



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITA' E ORGANIZZAZIONE 2022/2024

Approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 18 del 22.12.2022



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

SOMMARIO

PREMESSA

SEZIONE 1 – SCHEDA ANAGRAFICA DELL’AZIENDA

1. Missione istituzionale
 - a. Scopi istituzionali dell’azienda e principi fondamentali;
 - b. Contesto esterno;
 - c. Contesto interno;
 - d. Modello organizzativo e sistema delle responsabilità.
2. Servizi offerti dall’ASP

SEZIONE 2 – VALORE PUBBLICO, CICLO DELLA PERFORMANCE E ANTICORRUZIONE

1. *Performance*
 - a. *Indirizzo strategico 2022 – 2024*
2. Piano della Performance 2022/2024
 - a. Gli obiettivi strategici e operativi;
 - b. Il processo relativo al ciclo della *performance*
3. Risultati attesi
4. Anticorruzione - Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e la Trasparenza

SEZIONE 3 – ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

1. Struttura organizzativa
2. Piano triennale dei fabbisogni di personale
3. Organizzazione del lavoro agile
 - a. Individuazione delle attività sottoponibili al lavoro agile;
 - b. Modalità attuative dello *smart working*.
4. Formazione del personale

SEZIONE 4 – MONITORAGGIO



PREMESSA

Il decreto legge n. 80/2021 “Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionali all’attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per l’efficienza della giustizia”, il cd “decreto reclutamento” convertito dalla legge 6 agosto 2021, n. 113 ha introdotto il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), nel quale confluiscono una serie di documenti che, fino ad oggi, avevano invece una propria autonomia con riferimento alle tempistiche, ai contenuti e alle norme di riferimento.

Il PIAO ha durata triennale, ma viene aggiornato annualmente.

L’art. 6 della norma istitutiva identifica i seguenti contenuti:

- a. gli obiettivi programmatici e strategici della *performance* secondo i principi e criteri direttivi di cui all'articolo 10 del D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, stabilendo il necessario collegamento della performance individuale ai risultati della performance organizzativa;
- 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, finalizzati ai processi di pianificazione secondo le logiche del *project management*, al raggiungimento della completa alfabetizzazione digitale, allo sviluppo delle conoscenze tecniche e delle competenze trasversali e manageriali e all'accrescimento culturale e dei titoli di studio del personale, correlati all’ambito di impiego e alla progressione di carriera del personale;
- c. compatibilmente con le risorse finanziarie riconducibili al piano triennale dei fabbisogni di personale, di cui all'articolo 6 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, 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, anche tra aree diverse, e le modalità di valorizzazione a tal fine dell'esperienza professionale maturata e dell'accrescimento culturale assicurando adeguata informazione alle organizzazioni sindacali.
- d. gli strumenti e le fasi per raggiungere:
 - I. la piena trasparenza dei risultati dell'attività e dell'organizzazione amministrativa,
 - II. gli obiettivi in materia di contrasto alla corruzione, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia e in conformità agli indirizzi adottati dall'Autorità nazionale anticorruzione (ANAC) con il Piano nazionale anticorruzione;
- 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 (Piano integrato di attività e organizzazione 2022 – 2024) delle attività, inclusa la graduale misurazione dei tempi effettivi di completamento delle procedure effettuata attraverso strumenti automatizzati;
- 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 disabilità;
- g. le modalità e le azioni finalizzate al pieno rispetto della parità di genere, anche con riguardo alla composizione delle commissioni esaminatrici dei concorsi.



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Il PIAO definisce, infine, le modalità di monitoraggio degli esiti, con cadenza periodica, inclusi gli impatti sugli utenti, anche attraverso rilevazioni della soddisfazione dell'utenza mediante appositi strumenti.

Con l'introduzione del PIAO prende forma un disegno organico del sistema di pianificazione nelle amministrazioni pubbliche, caratterizzato invece da una molteplicità di strumenti spesso non dialoganti e altrettanto spesso, per molti aspetti, sovrapposti, con il quale si vuole garantire la massima semplificazione, sostenere una visione integrata e complessiva dei diversi assi di programmazione e garantire la qualità e la trasparenza dei servizi per cittadini e imprese.

A tal fine il Piano è affiancato da un processo di delegificazione che abroga le disposizioni sull'adozione, da parte delle amministrazioni, dei piani e adempimenti destinati a essere assorbiti dal PIAO.

Nello specifico, sono assorbiti dal nuovo Piano:

- a. il piano della *performance*;
- b. il piano della prevenzione della corruzione e della trasparenza;
- c. il piano dei fabbisogni di personale;
- d. il piano per il lavoro agile (conosciuto come POLA);
- e. la programmazione dei fabbisogni formativi.

Inoltre, con l'obiettivo di fornire a tutte le amministrazioni tenute al PIAO una guida alla compilazione e di dare loro una chiave di lettura immediata, semplificata e omogenea, per ridurre al minimo l'impatto della predisposizione del Piano nei confronti delle amministrazioni e dei soggetti tenuti alla sua adozione, il Dipartimento della Funzione pubblica ha adottato specifiche Linee guida.

Il PIAO 2022-2024 dell'ASP "La Quiete" arriva dopo anni peculiari, caratterizzati dall'emergenza sanitaria conseguente alla pandemia da Covid-19, in un particolare e difficile contesto che ha rimesso al centro dell'attenzione l'importanza di una struttura pubblica capace di garantire beni e servizi essenziali alla collettività, a partire dalla tutela della salute pubblica.



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

SEZIONE 1 – SCHEDA ANAGRAFICA DELL’AZIENDA

1. Missione istituzionale

L’Azienda Pubblica per i servizi alla persona “La Quiete” (di seguito ASP o Azienda) è la più grande ed antica istituzione friulana al servizio della Terza Età e si propone di garantire prestazioni assistenziali e sanitarie qualificate, attraverso le proprie strutture residenziali e semiresidenziali rivolte alle persone anziane autosufficienti e non autosufficienti.

Da sempre, da oltre 180 anni, è il punto di riferimento dell’assistenza agli anziani per la città di Udine e per il suo intero territorio e trae le sue origini dall'accorpamento dell’Ospizio Cronici di Udine con la Casa di Ricovero di Udine: il primo (eretto in ente morale con R.D. 14.09.1906), creato con le donazioni del Comm. Marco Volpe, con le elargizioni del Monte di Pietà, Cassa di Risparmio di Udine, con le offerte di enti e cittadini; la seconda (eretta in ente morale con R.D. 23.09.1874) sorta per impulso generoso della carità cittadina ed in special modo grazie ai lasciti dei benemeriti Girolamo ed Antonio Venerio.

Da tale fusione nacque nell’aprile 1935 la Casa di Invalidità e Vecchiaia, che assunse nel dicembre del 1978 la denominazione di Istituto Geriatrico e di Assistenza, trasformatasi il 30 giugno 2005 in Azienda Pubblica per i Servizi alla Persona in attuazione della L. R. 11 dicembre 2003, n. 19 e del decreto legislativo 4 maggio 2001, n. 207 recante *“Riordino del sistema delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza, a norma dell’articolo 10 della legge 8 novembre 2000, n. 328”*

Nel 1961, con decreto del Ministero della Sanità veniva classificata *“infermeria”* per malati acuti, convalescenti e cronici e da allora ha costantemente perseguito una politica di miglioramento del livello delle prestazioni e delle condizioni abitative, sino a caratterizzarsi oggi come una complessa e grande struttura tesa a garantire ai suoi assistiti, soprattutto non autosufficienti, prestazioni assistenziali e sanitarie qualificate.

Negli ultimi anni l’organizzazione dell’ASP si è evoluta modificando la propria offerta di servizi e attrezzandosi con grande professionalità e competenza sia nell’assistenza di ospiti con alti profili di bisogno e con necessità di assistenza specifica e personalizzata, sia nei servizi di animazione e di riabilitazione cognitiva, sociale e psicologica.

Scopi istituzionali dell’azienda e principi fondamentali

I principali scopi istituzionali dell’Azienda sono la promozione di ogni genere di servizi assistenziali e sanitari e la realizzazione e gestione di strutture assistenziali, sanitarie, di accoglienza temporanea e permanente per persone anziane, malate e soggette a speciali trattamenti finalizzati al recupero ovvero in condizioni di lungodegenza in generale.

I fondamentali principi alla base del servizio erogato dall’Azienda sono: dell’erogazione del servizio:

Eguaglianza

All’ospite è garantito l’accesso ai servizi senza distinzione o discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socioeconomiche. Tutti gli operatori improntano i loro comportamenti a questi criteri.



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Continuità

L'Azienda assicura la continuità e regolarità delle prestazioni. Qualora si verificasse un funzionamento irregolare o l'interruzione del servizio, l'Azienda appronterà soluzioni organizzative e gestionali atte a contenere il possibile disagio.

Centralità dell'utenza

L'Azienda considera cardine del principio della centralità dell'utenza il rispetto della dignità della persona.

Partecipazione

La partecipazione dell'utenza alla vita della struttura è garantita dalla possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi, nonché da incontri periodici tesi a consolidare la collaborazione con associazioni di rappresentanza degli ospiti.

Efficienza ed efficacia

L'Azienda non ha fini di lucro ed informa la sua attività di gestione a criteri di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto del pareggio di bilancio.

Contesto esterno

L'Azienda si trova ad operare, ormai a far tempo dall'anno 2020, in un contesto fortemente modificato dall'emergenza epidemiologica Covid-19 che ha interessato tutto il territorio nazionale dal mese di marzo 2020 tanto da impattare significativamente – con ricadute di rilevantissima portata – sulle attività e sulla mission istituzionale: la pandemia ha infatti influito negativamente sul complesso delle prestazioni e dei servizi erogati (anche sul territorio) dalle strutture geriatriche gestite in favore di una popolazione prevalentemente anziana coinvolgendo pesantemente le strutture di ricovero e cura, in particolare le Strutture residenziali protette e le RSA.

