventuale soggetto cui è attribuito potere sostitutivo in caso di inerzia, eventuale modulistica standardizzata		
elenco semestrale deliberazioni del Consiglio di Amministrazione e determinazioni dirigenziali, contenente: identificativo, oggetto, eventuale spesa prevista	Segreteria	Semestrale
monitoraggio periodico concernente il rispetto dei tempi procedurali		
tabella dati eventuali indagini di customer satisfaction sui procedimenti amministrativi	Segreteria	Annuale

La presente sezione risulterà quasi priva di dati pubblicati in quanto questo Ente non ha dei procedimenti, bensì dei provvedimenti.

Sezione XI – bandi di gara e contratti

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
bandi di gara d'appalto per i quali è prevista la pubblicazione, compresa la documentazione comunque soggetta a pubblicazione, esiti compresi	Appalti	Tempestivo
tabella informativa sulle singole procedure ex art. 1, comma 32, D. Lgs. 33/2013	Appalti	Tempestivo

Sezione XII – sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
criteri e modalità per l'erogazione di eventuali sovvenzioni, contributi, sussidi e altri vantaggi economici		
tabella con elenco su base annuale di eventuali sovvenzioni, contributi, sussidi e altri vantaggi economici erogati		

L'Ente non eroga sussidi, sovvenzioni, contributi o altri vantaggi economici.

Sezione XIII – bilanci

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
Bilancio di previsione e bilancio consuntivo in forma sintetica	Bilancio e Controllo di gestione	Tempestivo

Sezione XIV – beni immobili e gestione patrimonio

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
elenco dei beni immobili patrimoniali	Appalti	Tempestivo
importo su base annua dei canoni di affitto e locazione dei beni immobili patrimoniali	Appalti	Tempestivo

Sezione XV – controlli e rilievi sull'amministrazione

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
rilievi non recepiti da parte del Collegio dei Revisori dei Conti e rilievi di qualunque tipo da parte della Corte dei Conti ovvero dichiarazione di inesistenza su base annuale	Bilancio e Controllo di gestione	Tempestivo

Sezione XVI – servizi erogati

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
carta dei servizi	Segreteria	Tempestivo
tabella dei tempi medi di attesa per l'erogazione dei servizi, o dichiarazione di non sussistenza		

Sezione XVII – pagamenti dell'amministrazione

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
indicatore di tempestività dei pagamenti	Bilancio e Controllo di gestione	Annuale
codice IBAN del conto di Tesoreria	Bilancio e Controllo di gestione	Tempestivo
importo delle rette di ospitalità e altri servizi aggiornate annualmente	Rette e Cassa economale	Annuale
modalità per il pagamento delle rette	Rette e Cassa economale	Tempestivo

Sezione XVIII – opere pubbliche

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
piano triennale delle opere pubbliche e relazioni annuali	Appalti	Annuale

Sezione XIX – altri contenuti: corruzione

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
piano triennale di prevenzione della corruzione	Segreteria	Annuale
nominativo del responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza e relativi contatti	Segreteria	Tempestivo
relazione annuale del responsabile della prevenzione della corruzione	Segreteria	Annuale
eventuali atti adottati in ottemperanza a provvedimenti dell'Autorità Nazionale Anticorruzione	Segreteria	Tempestivo
eventuali atti di accertamento della violazione del D. Lgs. 39/2013	Segreteria	Tempestivo

Sezione XX – altri contenuti: accesso civico

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
nominativo del responsabile della trasparenza a cui presentare richiesta di accesso civico e relativi contatti	Segreteria	Tempestivo
nominativo del titolare di potere sostitutivo, attivabile in caso di ritardo o mancata risposta del responsabile della trasparenza e relativi contatti	Segreteria	Tempestivo

Sezione XXI – altri contenuti: accessibilità e catalogo dati, metadati e banche dati

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Ufficio addetto alla pubblicazione	Aggiornamento
regolamento di disciplina dell'esercizio della facoltà di accesso telematico e di riutilizzo dei dati ai sensi dell'art. 52, comma 2, del D. Lgs. 82/2005		
catalogo dei dati, metadati e relative banche dati in possesso dell'Ente	Appalti	Annuale

Si precisa che l'Ente non ha adottato il Regolamento per l'accesso telematico e invece che, per il secondo aspetto, tramite link gestito da AGID.

Il Direttore

(F.to Dott.ssa Silvia De Rizzo)