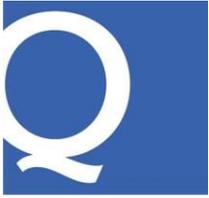


La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITA' E ORGANIZZAZIONE 2023/2025

Approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 9 del 11/04/2023



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

SOMMARIO

PREMESSA

SEZIONE 1 – SCHEDA ANAGRAFICA DELL’AZIENDA

1. Missione istituzionale
2. Servizi offerti dall’ASP

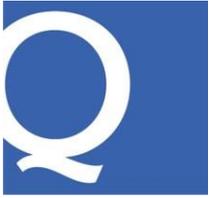
SEZIONE 2 – VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE E ANTICORRUZIONE

1. Valore pubblico
2. Performance
3. Rischi corruttivi e Trasparenza

SEZIONE 3 – ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

1. Struttura organizzativa
2. Piano triennale dei fabbisogni di personale
3. Organizzazione del lavoro agile
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 funzionale 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.

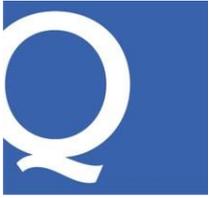
Il PIAO ha durata triennale, ma viene aggiornato annualmente.

Il primo PIAO 2022 -2024 è stato approvato con delibera consiliare n. 18/2022.

Il presente documento si prefigge di riprendere i contenuti ed aggiornarli implementandone le sezioni.

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) delle attività, inclusa la graduale misurazione dei tempi effettivi di completamento delle procedure effettuata attraverso strumenti automatizzati;



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

-
- 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.

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.

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.



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

SEZIONE 1 – SCHEDA ANAGRAFICA DELL’AZIENDA

Denominazione	Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “La Quiete”
Sede legale	UDINE - Via Sant’Agostino n. 7
Sito istituzionale	www.laquieteudine.it
Pec	laquieteudine@pec.it
Codice fiscale / Partita Iva	00267510303

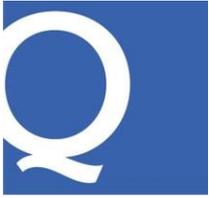
1. Missione istituzionale

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.



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

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:

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.

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

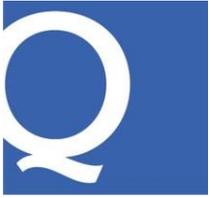
L’Azienda non ha fini di lucro ed informa la sua attività di gestione a criteri di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto del pareggio di bilancio.

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

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



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

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	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.)
---	---

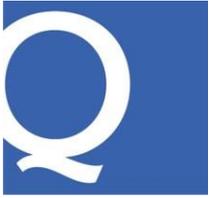
L'Assistenza a persone non autosufficienti con elevato bisogno sanitario non erogabile a domicilio (Residenza Sanitaria Assistenziale – R.S.A.) viene svolta presso la residenza Lodi e Venerio sulla base di un accreditamento Regionale che nel corso del 2022 è stato confermato con decreto della Regione 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, severità 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 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.



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

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, PERFORMANCE E ANTICORRUZIONE

1. Valore pubblico

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.

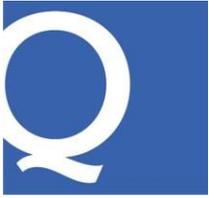
La tensione continua verso l'innovazione, la sostenibilità ambientale, la riduzione della burocrazia e l'innalzamento della trasparenza e della lotta ai fenomeni corruttivi completano il quadro d'insieme entro il quale agire per la generazione di valore.

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

Il principio di “partecipazione” è fra i principi fondanti la vision dell’Ente. La partecipazione di ospiti, familiari, operatori e *stakeholder* è fondamentale per la costruzione di un progetto aziendale condiviso, efficace ed efficiente. In questo caso 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 presenta anche il miglior ritorno nei confronti delle loro famiglie e pertanto della comunità udinese e friulana.

Il corrente anno 2023 vede l’ASP impegnata in un processo di accreditamento regionale, fra i cui standard rientrano la valutazione della soddisfazione e le modalità di prevenzione e gestione dei disservizi. E’ pertanto necessario realizzare periodiche di monitoraggio e valutazione finalizzata a migliorare il livello di motivazione e per essere del personale del clima organizzativo favorire l’adesione ai cambiamenti organizzativi e prevenire fenomeni di *burnout* del personale. È altresì altro necessario che l'azienda stabilisca modalità di ascolto degli utenti e dei loro familiari attraverso la raccolta di segnalazioni/reclami, l'ascolto attivo e/o la valutazione della soddisfazione degli ospiti.