Con riferimento al contesto esterno in cui opera l'Azienda, sia in relazione al territorio di riferimento, sia alle possibili relazioni con i portatori di interessi esterni che possono influenzarne l'attività, anche con specifico riferimento alle strutture da cui la stessa è composta, e richiamati i prevalenti ambiti di intervento dell'ASP, i principali soggetti che interagiscono con la medesima possono essere, in via non esaustiva, così individuati:

- utenti in senso lato (ospiti, familiari, pazienti, *care givers*);
- soggetti convenzionati/destinatari di accordi diversi;
- associazioni di volontariato e terzo settore;
- fornitori di beni e servizi/impresе esecutrici di lavori;
- amministrazioni aggiudicatrici (ivi compresa le centrali di committenza della Comunità di montagna della Carnia);
- organizzazioni sindacali dei lavoratori;
- Comune di Udine;
- altre pubbliche amministrazioni e soggetti istituzionali;
- Regione Friuli Venezia Giulia;
- organismi di diritto pubblico diversi;
- operatori economici diversi;



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

- Azienda sanitaria universitaria Friuli Centrale;
- Fondazione Morpurgo Hofmann

L'ASP esplica le proprie attività in un contesto normativo dinamico ed in costante evoluzione, e fortemente condizionante.

In particolare, all'atto della redazione del presente Piano, si ritiene di evidenziare le seguenti principali norme:

- Legge regionale 11 dicembre 2003, n. 19 di "Riordino del sistema delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza nella Regione Friuli Venezia Giulia"
- Legge regionale 12 dicembre 2019, n. 22 di "Riorganizzazione dei livelli di assistenza, norme in materia di pianificazione e programmazione sanitaria e sociosanitaria e modifiche alla legge regionale 26/2015 e alla legge regionale 6/2006";
- Legge regionale 31 marzo 2006, n. 6 recante "Sistema integrato di interventi e servizi per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza sociale" per le parti ancora vigenti.
- Legislazione nazionale vigente in materia di sanità pubblica;
- Legislazione vigente in materia di appalti e contratti;
- Legislazione regionale in materia di accreditamento delle strutture socio-sanitario-assistenziali;
- Legislazione vigente pro-tempore in materia di formazione per le pubbliche amministrazioni;
- Legislazione, Linee-guida, provvedimenti regionali in materia di accreditamento ed erogazione di eventi ECM;
- Decreti ministeriali, Linee-Guida e Regolamenti correlati;
- Legislazione vigente pro-tempore in materia di P.A./applicabile alla P.A.;
- Normativa vigente pro-tempore in materia di protezione dei dati personali;
- Normativa vigente pro-tempore in materia di tutela della salute e protezione del lavoratore;
- Normativa in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione;
- CCNL di riferimento;
- Decreto del Presidente della Regione Friuli Venezia Giulia n. 187 dd. 05.11.2021 recante "Regolamento per la disciplina del sistema di contabilità economico patrimoniale e per la gestione del patrimonio nelle aziende pubbliche di servizi alla persona della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia";
- Decreto del Presidente della Regione Friuli Venezia Giulia n. 144 dd. 13.07.2015 recante "Regolamento di definizione dei requisiti, dei criteri e delle evidenze minimi strutturali, tecnologici e organizzativi per la realizzazione e per l'esercizio di servizi semiresidenziali e residenziali per anziani"
- Decreto del Presidente della Regione Friuli Venezia Giulia n. 108 dd. 18.08.2022 recante "Regolamento recante modifiche al regolamento di definizione dei requisiti, dei criteri e delle evidenze minimi strutturali, tecnologici e organizzativi per la realizzazione e per l'esercizio di servizi semiresidenziali e residenziali per anziani emanato con decreto del presidente della regione 13 luglio 2015, n. 144 e successive modifiche".



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Contesto interno

L'Azienda è dotata di piena autonomia statutaria, regolamentare, patrimoniale, contabile, tecnica e gestionale, nell'ambito delle disposizioni vigenti. L'organizzazione dell'Azienda ed il suo funzionamento - a norma delle disposizioni di legge e dello Statuto vigenti - sono uniformati ai principi:

- della distinzione tra responsabilità di indirizzo dell'azione amministrativa e gestionale dell'Azienda e della definizione degli obiettivi e dei programmi della stessa, spettante agli Organi di direzione politica, e della responsabilità di gestione amministrativa, tecnica e finanziaria spettanti al Direttore Generale e ai Dirigenti;
- della trasparenza dell'attività amministrativa, dell'efficacia, efficienza ed economicità dell'azione amministrativa;
- della programmazione delle attività ed idoneità organizzativa dell'istituzione, al fine di erogare prestazioni conformi al piano di intervento regionale;
- della responsabilità ed unicità dell'amministrazione.

Modello organizzativo e sistema delle responsabilità

Per le specifiche aree e servizi sono adottate delle opportune procedure, regolamenti, protocolli e/o procedimenti elaborati in funzione delle finalità socioassistenziali sanitarie, tecniche, amministrative. Il modello si propone di predisporre un sistema strutturato e organico, che ha il fine di consentire all'ASP di unificare le modalità di prestazione erogata e definire percorsi assistenziali, amministrativi ed operativi chiari e trasparenti.

Le componenti più rilevanti del sistema organizzativo sono:

- a) L'adozione di un sistema organizzativo formalizzato, con l'impiego di strumenti (organigramma aziendale, procedure, reportistica, eccetera) idonei a soddisfare le esigenze di:
 1. conoscibilità dei meccanismi organizzativi all'interno dell'ASP;
 2. formale delimitazione dei ruoli, con individuazione delle funzioni svolte nell'ambito di ciascuna funzione;
 3. chiara definizione dei poteri organizzativi, che siano coerenti con le responsabilità assegnate, e delle conseguenti linee di riporto;
- b) L'adozione di precise procedure, manuali ed informative.
- c) La separazione delle funzioni, con l'obiettivo che nessuno possa gestire in autonomia tutte le fasi di un processo, ma vi sia una netta differenziazione, all'interno di ciascun processo, tra il soggetto che lo inizia, il soggetto che lo esegue e lo conclude e quello che lo controlla.

2. Servizi offerti dall'ASP

Le attività dell'ASP La Quiete si sviluppano nell'ambito delle seguenti aree sottoposte ad un regime di autorizzazione ed accreditamento:

- | | |
|---|--|
| 1 | Assistenza alla persona non autosufficiente in regime di residenzialità (struttura protetta "La Quiete") |
|---|--|



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

2	Assistenza a persone non autosufficienti con elevato bisogno sanitario non erogabile a domicilio (Residenza Sanitaria Assistenziale – R.S.A.)
3	Offerta residenziale a persone autosufficienti (Casa Albergo “Residenza I Faggi”)
4	Assistenza alla persona non autosufficiente in regime di semi residenzialità (Centro Diurno per non autosufficienti Micesio) ¹
1	Assistenza alla persona non autosufficiente in regime di residenzialità (struttura protetta “La Quiete”)

L’Assistenza alla persona non autosufficiente in regime di residenzialità si sviluppa presso la Struttura protetta che si articola in n. 4 residenze presso la sede aziendale di v. Sant Agostino 7 in Udine.

Le residenze accolgono anziani non autosufficienti di grado elevato con bisogni assistenziali di diversa intensità, sia fisica che cognitiva, la cui permanenza a domicilio non è più possibile. L’accoglienza in casa residenza può essere definitiva o temporanea. Le strutture complessivamente dispongono di n. 408 posti letto accreditati di cui n. 375 convenzionati con l’Azienda sanitaria universitaria “Friuli Centrale”.

2	Assistenza a persone non autosufficienti con elevato bisogno sanitario non erogabile a domicilio (Residenza Sanitaria Assistenziale – R.S.A.)
---	---

L’Assistenza a persone non autosufficienti con elevato bisogno sanitario non erogabile a domicilio (Residenza Sanitaria Assistenziale – R.S.A.) viene svolta presso la residenza Lodi e Venerio sulla base di un accreditamento Regionale che nel corso del 2022 è stato confermato con decreto della Regione Friuli Venezia Giulia - Direzione centrale salute n. 5875 dd. 6 luglio 2022. L’RSA, dotata di numero 60 posti letto è una struttura intermedia della rete dei servizi distrettuali ed è destinata a fornire assistenza continuativa ad Elevato contenuto sanitario e ha prevalente indirizzo riabilitativo a persone anziane non autosufficienti, a persone temporaneamente non autosufficienti, ha persone affette da disabilità di carattere fisico e psichico, esclusi i minori.

La RSA è in grado di rispondere ai seguenti bisogni prevalenti:

- condizioni sanitarie connotate da comorbidità, se verità ed instabilità clinica, ma tali da non richiedere cure intensive ospedaliere;
- necessita di trattamenti riabilitativi qualora non si configuri l’indicazione per un centro di riabilitazione ospedaliera e cioè un alto supporto assistenziale ed internistico ed una tutela medica continuativa.

3	Offerta residenziale a persone autosufficienti (Casa Albergo “Residenza I Faggi”)
---	---

L’Offerta residenziale a persone autosufficienti (Casa Albergo “Residenza I Faggi”) si attua presso la residenza autorizzata “I Faggi” e rappresenta la struttura ideale per anziani autosufficienti che cercano una soluzione

¹ L’attività del Centro Diurno per non autosufficienti Micesio è sospesa *sine die* dal marzo 2020 a seguito degli eventi pandemici



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

residenziale extra domiciliare. Si rivolge a persone con un buon grado di autosufficienza che non vogliono rinunciare alla propria indipendenza ed autonomia ma che allo stesso tempo hanno bisogno di supporto, di aggregazione e condivisione sociale. I residenti vivono in appartamenti indipendenti dotati di cucina ma possono usufruire anche del servizio di mensa con cucina in loco.

Presso la struttura hai presente un servizio assistenziale h 24 che si articola attraverso l'impiego di operatori OSS e assistenza infermieristica diurna nonché un servizio di animazione. La struttura è dotata di n. 120 posti letto articolati in n. 70 appartamenti.

SEZIONE 2 – VALORE PUBBLICO, CICLO DELLA PERFORMANCE E ANTICORRUZIONE

Il valore pubblico, nell'accezione più condivisa, è definito come il miglioramento dal livello di benessere economico, sociale, educativo, assistenziale, ambientale a favore dei cittadini e del tessuto produttivo. Il valore pubblico è perseguito da una amministrazione facendo leva sul proprio patrimonio tangibile ossia le risorse umane, economiche e patrimoniali, e sul patrimonio intangibile, ovvero, su aspetti legati alla capacità organizzativa e manageriale, a livello di competenze e conoscenze all'interno dell'organizzazione, alla rete di relazioni interne ed esterne, alla capacità di analizzare il proprio contesto di riferimento e di dare adeguate risposte alle istanze che da esso provengono.

La tensione continua verso l'innovazione, la sostenibilità ambientale, la riduzione della burocrazia e l'innalzamento della trasparenza e della lotta ai fenomeni corruttivi completano il quadro d'insieme entro il quale agire per la generazione di valore.

Si può creare valore pubblico quando, nel perseguimento dei propri fini istituzionali, le risorse a disposizione sono gestite secondo paradigmi di efficienza, efficacia ed economicità e nel contempo il patrimonio intangibile, ossia le capacità professionali e manageriali vengono valorizzate in modo funzionale al reale soddisfacimento delle esigenze sociali degli utenti, degli *stakeholder* e dei cittadini più in generale.

Rappresentando un punto di riferimento per la città di Udine e per l'intero territorio provinciale, in grado di offrire risposte qualificate a partire dai bisogni della persona anziana, l'ASP impronta la propria attività ai principi di trasparenza, etica professionale e miglioramento continuo della *performance* organizzativa e individuale/professionale.

La creazione del Valore Pubblico in senso ampio si ha, coinvolgendo e motivando il personale quale leva fondamentale per il raggiungimento degli *outcome* e quindi il miglioramento degli impatti. In tale prospettiva, il Valore Pubblico si crea programmando obiettivi operativi specifici (e relativi indicatori *performance* sotto i vari profili economico-finanziari, gestionali, produttivi, temporali) e obiettivi operativi trasversali come la semplificazione, la digitalizzazione, la piena accessibilità, le pari opportunità e l'equilibrio di genere, funzionali alle strategie di generazione del Valore Pubblico.

Per Valore Pubblico in senso stretto, le Linee Guida Dipartimento della Funzione Pubblica intendono: il livello complessivo di benessere economico, sociale, ma anche ambientale e/o sanitario, dei cittadini, delle imprese e degli altri *stakeholders* creato da un'amministrazione pubblica (o co-creato da una filiera di PA e organizzazioni private e no profit), rispetto ad una *baseline*, o livello di partenza.



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Per l'ASP "La Quiete" il **Valore pubblico è rappresentato da un buon livello di soddisfazione degli ospiti dal punto di vista della qualità del servizio erogato e degli spazi di accoglimento**. La soddisfazione degli ospiti era presente anche il miglior ritorno nei confronti delle loro famiglie e pertanto della comunità udinese e friulana.

Per creare valore pubblico occorre predisporre strumenti di monitoraggio, verifica e miglioramento dei servizi erogati, che prevedano il coinvolgimento dei committenti pubblici, del personale, degli utenti e degli *stakeholders* quali associazioni rappresentative degli ospiti, delle associazioni di volontariato o di promozione sociale, interessate alle tematiche inerenti ai servizi.

Tale strategia d'intervento dovrebbe implementazione nel corso del 2023.

Il raggiungimento della strategia sarà valutato sulla base di misurazioni:

1. quantitative:
 - a. n° di monitoraggi e di verifiche;
 - b. n° di azioni di miglioramento;
 - c. n° di stakeholders coinvolti.
2. qualitative:
 - a. tipologia di azioni migliorative che sono state adottate.

Quanto alla *baseline*, la strategia andrà progressivamente sviluppata presso le strutture dell'ASP coinvolgimento gli utenti ed i loro familiari nonché, una volta reinserite, le associazioni di volontariato.

Il traguardo atteso è quello di ottenere buoni risultati di *customer satisfaction* considerandoli quali *outcome* o *proxy* del servizio assistenziale erogato.

I dati saranno verificabili attraverso apposite schede predisposte per il servizio di monitoraggio e da relazioni annuali.

1. Performance

Il Decreto Legislativo n. 150 del 27.10.2009, come modificato dal D. Lgs n° 74 del 25 maggio 2017, attua una riforma organica della disciplina del rapporto di lavoro dei dipendenti delle amministrazioni pubbliche intervenendo in materia di valutazione delle strutture e del personale delle amministrazioni stesse nonché di valorizzazione del merito individuando specifiche responsabilità nelle figure dirigenziali per quanto concerne l'applicazione di un sistema di misurazione e valutazione della *performance* del dipendente pubblico.

In particolare, il Titolo II del suddetto decreto rubricato "*Misurazione, Valutazione e Trasparenza della Performance*" disciplina il sistema di valutazione delle strutture e dei dipendenti delle amministrazioni pubbliche al fine di assicurare elevati standard qualitativi ed economici del servizio tramite la valorizzazione dei risultati e della *performance* organizzativa ed individuale, mentre il Titolo III rubricato "*Merito e premi*", individua strumenti di valorizzazione del merito e metodi di incentivazione della produttività e della qualità della prestazione lavorativa informati a principi di selettività e concorsualità nell'espressione di carriera e nel riconoscimento degli incentivi. Anche il CCNL relativo al personale del comparto sanità - triennio 2016 2018, all'articolo 20 prevede che la valutazione annuale del dipendente sia effettuata nell'ambito del Ciclo della *performance* ed il suo esito positivo dia titolo alla corresponsione dei premi individuati all'articolo 81 dello stesso CCNL.



Indirizzo strategico 2022 – 2024

Il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 di *“Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”* all’art. 15 dispone che l'organo di indirizzo politico-amministrativo di ciascuna amministrazione:

- a. emani le direttive generali contenenti gli indirizzi strategici;
- b. definisca in collaborazione con i vertici dell'amministrazione il Piano e la Relazione di cui all'articolo 10, comma 1, lettere a) e b);
- c. verifichi il conseguimento effettivo degli obiettivi strategici.

Il Regolamento di organizzazione dell’ASP prevede quanto di seguito:

- (art. 33, c. 5) *“le direzioni operano sulla scorta di obiettivi individuato anno per anno dal Consiglio di Amministrazione e realizzati attraverso il coordinamento e supervisione del Direttore Generale”*;
- (art. 34, c. 3) *“il Direttore Generale è preposto alla programmazione ed al controllo complessivo dell’attività socioassistenziale e sanitaria, di gestione, amministrativa, finanziaria e tecnica, garantendone l’unitarietà e la congruenza rispetto agli indirizzi individuati dal Consiglio di Amministrazione e l’assistenza giuridico-amministrativa”*.

Per quanto riguarda gli obiettivi strategici dell’ente, la delibera consiliare n. 36 del 27 dicembre 2021 ha individuato, a partire dall’anno 2022, una serie di obiettivi che successivamente sono stati implementati, modificati e aggiornati con deliberazione n. 8 dd. 10.05.2022 prevedendo:

-per il triennio 2022 - 2024:

a) Obiettivi di ambito strutturale:

1. Apertura ed entrata a regime di piena funzionalità della nuova portineria ed ingresso di via Pracchiuso;
2. Conclusione del recupero dell’immobile *“ex infettivi”* e trasferimento degli uffici amministrativi;
3. Utilizzo a fini socioassistenziali dell’area dell’ex ospedale militare in collaborazione con altri enti pubblici.

b) Obiettivi di ambito generale:

1. Eliminazione del 60% dei documenti cartacei attualmente esistenti e sostituzione con registrazioni informatiche e adozione di sistemi per la diminuzione della creazione e flusso di nuovi documenti cartacei.
2. Adozione di un nuovo modello organizzativo assistenziale Struttura Protetta;
3. Conclusione degli accreditamenti istituzionali e avvio di collaborazioni istituzionali.
4. Adeguamento di tutti i regolamenti aziendali alla normativa.
5. Partecipazione a bandi europei e nazionali

a) Obiettivi di ambito socio sanitario:

1. Avviamento di un modello assistenziale per gli utenti affetti da demenza;
2. Adozione della cartella clinica informatizzata;



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

3. Revisione modello organizzativo / assistenziale Residenza "I Faggi"
4. Avvio del progetto di sollievo per persone affette da demenza
5. Avvio del Progetto "DIE" (dignità, incontro, empatia);
6. Avvio del Progetto "La Quiete libera da contenzioni";
7. Avvio del Progetto europeo 2022 "Development of a guideline and digital education material for healthcare professional planning mobility",
8. Avvio del Progetto "Future Hub".

- per il corrente anno 2022:

a) Obiettivi di ambito strutturale:

1. Completamento opere di collegamento Nuova Portineria e apertura nuovo ingresso principale di via Pracchiuso.

Nel corso del 2022 (entro il terzo trimestre) dovrà essere reso operativo il nuovo ingresso pedonale su via Pracchiuso. I lavori di realizzazione delle opere di collegamento tra la nuova portineria ed il compendio esistente sono stati cantierati e avranno durata prevista di 60 giorni. Successivamente dovranno essere risolte le criticità organizzative e impiantistiche nonché l'acquisto degli arredi necessari per la messa in esercizio della nuova portineria.