La strategia d'intervento troverà 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.

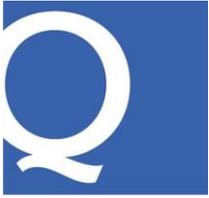
I dati saranno verificabili attraverso apposite schede predisposte per il servizio di monitoraggio e da relazioni annuali.

2. Performance

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:



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

- (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”.*

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:

1. Ottenimento della conferma dell’accreditamento definitivo dell’RSA e avvio del percorso di accreditamento della Struttura Protetta;
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.

Per quanto riguarda gli obiettivi strategici dell’ente, con deliberazione n. XXX del XXX, il Consiglio di Amministrazione dell’ente ha definito i seguenti indirizzi strategici:

- per il triennio 2023 - 2025:

a) Obiettivi di ambito strutturale:

1. Conclusione del recupero dell’immobile “ex infettivi” e trasferimento degli uffici amministrativi;
2. Utilizzo a fini socioassistenziali dell’area dell’ex ospedale militare in collaborazione con altri enti pubblici.

b) Obiettivi di ambito generale:

1. Ricognizione, efficientamento e dematerializzazione di processi amministrativi;
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.
5. Partecipazione a bandi europei e nazionali

c) Obiettivi di ambito sociosanitario:

1. Adozione di un modello assistenziale per gli utenti affetti da demenza;
2. Adozione del fascicolo sociosanitario informatizzato;
3. Revisione modello organizzativo / assistenziale Residenza “I Faggi”
4. Avvio del Progetto “DIE” (dignità, incontro, empatia);



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

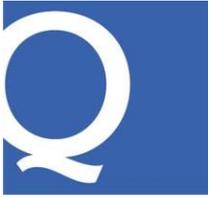
5. Avvio del Progetto “La Quiete libera da contenzioni”;
6. Riapertura Centro Diurno;
7. Sviluppo e consolidamento rapporti con le associazioni di volontariato;
8. Avvio del Progetto “Future Hub”.

- per il corrente anno 2023:

- a) Obiettivi di ambito strutturale:
 1. Avvio del cantiere del padiglione “ex infettivi”.
 2. Primo sviluppo di una progettualità inerente all’area dell’ex ospedale militare.
 3. Conclusione procedure amministrative propedeutiche all’avvio del cantiere per la realizzazione dell’impianto fotovoltaico residenza Venerio / Hofmann;
- b) Obiettivi di ambito generale:
 1. Dematerializzazione flussi documentali: adozione del sistema informatizzato per la gestione delle determinazioni dirigenziali;
 2. Revisione e del rapporto con la Fondazione Morpurgo Hofman
 3. Avvio processo di accreditamento istituzionale per la residenza protetta;
 4. Adozione regolamento dei contratti
 5. Ricerca di bandi comunitari e nazionali d’interesse per l’Asp
- c) Obiettivi di ambito sociosanitario:
 1. Avvio di almeno 3 progetti specifici ricompresi nella programmazione triennale
 2. Avvio revisione modello organizzativo / assistenziale Residenza “I Faggi”

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. L’attuazione degli indirizzi strategici individuati dal Consiglio di Amministrazione viene avviata e monitorata nell’ambito del Sistema di Valutazione e Misurazione della Performance che si sviluppa nelle seguenti fasi:

- assegnazione degli obiettivi ai responsabili delle diverse articolazioni organizzative con indicazione dei relativi indicatori di risultato;
- monitoraggio intermedio ed eventuale ridefinizione
- misurazione raggiungimento obiettivi
- validazione del percorso da parte dell’Organismo Indipendente di Valutazione.



3. Rischi corruttivi e 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.

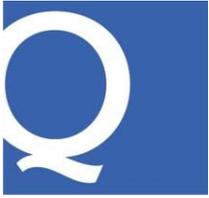
La legge 190/2012 delinea, quindi, un’accezione ampia del fenomeno della corruzione e si propone di superare un approccio meramente repressivo e sanzionatorio di tale fenomeno, promuovendo un sempre più intenso potenziamento degli strumenti di prevenzione, dei livelli di efficienza e trasparenza all’interno 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 verifichino fenomeni corruttivi e di illegalità in genere, definisce le azioni e gli interventi organizzativi volti a prevenire detto rischio o, quanto meno, a ridurne 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.