2. Avvio del cantiere del padiglione "ex infettivi". Step previsti:

- | |
|--|
| 1. approvazione da parte della giunta comunale di Udine del PAC; |
| 2. delibera consiliare di variazione al piano regolatore; |
| 3. gara per l'affidamento dei lavori; |
| 4. avvio del cantiere. |

3. Primo sviluppo di una progettualità inerente all'area dell'ex ospedale militare.

b) Obiettivi di ambito generale:

1. Ricognizione ed efficientamento dei processi amministrativi e prime dematerializzazioni di processo;
2. Revisione dei Regolamenti di contabilità e di organizzazione;
3. Ricognizione e valutazione problematiche giuridiche dei rapporti con la FMH;
4. RSA: procedure di conferma dell'accreditamento e nuovo accreditamento.

c) Obiettivi di ambito sociosanitario:

1. Avvio di almeno 3 progetti specifici ricompresi nella programmazione triennale

La ripartizione temporale dei suddetti obiettivi consente di distinguere tra obiettivi strategici propriamente detti sul triennio tesi a realizzare come tali un impatto sulla collettività e sull'utenza e obiettivi operativi di breve periodo che rientrano negli strumenti programmatici annuali.

2. Piano della Performance 2022 - 2024

Il sistema premiante rappresenta un meccanismo di governo e di gestione che necessita di essere collocato all'interno dell'organizzazione secondo una coerenza logica e funzionale che tenga conto del contesto umano, ambientale e degli altri strumenti di *management*.



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

L'obiettivo primario dei processi valutativi è migliorare complessivamente i risultati aziendali e la qualità dei servizi prodotti in un'ottica di valorizzazione e responsabilizzazione del personale verso il pieno svolgimento delle funzioni istituzionali assegnate all'azienda.

Il ricorso a strumenti della valutazione deve tener conto delle diversificate capacità di risposta da parte di ciascuna persona valutata in rapporto al proprio livello di responsabilità, alle performance aziendali in un'ottica di qualità, rivolta ad aspetti non solo quantitativi ma anche di tipo relazionale.

Il sistema di valutazione è stato improntato ai seguenti principi:

- trasparenza dei processi e dei criteri usati mediante la chiara esplicitazione dei principi, delle motivazioni e delle modalità retrocesso di valutazione;
- oggettività delle metodologie e degli strumenti utilizzati;
- diretta conoscenza del valutato da parte del valutatore laddove possibile;
- formalizzazione della valutazione finale secondo modalità che ne rendono il contenuto facilmente comprensibile, semplice e trasparente.

Con il citato decreto legislativo n. 150/2009 (c.d. Riforma Brunetta) ogni amministrazione pubblica è tenuta a misurare e a valutare la *performance* con riferimento all'amministrazione nel suo complesso, alle unità organizzative o aree di responsabilità in cui si articola e singoli dipendenti.

In ordine all'andamento delle performance rispetto agli obiettivi programmati è chiamato in causa l'OIV (Organismo Indipendente di Valutazione). Oltre all'OIV sono chiamati a svolgere la funzione di misurazione e valutazione della *performance* sono, i dirigenti e gli stessi cittadini o gli utenti finali, nel caso di un ASP, in rapporto alla qualità dei servizi resi dall'amministrazione.

Annualmente il Consiglio di amministrazione dell'ASP approva il Piano della performance, previa valutazione dello stesso da parte dell'organismo indipendente di valutazione.

Il Piano della *performance* contiene la descrizione degli obiettivi assegnati alle strutture aziendali (Area dei servizi generali e Area dei servizi socioassistenziali) e al personale.

Gli obiettivi strategici e operativi

Nel presente paragrafo, vengono definiti gli elementi fondamentali su cui si basa la misurazione, la valutazione e la rendicontazione della *performance* aziendale, intesa come il contributo che ciascun soggetto che opera all'interno dell'Ente fornisce attraverso la propria azione al raggiungimento delle finalità ed alla soddisfazione dei bisogni dell'organizzazione.

Le indicazioni provenienti dalla Regione FVG e dagli obiettivi assegnati alla direzione generale, unitamente ai vincoli ed ai limiti di natura economico finanziaria dell'Ente costituiscono la base di partenza per l'elaborazione dell'albero della performance.

Le stesse vengono pertanto integrate con le esigenze strategiche aziendali correlate all'analisi del contesto interno ed esterno e quindi tradotte con delibera del Consiglio di Amministrazione dell'Ente, verificata l'aderenza alla programmazione economico finanziaria, in obiettivi strategici, a loro volta declinati in piani ed obiettivi operativi in attuazione e nel rispetto del CCNL di categoria.

A ciascun obiettivo operativo vengono associati indicatori, orizzonte temporale, ed eventuali responsabili.

L'albero della performance risulta, quindi, articolato su due livelli:



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

1. Livello: Aree Strategiche e Obiettivi Strategici;
2. Livello: Obiettivi Operativi annuali.

L'articolazione delle aree strategiche segue generalmente una logica trasversale a più strutture organizzative. Le aree strategiche individuate per il triennio 2022-2024 nella delibera del Cda n. 8 del 10 maggio 2022 ed in generale il primo livello di articolazione dell'albero della *performance* trova la seguente rappresentazione schematica:

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DELIBERA N. 8 DEL 10.05.2022

Area strutturale:

1. Apertura ed entrata a regime di piena funzionalità della nuova portineria ed ingresso di Via Pracchiuso.
2. Conclusione del recupero dell'immobile "ex infettivi" e trasferimento degli uffici amministrativi.
3. Utilizzo ai fini socioassistenziali dell'area dell'ex ospedale militare in collaborazione con altri enti pubblici

Area sociosanitaria:

1. Avviamento di un modello assistenziale per gli utenti afferenti da demenza.
2. Adozione della cartella clinica informatizzata.
3. Revisione modello organizzativo/assistenziale Residenza "i Faggi".
4. Avvio del progetto di sollievo per persone affette da demenza.
5. Avvio del progetto "DIE" (dignità, incontro, empatia).
6. Avvio del progetto "la Quiete libera da contenzioni".
7. Avvio del progetto europeo 2022 "development of a guideline and digital education material for healthcare professional planning mobility".
8. Avvio del progetto "future hub".

Area generale:

1. Eliminazione del 60% di documenti cartacei attualmente esistenti e sostituzione con registrazioni informatiche e adozione di sistemi per la diminuzione della creazione e flusso di nuovi documenti cartacei.
2. Adozione di un nuovo modello organizzativo assistenziale Struttura Protetta.
3. Conclusione degli accreditamenti istituzionali e avvio di collaborazioni istituzionali.
4. Partecipazione a bandi europei e nazionali.

I macro-obiettivi strategici individuati per il triennio 2022-2024, che vedono come traguardo fondamentale lo sviluppo e la creazione di valore pubblico, costituiscono la base per la costruzione degli obiettivi operativi annuali che vengono definiti di concerto con le OO.SS e nel rispetto di quanto



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

previsto dal CCNL di riferimento e dall'accordo integrativo aziendale stipulato annualmente tra l'Ente e le OO.SS territorialmente competenti.

In particolare, l'accordo integrativo aziendale prevede che il fondo produttività complessivamente stanziato sia destinato, in misura definita annualmente, ai seguenti sub fondi:

1. Raggiungimento obiettivi strategici individuati dalla dirigenza aziendale in favore del personale direttamente e proficuamente coinvolto nei processi di riorganizzazione ed innovazione aziendale;
2. raggiungimento obiettivi generali operativi annuali erogato in due *tranche* - una in acconto e l'altra a saldo - in funzione della percentuale di raggiungimento degli obiettivi fissati;
3. la *performance* individuale, misurata con il contributo dell'OIV (o nucleo di valutazione) attraverso l'utilizzo di schede di valutazione.

Per l'anno 2022 sono stati individuati i seguenti obiettivi strategici (fondo sub a)

ACCREDITAMENTO RSA					
Obiettivo specifico	Azioni	Risultato atteso	Tempi	Responsabilità	Indicatori
Procedura di rinnovo accreditamento regionale RSA	Monitoraggio, verifica, adeguamento agli standard regionali previsti per l'accREDITAMENTO	Conseguito rinnovo accREDITAMENTO	Entro il 30.06.22	Personale dell'RSA, della Direzione Sanitaria e dell'area dei Servizi Generali (n. 23 unità: n. 11 coll. prof. San, n. 5 OSS, n. 4 coll. tec/amm, n. 2 op.tec, n. 1 dietista)	Evidenza del Decreto Regionale di rinnovo dell'accREDITAMENTO

Per l'anno 2022 sono stati individuati i seguenti obiettivi generali operativi annuali (fondo sub b).



AREA SOCIO ASSISTENZIALE

STRUTTURA RESIDENZIALE - RSA - RAA

OBIETTIVO	TEMPI	RESPONSABILITA'	INDICATORI
Organizzazione dei servizi: programmazione presenze: Pianificazione annuale ferie	Maggio 2022	Tutto il personale per specifico profilo/ competenza/ responsabilità	Piano ferie redatto
Corretta gestione e documentazione del PAI	Dicembre 2022	Tutto il personale per specifico profilo/ competenza/ responsabilità	Audit documentazione su un campione rappresentativo attraverso check list predefinita. 20 CSS Struttura Residenziale 20 CSS Rsa 5 Documentazione Ospite RAA => 80% sono conformi
Miglioramento della qualità: condivisione modalità audit come strumento di miglioramento	Dicembre 2022	Tutto il personale per specifico profilo/ competenza/ responsabilità	Organizzazione e gestione audit. Evidenza Partecipazione del personale all'evento
Monitoraggio indicatori di benessere organizzativo e area valori	Dicembre 2022	Tutto il personale per specifico profilo/ competenza/ responsabilità	Coordinatori, Infermieri, Fisioterapisti, OSS: <ul style="list-style-type: none">• compilazione questionario clima organizzativo e valori• Coordinatori• presenza di report (analisi questionario)• foglio firme e verbale audit con il personale
Monitoraggio qualità percepita dai residenti e dai familiari: analisi delle valutazioni e miglioramento dei processi assistenziali /riabilitativi nella Struttura Residenziale	Dicembre 2022	Coordinatori	I dati rilevati vengono restituiti al personale in sede di Audit Gli interventi/strategie per il miglioramento della qualità nelle aree individuate sono proposti e condivisi in equipe ed implementati nella pratica quotidiana presenza verbale presenza foglio firme



Gestione ausili/presidi Creazione, implementazione, aggiornamento database ausili per ospite.	Dicembre 2022	Fisioterapisti	Presente database aggiornato
SERVIZIO PSICOSOCIALE COUNSELLING 2022			
OBIETTIVO	TEMPI	RESPONSABILITA'	INDICATORI
Progetto europeo "Development of a guideline and educational material for healthcare professionals planning mobility"	Dicembre 2022	Tutto il personale del servizio psicosociale di animazione e counseling	Partecipazione ai meeting in collegamento da remoto Partecipazione ai meeting internazionale Attuazione di tutte le attività previste dal progetto
Mantenimento delle relazioni con la rete parentale e amicale dei residenti	Dicembre 2022	Tutto il personale del servizio psicosociale di animazione e <i>counseling</i>	Evidenza sulla cartella informatizzata di tutte le videochiamate, telefonate, incontri in presenza, informazioni condivise con la rete parentale e amicale di riferimento
Revisione del piano di lavoro con predisposizione di un piano di lavoro integrato fra il personale inferm., assistenziale e il servizio di animazione	Dicembre 2022	Tutto il personale RAA "I FAGGI"	Predisposizione di un piano di lavoro unico e integrato fra le diverse figure professionali
SERVIZIO DIETETICO			
OBIETTIVO SPECIFICO	TEMPI	RESPONSABILITA'	INDICATORI
Revisione protocollo/procedura di valutazione del rischio nutrizionale	Dicembre 2022	Dietista	Presenza del protocollo/procedura di valutazione del rischio nutrizionale aggiornato



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Qualità della presa in carico: aggiornare il personale su aspetti specifici dei bisogni nutrizionali e di idratazione	Dicembre 2022	Dietista	La formazione prevista "Corsi obbligatori" sono stati inseriti aspetti specifici dei bisogni nutrizionali e di idratazione che favoriscano il miglioramento della qualità erogata, gli eventi formativi vedono la dietista direttamente impegnata nella formazione per competenza Presenza di programmazione della formazione in Calendario e realizzazione eventi formativi pianificati
Monitoraggio/tenuta Corsi obbligatori ex LISA (LR 18 agosto 2005)	Dicembre 2022	Dietista	Presenza di programmazione della formazione in Calendario e realizzazione eventi formativi pianificati
Miglioramento presa in carico area alimentare	Dicembre 2022	Dietista	Partecipazione alle riunioni di equipe Foglio firme riunione, estratto verbale contenuti area alimentazione
DIREZIONE SANITARIA			
OBIETTIVO SPECIFICO	TEMPI	RESPONSABILITA'	INDICATORI
Monitoraggio consumi FFP2, mascherine chirurgiche, soluzione idroalcolica e detergenti igiene delle mani	Dicembre 2022	Equipe DS	Presente documento utile al controllo e vigilanza
Sicurezza del farmaco e avviamento monitoraggio consumo soluzioni idroalcoliche per l'igiene delle mani (RSA e Struttura Residenziale)	Dicembre 2022	Coordinatore, infermiere	Presenza report verifiche controllo (30/09-31/12) - supervisione attività area farmaci, presidi, ausili - individuazione degli standard in base ai consumi annui (31/12) monitoraggio e analisi consumi soluzioni idroalcoliche RSA e Struttura Protetta (31/12)
Monitoraggio trasporti secondari Monitoraggio prelievi ematici	Dicembre 2022	Equipe DS	Presente documento utile al controllo e vigilanza - n. trasporti anno 2022 - n. prelievi ematici anno 2022
Tenuta <i>database</i> vaccini aggiornato COVID-19	Dicembre 2022	Coordinatore, infermiere	Presente database aggiornato (31/12)



AREA AMMINISTRATIVA E DEI SERVIZI GENERALI

SERVIZIO ECONOMICO FINANZIARIO					
OBIETTIVO SPECIFICO	AZIONI	RISULTATO ATTESO	TEMPI	RESPONSABILITÀ	INDICATORI
Adozione Regolamento di contabilità economico patrimoniale ai sensi dell'art. 2 del Regolamento per la disciplina del sistema di contabilità economico patrimoniale approvato con D.G.R. 1555 del 15.10.2021	Revisione dell'attuale Regolamento di contabilità economico patrimoniale adottato con delibera cons. n. 2 del 14.01.2019 per adeguarlo al Regolamento per la disciplina del sistema di contabilità economico patrimoniale approvato con D.G.R. 1555 del 15.10.2021	Presentazione proposta nuovo Regolamento	Entro il 30.09.22	Personale del Servizio Economico Finanziario – Settore Contabile	File word con proposta di nuovo Regolamento trasmesso alla direzione
Cancellazione contabile dei crediti ed eliminazione contabile dei debiti	Analisi di tutti i mastri di credito e di debito ed individuaz. delle poste che potrebbero essere soggette a cancellazione/eliminazione	Evidenza delle partite contabili da cancellare/eliminare e loro stralcio	Entro il 31.12.22	Personale del Servizio Economico Finanziario – Settore contabile	File .xls con elenco mastri analizzati e dettaglio partite soggette a cancellazione/eliminazione
CASSA E ACCETTAZIONE					
OBIETTIVO SPECIFICO	AZIONI	RISULTATO ATTESO	TEMPI	RESPONSABILITÀ	INDICATORI
Revisione della Gestione Cassa Economale all'interno del Regolamento di contabilità economico patrimoniale	Revisione dell'attuale regolamento per la Gestione Cassa Economale adeguandolo alle attuali normative ed ai dovuti processi di controllo	Presentazione, all'interno della proposta nuovo Regolamento di contabilità economico patrimoniale ai sensi della D.G.R. 1555/21 di nuovo regolamento per la Gestione	Entro il 30.09.22	Personale del Servizio Economico Finanziario – Settore Accettazione	File word, all'interno del Regolamento di contabilità economico patrimoniale, con sezione dedicata al nuovo Regolamento Gestione Cassa Economale



		Cassa Economale			
Ricognizione Debiti per fondi custodia – C.E.	Recupero di tutta la documentazione (anche da archivio) che permetta la definizione del singolo debitore/importo	Definizione dell'ammontare definitivo alla data del 31.12.2022 con dettaglio del singolo debitore e stralcio /eliminazione dell'eventuale residuo non definito.	Entro il 31.12.22	Personale del Servizio Economico Finanziario – Settore Accettazione	File word con il dettaglio delle azioni intraprese – file xls con il dettaglio dei debitori per i quali si è definito l'ammontare
SERVIZIO GESTIONE DEL PERSONALE					
OBIETTIVO SPECIFICO	AZIONI	RISULTATO ATTESO	TEMPI	RESPONSABILITÀ	INDICATORI
Digitalizzazione schede stipendiali annuali del personale anno dal 1995 al 2000 (1° step)	Le schede cartacee vengono ordinate, scansionate e conservate digitalmente	Conservazione digitale schede annuali	Entro il 31.12.2022	Addetti ufficio Gestione del Personale	Presenza delle schede del personale conservate digitalmente dal 1995 al 2000.
Revisione Regolamento per procedimenti disciplinari	L'attuale regolamento approvato con deliberazione consiliare n. 10/2016 viene aggiornato alla normativa vigente	Aggiornamento del regolamento alla normativa vigente	Entro il 31.12.2022	Addetti ufficio Gestione del Personale	Il regolamento è aggiornato e trasmesso alla dirigenza per gli adempimenti di competenza
SERVIZIO TECNICO MANUTENTIVO E APPROVVIGIONAMENTI					
OBIETTIVO SPECIFICO	AZIONI	RISULTATO ATTESO	TEMPI	RESPONSABILITÀ	INDICATORI
Avvio programma informatico di gestione dei turni del personale manutentore		Il programma è attivo e consente l'elaborazione dei turni mensili di servizio	Entro il 30.12.2022	Personale dell'ufficio	Evidenza dell'elaborazione digitale dei turni di servizio mensili a partire dal mese di novembre
Creazione di un archivio digitale, consultabile tramite programma	Scansionare la documentazione cartacea, tecnica/amministrativa Rinominare i file scansionati secondo codici	Gli elaborati relativi a tutte le opere a patrimonio dell'ASP sono sta-	Entro il 31.12.2022	Personale dell'ufficio	Presenza, ad una verifica, di tutti gli elaborati relativi alle opere a patrimonio dell'ASP:



dedicato, degli elaborati relativi alle opere dell'ASP concluse ed in fase di realizzazione.	prestabili. Salvataggio dei file all'interno del programma "Qualibus".	ti digitalizzati, classificati e depositati all'interno del programma "Quali-bus".			1. digitalizzati; 2. classificati; 3. depositati all'interno del programma "Qualibus".
Prosecuzione dell'attività di aggiornamento e registrazione informatizzata, relativamente alle manutenzioni periodiche di legge degli impianti e delle attrezzature in uso.	Registrazione su apposito sistema gestionale denominato "Qualibus" delle verifiche strumentali e delle manutenzioni periodicamente effettuate.	Monitoraggio in tempo reale delle manutenzioni e delle verifiche strumentali periodiche effettuate o in scadenza.	Entro il 31.12.2022	Personale tecnico manutentivo interno	Esistenza di un <i>database</i> informatizzato e condiviso delle manutenzioni e delle verifiche strumentali periodiche.
Riordino degli spazi interni e di quelli esterni attigui, dei locali dell'Officina presso la Sede in Via S. Agostino n.7.	Pulizia con eventuale sanificazione dei locali specifici compresa la sistemazione delle aree di lavoro.	Pulizia e ordine generale all'interno di spazi di lavoro in seguito a periodi di particolare intensità di manodopera.	Entro il 31.12.2022	Personale tecnico manutentivo interno	Aree di lavoro confortevoli e adeguate agli standard igienico sanitari.
Riordino e pulizia degli spazi di deposito del locale posto al 3° piano padiglione Lodi	Svuotamento e pulizia del locale	Il locale è stato svuotato del materiale non necessario, si presenta ordinato e pulito	Entro il 31.12.2022	Personale tecnico manutentivo interno	Evidenza che il locale è stato svuotato del materiale non necessario, ordinato e pulito
SERVIZIO INFORMATICO					
Migrazione/integrazione ai servizi cloud offerti in convenzione SIAL dalla regione FVG	1. raccolta dati infrastruttura; 2. approfondimenti tecnici con Insiel; 3. verifica modalità e tempi per il progetto operazioni di migrazione/integrazione	<i>Re hosting o lift-and-shift</i> (per IaaS)	Entro il 31.12.2022	Personale del servizio	Documentazione prodotta in funzione dei punti 1, 2 e 3 relativi alla sezione Azioni

Il processo relativo al ciclo della *performance*.

Il ciclo della *performance* è il processo che collega la pianificazione e la definizione degli obiettivi con la misurazione dei risultati nella loro globalità (performance organizzativa) e relativi al singolo dipendente



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

(performance individuale). Tale processo vede coinvolto l'Ente nel suo complesso e gli obiettivi elencati nel presente piano si rivolgono ai seguenti principali portatori di interesse.



La verifica del grado di attuazione degli obiettivi definiti in fase di programmazione avviene mediante la fase di monitoraggio che è una delle fasi previste nel ciclo della *performance*.

La fase del monitoraggio rappresenta il controllo periodico svolto dall'Amministrazione e risponde a due principali obiettivi:

- costruire il quadro complessivo in termini di raggiungimento degli obiettivi/indicatori/target previsti;
- far emergere eventuali situazioni di criticità che si siano verificate e che necessitano la revisione degli obiettivi/indicatori/target previsti.

3. Risultati attesi

Il Piano della *performance* prevede, per tutte le Aree aziendali e per le diverse articolazioni dei servizi, obiettivi che hanno la finalità di **migliorare l'assistenza agli utenti** misurata attraverso alcuni indicatori indiretti quali:



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

1. Ottenimento della conferma dell'accreditamento dell'RSA;
2. Avvio e realizzazione di alcuni progetti assistenziali specifici;
3. Migliore gestione di alcuni percorsi assistenziali;
4. Avvio di alcuni progetti di carattere psicosociale e riavvio della rete di sostegno a servizio dell'ospite;
5. Avvio del processo di efficientamento dei processi amministrativi e digitalizzazione e attuazione degli adempimenti normativi di carattere amministrativo tra i quali l'adozione del nuovo Regolamento di contabilità

4. Anticorruzione - Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e la Trasparenza

La legge 6 novembre 2012, n. 190, recante *“Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione”*, ha previsto un sistema organico di prevenzione e contrasto della corruzione articolato su due livelli: nazionale e decentrato.

A livello nazionale è stato predisposto il Piano Nazionale Anticorruzione (P.N.A.) a cura del Dipartimento della Funzione Pubblica sulla base delle linee guida definite dal Comitato interministeriale e approvato con deliberazione n. 72/2013 dalla Commissione Indipendente per la Valutazione, l'Integrità e la Trasparenza (C.I.V.I.T.), ora Autorità Nazionale Anticorruzione (A.N.AC).

A livello decentrato ogni pubblica amministrazione definisce un Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (P.T.P.C.T.) che, sulla base delle indicazioni contenute nel P.N.A., rappresenta il documento programmatico fondamentale per la strategia di prevenzione all'interno dell'ente. Il P.T.P.C.T. costituisce, quindi, lo strumento attraverso il quale le Amministrazioni devono prevedere azioni e interventi efficaci nel contrasto ai fenomeni corruttivi concernenti l'organizzazione e l'attività amministrativa dell'ente. Con il termine corruzione, come precisato nella circolare n. 1/2013 del Dipartimento della Funzione Pubblica, non ci si riferisce solo ai delitti contro la Pubblica Amministrazione previsti dal Libro II, Titolo II, Capo I del Codice Penale ma si intende *“ogni situazione 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”*. In pratica rilevano tutti i casi in cui si evidenzia un malfunzionamento dell'amministrazione, nel senso di una devianza dai canoni della legalità, del buon andamento e dell'imparzialità dell'azione amministrativa, causato dall'uso per interessi privati delle funzioni pubbliche attribuite.

La legge 190/2012 delinea, quindi, un'accezione ampia del fenomeno della corruzione e si propone di superare un approccio meramente repressivo e sanzionatorio di tale fenomeno, promuovendo un sempre più intenso potenziamento degli strumenti di prevenzione, dei livelli di efficienza e trasparenza all'interno delle pubbliche amministrazioni.

Il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (P.T.P.C.T.) è un documento programmatico che, previa individuazione delle attività dell'Ente nell'ambito delle quali è più elevato il rischio che si verificano fenomeni corruttivi e di illegalità in genere, definisce le azioni e gli interventi organizzativi volti a prevenire detto rischio o, quanto meno, a ridurre il livello. Tale obiettivo viene perseguito mediante l'attuazione delle misure generali e obbligatorie previste dalla normativa di riferimento e di quelle ulteriori ritenute utili in tal senso.



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

In quanto documento di natura programmatica, il P.T.P.C.T. deve coordinarsi con gli altri strumenti di programmazione dell'Ente, in primo luogo con il ciclo della *performance*.

La predisposizione del presente documento è stata curata dal Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza ed adottato con deliberazione del Consiglio di amministrazione n. 06 dd. 22.04.2022.

Il testo è visionabile e scaricabile nella apposita sezione Amministrazione Trasparente, sul sito istituzionale di ASP, al seguente *link*:

[https://www.laquieteudine.it/media/files/A00190/attachment/PIANO TRIENNALE ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA 2022 2024.pdf](https://www.laquieteudine.it/media/files/A00190/attachment/PIANO_TRIENNALE_ANTICORRUZIONE_E_TRANSPARENZA_2022_2024.pdf)

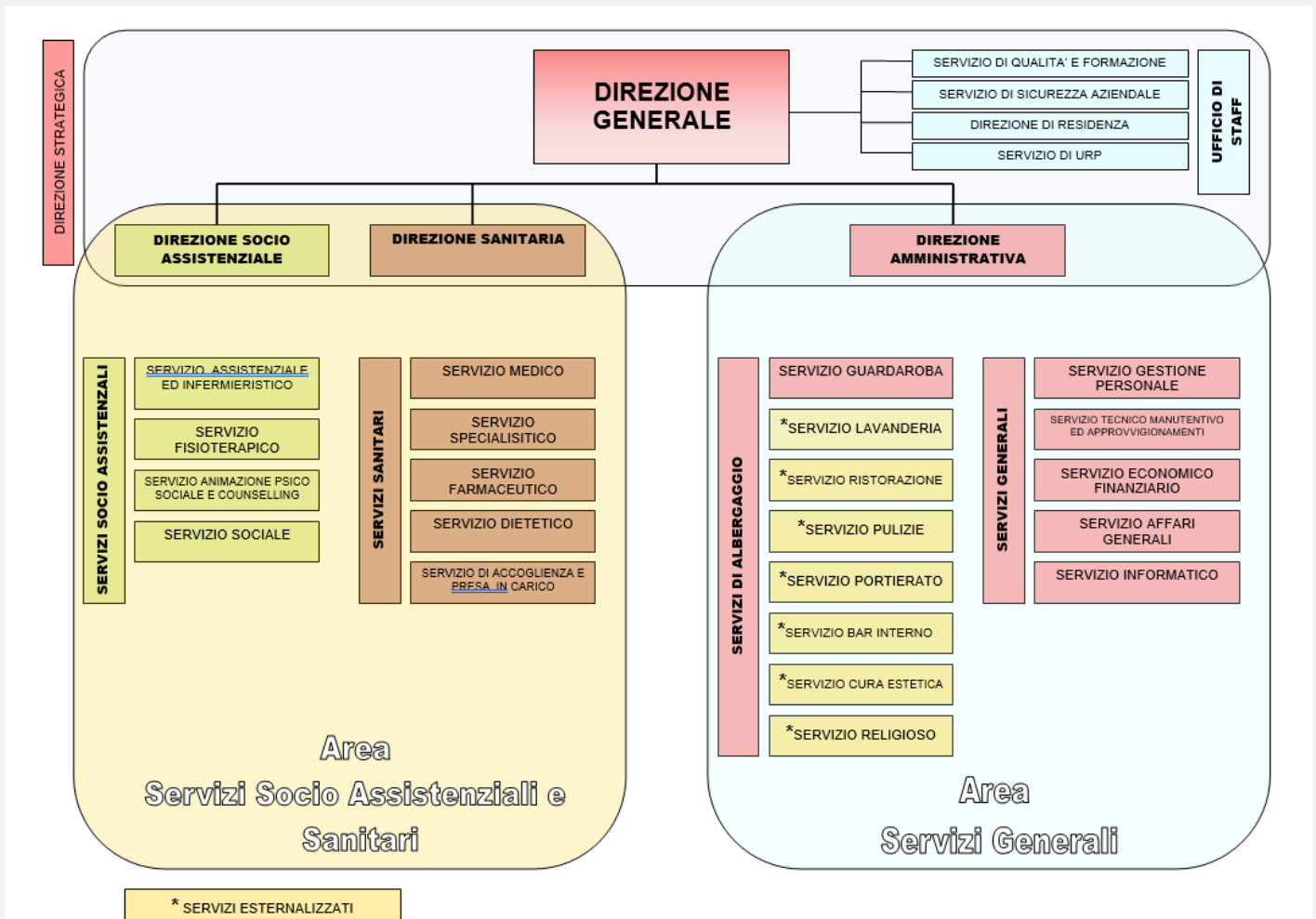
SEZIONE 3 – ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

1. Struttura organizzativa

La struttura organizzativa dell'ASP è sintetizzata nell'organigramma di seguito riportato.