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*.

Contesto esterno

Nel triennio 2020/2022, l’Azienda si è trovata ad operare 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 relevantissima portata – sulle attività e sulla



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

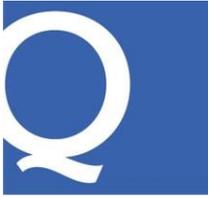
mission istituzionale: la pandemia ha infatti influito negativamente sul complesso delle prestazioni e dei servizi erogati (anche sul territorio) dalle strutture geriatriche gestite in favore di una popolazione prevalentemente anziana coinvolgendo pesantemente le strutture di ricovero e cura, in particolare le Strutture residenziali protette e le RSA.

Superata la fase pandemica si è assistito, già nel corso degli ultimi mesi del 2022, ad una graduale ripresa delle attività e dei servizi erogati, con conseguente miglioramento della situazione economico finanziaria dell'Asp e si ritiene che il trend di crescita si consoliderà nel corso del 2023.

Per quanto attiene al contesto socio-economico, è importante sottolineare come l'economia mondiale a partire dal 2020 sia stata pesantemente penalizzata a causa della pandemia da Covid-19 che ha visto una notevole riduzione dei consumi privati, in particolare nel settore dei servizi. Di conseguenza è aumentata la propensione al risparmio delle famiglie, a causa del clima di incertezza sul prossimo futuro. Nel 2022, in media, i prezzi al consumo sono cresciuti dell'8,1%¹ (+1,9% nel 2021), segnando l'aumento più ampio dal 1985: un tanto a causa del lungo periodo di pandemia ma anche per cause oggettive quali la rapida riapertura delle attività economiche post emergenza che ha fatto crescere la domanda più rapidamente dell'offerta, l'interruzione della catena di approvvigionamento (*supply chain*) industriale a livello globale, il rialzo dei prezzi delle materie prime, in particolare, come detto, dei beni energetici (petrolio, gas, elettricità). A queste cause si è aggiunto il conflitto Russia-Ucraina che ha ulteriormente inasprito i rincari delle materie prime (gas in particolare) e complicato i rapporti economici a livello globale. Per quanto riguarda il mercato del lavoro, dopo la positiva ripresa occupazione del 2021, che ha consentito un notevole recupero sui livelli record toccati nel 2019 e crollati nel 2020 a seguito della pandemia da Covid, il 2022 è stato definito da molti osservatori come l'anno del "rimbalzo". In realtà, l'Italia è andata al di là del semplice rimbalzo, con il PIL che nell'ultimo biennio ha superato la perdita del 8,9% del 2020. L'Istat certifica che a dicembre gli occupati erano 23 milioni e 215mila, cioè 334mila in più rispetto a 12 mesi fa (+1,5%).

Per quanto attiene il contesto esterno riferito all'incidenza di fenomeni corruttivi, il territorio udinese non è caratterizzato da un alto tasso di criminalità: la classifica che fotografa le denunce registrate relative al totale dei delitti commessi nell'anno 2022, redatta dal Sole24ore e disponibile in consultazione pubblica, la colloca al 94° posto su 106 capoluoghi. L'indicazione più rilevante per la provincia di Udine è quello delle truffe e frodi informatiche, con 599,6 denunce ogni 100.000 abitanti che collocano la provincia al 14° posto della classifica nazionale.

¹https://www.ansa.it/sito/notizie/economia/2023/01/17/istat-inflazione-all81-nel-2022-la-piu-alta-in-italia-dal-1985_dc863676-9e9e-4bcb-a58a-75766ce2e426.html



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.

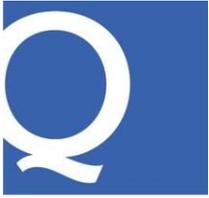
La struttura ha una capienza di 408 ospiti non autosufficienti, di cui 375 convenzionati con l'ASUFC. Gestisce inoltre una RSA, sempre in convenzione con l'Azienda sanitaria universitaria Friuli Centrale, dotata di 60 posti letto. Ad oggi, conta circa 140 dipendenti (fra operatori socio assistenziali, infermieri, personale tecnico e amministrativo) oltre ai circa 150 dipendenti forniti dalla Fondazione Morpurgo Hofmann con la quale è vigente un rapporto di convenzione. Sono esternalizzati i servizi di ristorazione, albergo e portineria. L'Asp gestisce inoltre un Centro Diurno per l'assistenza ad anziani non autosufficienti (30 posti) ed una Residenza Assistenziale Alberghiera per anziani autosufficienti, con capacità ricettiva massima di 124 posti.