Gli organi aziendali e le funzioni attribuite in capo a ciascuno sono definiti dallo Statuto dell'ASP e dal Regolamento di organizzazione consultabili e scaricabili al *link*:

[https://www.laquieteudine.it/media/files/A00190/attachment/REGOLAMENTO DI ORGANIZZAZIONE AZIENDALE W4v3bKA mEwCrV9.pdf](https://www.laquieteudine.it/media/files/A00190/attachment/REGOLAMENTO_DI_ORGANIZZAZIONE_AZIENDALE_W4v3bKA_mEwCrV9.pdf)



2. Piano triennale dei fabbisogni di personale

Ai sensi dell'art. 2 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 le pubbliche amministrazioni definiscono le linee fondamentali di organizzazione degli uffici. Il successivo art. 4 stabilisce che gli organi di governo esercitano le funzioni di indirizzo politico amministrativo attraverso la definizione di obiettivi, programmi e direttive generali.

Altre prescrizioni sono previste all'art. 6 – *ter* del citato D. Lgs. n. 165/2001, come inserito dall'articolo 4, comma 3, del decreto legislativo 25 maggio 2017, n. 75, vi è l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse pubbliche disponibili e perseguire obiettivi di *performance* organizzativa, efficienza, economicità e qualità dei servizi ai cittadini, le amministrazioni pubbliche.

Le pubbliche amministrazioni adottano il piano triennale dei fabbisogni di personale, in coerenza con la pianificazione pluriennale delle attività e della *performance*. Il piano triennale indica le risorse finanziarie destinate alla spesa per il personale in servizio e di quelle connesse alle facoltà assunzionali. In sede di



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

definizione del piano triennale ogni amministrazione indica la consistenza della dotazione organica e la sua eventuale rimodulazione in base ai fabbisogni programmati e secondo le linee di indirizzo di cui all'articolo 6-ter. Dalle *“Linee di indirizzo per la predisposizione dei piani dei fabbisogni di personale da parte delle amministrazioni pubbliche”*, predisposte dal Ministero per la semplificazione e la pubblica amministrazione (pubblicate in Gazzetta Ufficiale- Serie Generale n. 173 del 27 luglio 2018), si desumono i seguenti principi sottesi alla programmazione triennale del fabbisogno di personale:

1. ripensamento degli assetti organizzativi in relazione all'efficace perseguimento degli obiettivi programmati;
2. superamento della dotazione organica a favore di uno strumento programmatico modulabile e flessibile, per le esigenze di reclutamento e di gestione delle risorse umane necessarie all'organizzazione;
3. revisione dei profili professionali in relazione alla necessità di determinare fabbisogni prioritari di nuove figure e competenze professionali.

Il piano dei fabbisogni deve essere coerente con l'attività di programmazione generale dell'Ente e deve svilupparsi, nel rispetto dei vincoli finanziari, in armonia con gli obiettivi definiti nel ciclo della performance, ovvero con gli obiettivi che l'Ente intende raggiungere nel periodo di riferimento (obiettivi generali ed obiettivi specifici, ai sensi dell'art. 5, comma 1, del D. Lgs. n. 150/2009) e viene elaborato anche sulla base delle richieste formulate dai responsabili di servizio e in coerenza con la capacità assunzionale e gli stanziamenti di bilancio già approvati.

L'art. 6 del d.lgs. 165/2001, come modificato dall'art. 4 del d. lgs 75/2017, ha introdotto il superamento del tradizionale concetto di dotazione organica che adesso si sostanzia per gli Enti locali in un valore finanziario di spesa massima sostenibile (non per le ASP) e comunque per tutte le Pubbliche Amministrazioni rappresenta una fotografia del personale in servizio, alla quale si aggiunge la programmazione delle assunzioni programmate in un determinato periodo.

Annualmente il Consiglio di amministrazione adotta i documenti di programmazione annuale.

Con deliberazione n. 36 del 27.12.2021 è stato approvato il piano triennale dei fabbisogni di personale per il triennio 2022 – 2024 che successivamente con deliberazione consiliare n. 5 del 26.04.2022 è stato aggiornato sulla base di una nuova riprogrammazione effettuata dai competenti uffici al fine di garantire il corretto funzionamento dei servizi aziendali.

Alcuni servizi aziendali sono garantiti attraverso il ricorso ad appalti esterni espletati ai sensi della vigente normativa. In particolare, sono stati esternalizzate i servizi di ristorazione degli ospiti e mensa del personale, i servizi alberghieri e di supporto all'attività assistenziale ed il servizio di portineria.

L'azienda inoltre si avvale per mezzo di una convenzione, della collaborazione con la Fondazione Morpurgo Hofmann per la fornitura dei servizi assistenziali all'interno di alcune dei propri reparti.

Si riporta di seguito il prospetto relativo al piano di fabbisogno del personale 2022 – 2024 suddivisi per l'Area dei servizi generali e per l'Area dei servizi assistenziali.



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

PIANO TRIENNALE DEI FABBISOGNI 2022-2024 - AREA SERVIZI GENERALI

QUALIFICA	CATEGORIA	DIP. IN SERVIZIO	POSTI VACANTI	FABBISOGNO 2022	FABBISOGNO 2023	FABBISOGNO 2024
Dirigente Amministrativo	-	1	0	1	1	1
Coll. amm.vo professionale esperto	Ds	1	0	1	1	1
Coll. Amm.vo professionale	D	5	0	4	4	4
Coll. Tecnico professionale	D	2	0	2	2	2
Assistente amministrativo	C	4	1	5	5	5
Assistente tecnico	C	0	2	2	2	2
Operatore tecnico specializzato	Bs	7	2	9	9	9
Operatore tecnico	B	1	0	1	1	1
		21	5	25	25	25

PIANO TRIENNALE DEI FABBISOGNI 2022-2024 - AREA SERVIZI DI ASSISTENZA

QUALIFICA	CATEGORIA	DIP. IN SERVIZIO	POSTI VACANTI	FABBISOGNO 2022	FABBISOGNO 2023	FABBISOGNO 2024
Dirigente medico	-	4	0	4	4	4
Dirigente delle professioni sanitarie	-	1	0	1	1	1
Collaboratore professionale sanitario esperto - coordinatore	Ds	3	0	3	3	3
Collaboratore professionale sanitario infermiere	D	50	2	52	53	53
Collaboratore professionale sanitario fisioterapista	D	2	0	2	2	2
Collaboratore professionale sanitario fisioterapista assunzione p.t. 50%	D	15	1	16	16	16
Dietista	D	1	0	1	1	1
Animatore	C	7	0	8	8	8
Animatore p.t. 50%	C	3	0	2	2	2
Operatore assistenziale 2^ cat.	C	1	0	1	0	0



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Infermiere generico						
Operatore socio sanitario	Bs	26	0	37	37	37
Operatore assistenziale	B	10	0	10	10	10
		123	3	137	137	137

Per il triennio 2022-2024 si è previsto di procedere alle assunzioni di personale per rispondere a esigenze di:

- mantenimento degli standard gestionali, con particolare riferimento alle figure sociosanitarie;
- potenziamento di alcuni uffici del Area servizi amministrativi al fine di attuare percorsi di sviluppo di rilevanza strategica;

3. Organizzazione del lavoro agile

Prima del marzo 2020 in ASP, così come in tutta la Pubblica Amministrazione, il lavoro agile non era praticato. Tuttavia, a causa dell'emergenza sanitaria da Covid19, in modo subitaneo questa modalità di lavoro è diventata ordinaria per il personale dell'Area Servizi generali per un totale di n. 6 lavoratori del personale in servizio (circa il 50% del personale in servizio). Questa percentuale è data dalla diversa tipologia di lavoro svolta dai dipendenti. Come è ovvio, il personale impiegato nelle attività di assistenza diretta all'utenza, anche durante lo stato emergenziale, ha continuato il proprio lavoro in modalità ordinaria.

Dal punto di vista tecnico, il sistema informativo è stato in grado di garantire tempestivamente collegamenti remoti sicuri alla rete ASP mediante tecniche di "Virtual Private Network" (VPN), mai usato prima all'interno dell'Ente. Per soddisfare le crescenti esigenze, è stata predisposta una procedura velocizzata di assegnazione, rilascio e configurazione delle VPN al personale richiedente.

In una settimana lavorativa sono state configurate tutte le nuove VPN ai dipendenti.

Per quanto riguarda le dotazioni informatiche, nel periodo iniziale si è provveduto ad installare le VPN nelle periferiche personali in dotazione (dove possibile), supportando i colleghi nella configurazione e all'assistenza informatica da remoto. In azienda infatti erano presenti un numero ridotto di portatili da assegnare al personale, che sono stati forniti a chi ne era sprovvisto. Per quanto riguarda le connessioni internet sono state utilizzate quasi esclusivamente quelle presenti nelle abitazioni dei dipendenti.

L'attuazione e la gestione del lavoro agile nel periodo emergenziale da marzo 2020 hanno messo in evidenza le seguenti criticità tecnologiche:

- indisponibilità di connessioni internet a larga banda: in diverse abitazioni di dipendenti si è registrata l'assenza di connessione ADSL per una scelta degli utenti in favore di connessioni mobile o di scarsa qualità. Purtroppo, la connessione *mobile 4G* non sempre ha le caratteristiche prestazionali sufficienti ad implementare il lavoro agile;
- computer non sempre aggiornati: in molti casi i computer nelle abitazioni non sono performanti, hanno sistemi operativi e *software* non più compatibili con le norme minime di sicurezza e con i



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

programmi utilizzati nell'ambito sistema informativo aziendale. Anche la scelta di utilizzare lo *smartphone* o il *tablet* per l'accesso ad internet risulta incompatibile con la possibilità di realizzare una postazione di lavoro vera e propria;

- Sicurezza informatica: è apparso a volte difficile garantire i livelli di sicurezza necessari per un sistema informatico di ente pubblico. Solo raramente i computer privati possiedono un sistema di protezione dal *malware* adeguato;
- deficit di strumenti SW: i computer presso le abitazioni non erano dotati dei *software* normalmente utilizzati in ufficio.
- utilizzo di nuovi strumenti e mancanza dei componenti ad essi necessari: con la vasta diffusione dello *smart working*, la partecipazione a *conference call* è diventata quasi quotidiana, con la necessità di disporre di attrezzatura come microfono/altoparlante/cuffia e webcam, che in precedenza venivano usati raramente.

Individuazione delle attività sottoponibili al lavoro agile

Gli obiettivi principali che l'ASP intende perseguire con l'attuazione del lavoro agile riguardano:

- la diffusione di una modalità di lavoro e stili manageriali orientati ad una maggiore autonomia e responsabilità delle persone;
- lo sviluppo di una cultura orientata ai risultati;
- la diffusione delle tecnologie digitali anche nell'ottica della re-ingegnerizzazione dei processi e del miglioramento dei servizi ai cittadini;
- la promozione dell'inclusione lavorativa di persone in situazione di fragilità permanente o temporanea;
- il rafforzamento della cultura della misurazione e della valutazione della performance;
- la valorizzazione delle competenze delle persone e il miglioramento del benessere organizzativo, anche attraverso la facilitazione della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

Per sviluppare un piano organizzativo del lavoro agile, è necessario conoscere tutte le attività effettuate all'interno dell'amministrazione e capire le modalità con cui possono essere svolte.

L'analisi delle attività eseguibili in modalità agile deve iniziare dopo una prima ricognizione di tutte le attività svolte all'interno dell'Ente. La mappatura delle attività ha come obiettivo quello di individuare le attività che possono essere prestate in modalità "agile" e rappresenta, oltre all'elemento propedeutico per l'attivazione del lavoro agile, anche uno step indispensabile a garantire il passaggio da un lavoro agile "emergenziale", che ha come scopo il distanziamento sociale e la riduzione dei contatti, al lavoro agile "ordinario", volto a favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

La mappatura delle attività deve tenere conto della dimensione organizzativa e funzionale di ciascuna struttura, del grado di digitalizzazione e di dematerializzazione dei procedimenti/processi.

Nell'effettuare la mappatura bisogna tenere conto delle caratteristiche del lavoro agile:



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

- possibilità di svolgere la prestazione lavorativa all'esterno della sede abituale di lavoro, senza vincoli di orario entro i limiti di durata massima dell'orario giornaliero e settimanale;
- utilizzo di strumentazione informatica messa a disposizione dall'amministrazione;
- contatti con i colleghi e con l'utenza realizzabili tramite strumentazione telematica;
- flessibilità, capacità organizzativa e autonomia operativa da parte del dipendente;
- programmabilità;
- orientamento al risultato;
- possibilità di monitorare e valutare i risultati conseguiti.

In questa ottica le attività caratteristiche dell'ASP devono essere ordinate, con il coinvolgimento di tutti i Responsabili di servizio, secondo la seguente classificazione:

- a. attività da svolgere in presenza;
- b. attività sottoponibili a lavoro agile

Sono considerate attività sottoponibili a lavoro agile cioè compatibili, anche parzialmente, con il lavoro da remoto tutte le attività amministrative ove vi sia la presenza di almeno n. 2 unità di personale per ufficio e/o dove non vi sia contatto con il pubblico/utenti sia interni che esterni.

Il lavoro prestato nei servizi residenziali e semiresidenziali dell'Ente, per la sua stessa natura, non può essere oggetto di *smart working*. Sulla base di queste considerazioni la Direzione amministrativa dovrà organizzare i gli uffici/servizi per assicurare lo svolgimento del lavoro agile, favorire la rotazione del personale e mantenere un'equilibrata alternanza tra attività in presenza ed in modalità da remoto, garantire di norma l'apertura dei servizi con personale in presenza.

Modalità attuative dello *smart working*

Per regolamentare il lavoro agile a regime, conclusa l'emergenza sanitaria, sulla base della normativa vigente, è necessario approvare il Regolamento per la disciplina dello *smart working* con Delibera consiliare, al fine di definire nello specifico diritti ed obblighi del lavoratore, con particolare riguardo all'organizzazione del lavoro (orari, pause, reperibilità, monitoraggio dell'attività).

L'attivazione del lavoro agile è subordinata alla sottoscrizione di un accordo individuale fra il datore di lavoro e il dipendente, nel quale vengono definiti:

- le attività da svolgere;
- le strumentazioni tecnologiche da utilizzare;
- il numero di giornate da svolgere in modalità agile;
- i luoghi in cui svolgere l'attività lavorativa;
- le fasce di contattabilità e il diritto alla disconnessione;
- le modalità di monitoraggio dell'attività svolta;
- la durata dell'accordo e il recesso.

Il Regolamento per lo *smart working* è in fase di approvazione.



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

4. Formazione del personale

La Formazione del personale è da sempre uno strumento rilevante per l'attuazione delle politiche aziendali dell'ASP, non solo per quanto riguarda l'obbligo legato all'aggiornamento in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro ma anche per garantire, attraverso questa leva, i principi dello sviluppo e della valorizzazione professionale. Per quanto riguarda l'educazione continua in medicina (ECM) è in fase di sottoscrizione una convenzione con l'Azienda sanitaria universitaria "Friuli Centrale" per consentire la partecipazione ai corsi accreditate da ASUFC da parte del personale dipendente dell'ASP.

Ovviamente a partire dal marzo 2020, a causa dei noti eventi pandemici la formazione ha dovuto subire una battuta d'arresto al fine di concentrare le energie sulla gestione dell'emergenza.

Nel corso dell'ultimo biennio si è pertanto garantito unicamente lo svolgimento della formazione obbligatoria in materia di sicurezza.

La formazione continua e l'aggiornamento del personale dipendente rappresenta pertanto un investimento in quanto forma di valorizzazione del personale, strumento di sviluppo di conoscenze e competenze e percorso strategico volto al miglioramento continuo dei processi interni e quindi dei servizi e della qualità delle prestazioni erogate agli utenti: con deliberazione consiliare n. 10 del 05.07.2022 è stato approvato il piano aziendale di formazione anno 2022.

Al seguente *link* è scaricabile il Piano aziendale della formazione 2022:

https://www.laquieteudine.it/media/files/A00190/attachment/PIANO_FORMATIVO_2022.pdf

SEZIONE 4 – MONITORAGGIO

È previsto il monitoraggio con cadenza semestrale e, pertanto, ogni anno vengono raccolti i dati di avanzamento al 30 giugno e al 31 dicembre. A seguito del monitoraggio intermedio viene predisposta, a cura dei coordinatori delle varie aree, una relazione di monitoraggio utile a rendere noto lo stato di avanzamento degli obiettivi fissati in fase di programmazione e le possibili situazioni di criticità che si sono presentate. Con il monitoraggio finale, invece, i dati raccolti vengono utilizzati per la stesura della relazione annuale sulla performance che conclude la fase della rendicontazione e rappresenta il completamento del ciclo della performance.

La Relazione, che deve essere validata dall'Organismo Indipendente di Valutazione o dal Nucleo di Valutazione, evidenzia, a consuntivo, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati, gli eventuali scostamenti e le relative cause, è, quindi, un valido strumento di *accountability* attraverso il quale l'amministrazione può rendicontare a tutti gli stakeholder, esterni ed interni, i risultati ottenuti nel periodo considerato.

In relazione alla misurazione ed alla valutazione della *performance* essa avviene:

- per il personale non dirigente, sulla base di quanto stabilito dall'accordo integrativo annuale a cui conseguentemente si rimanda;
- per il personale dirigente, a cura del Direttore Generale, coerentemente con quanto disposto dall'art. 9 del D.lgs. 150/2009 e quindi congiuntamente in base al raggiungimento degli obiettivi



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

operativi assegnati all'ambito organizzativo di diretta responsabilità ed alle competenze professionali e manageriali dimostrate;

- per il Direttore Generale, a cura del Consiglio di Amministrazione, in base al grado di raggiungimento degli obiettivi strategici fissati dal medesimo Consiglio di amministrazione, all'esito di una relazione annuale redatta dal Dirigente amministrativo.

L'Organismo Indipendente di Valutazione o il Nucleo di Valutazione supporta l'amministrazione sul piano metodologico e verifica la correttezza dei processi di misurazione e valutazione.

In sintesi, gli strumenti di monitoraggio finalizzati all'obiettivo di valore pubblico rappresentato da un buon livello di soddisfazione degli ospiti sotto i punti di vista della qualità del servizio erogato e degli spazi di accoglimento che verranno realizzati sono:

1. questionari di *customer satisfaction* nei servizi erogati da parte di utenti e familiari;
2. controllo del raggiungimento obiettivi di ambito generale, strutturale e sociosanitario semestrali ad opera della direzione;
3. valutazione del personale sulla base di apposita scheda valutativa da parte dei Responsabili dei Servizi.