L'organizzazione dell'Ente deriva dal Regolamento per l'organizzazione, strumento che ne disegna l'assetto e le articolazioni, approvato con deliberazione consiliare n. 40 del 28.09.2009 e modificato, in ultimo con deliberazione consiliare n. 13 del 10.10.2022.

Mappatura dei processi, identificazione e valutazione del rischio corruttivo

La metodologia utilizzata per mappare i processi, valutarne il rischio corruttivo e individuare il conseguente trattamento, tiene conto dei principi definiti dal PNA 2019 e di quanto previsto nelle Linee guida contenute nel Vademecum approvato dal Consiglio dell'Autorità il 2 febbraio 2022 concernente "Orientamenti per la pianificazione anticorruzione e trasparenza 2022".

Il documento allegato al presente PIAO (allegato n. 1) riporta le modalità seguite per la valutazione delle aree di rischio ed individua i processi ritenuti a maggiore rischio di corruzione correlati ai servizi coinvolti e l'individuazione del livello di rischio.



Progettazione di misure organizzative per il trattamento del rischio.

Le misure di carattere generale che l'amministrazione adotta nel periodo di vigenza della presente pianificazione per prevenire il rischio di corruzione, sulla base di quanto disposto dalle stesse disposizioni della Legge 190/2012 si sostanziano nelle seguenti azioni:

Implementazione di un sistema di controlli interni specificamente diretti alla prevenzione e all'emersione di vicende di possibile esposizione al rischio corruttivo

per garantire la massima trasparenza dell'azione amministrativa, con riferimento alle attività a rischio corruzione, i provvedimenti conclusivi relativi ai procedimenti amministrativi correlati devono essere assunti preferibilmente in forma di atto amministrativo;

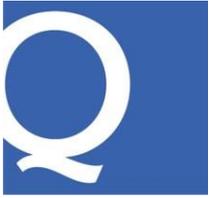
- chi istruisce la pratica ha il dovere di rivolgersi al Responsabile per la prevenzione della corruzione ogni qual volta rilevi richieste o comportamenti sospetti da parte dei suoi interlocutori;
- il Responsabile per la prevenzione della corruzione può richiedere a chi ha istruito la pratica e/o adottato il provvedimento finale di poter visionare gli atti adottati e di chiedere informazioni aggiuntive verbali o scritte circa le circostanze di fatto e le ragioni giuridiche che sottendono all'adozione del provvedimento;
- è istituita una riunione semestrale di verifica dell'attuazione del piano alla quale partecipano il Responsabile della prevenzione della corruzione, i dirigenti delle Aree, durante la quale ciascun responsabile relaziona in base a possibili rischi di corruzione ancora non previsti nel Piano.

Adozione di adeguati sistemi di rotazione del personale addetto alle aree a rischio, con particolare riferimento alla formazione delle commissioni di gare d'appalto e concorsi

Tale misura non può non tenere in considerazione che il personale dell'ASP alla persona è decisamente limitato numericamente e che ciascuno possiede specifiche competenze che devono essere fatte valere nel momento in cui l'Azienda opera scelte importanti come chi assumere, a chi affidare servizi esternalizzati o forniture qualitativamente ineccepibili, a chi affidare incarichi di collaborazione.

Il Responsabile della prevenzione della corruzione certifica all'interno degli atti di nomina dei commissari di concorso e gara - quando appartenenti all'organico dell'Azienda - che le persone nominate non hanno mai avuto comportamenti tali da ritenere che la loro attività all'interno della specifica commissione possa essere inficiata da comportamenti rilevanti ai fini del presente Piano.

Adozione di misure che garantiscano il rispetto della normativa sulla segnalazione da parte del dipendente di condotte illecite di cui sia venuto a conoscenza, di cui all'art. 1, comma 51 della legge n. 190, con le necessarie forme di tutela, ferme restando le garanzie di veridicità dei fatti, a tutela del denunciato, integrandole con quanto previsto dalla legge 30 novembre 2017, n. 179



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Il Responsabile della prevenzione della corruzione effettua un'analisi del vigente regolamento, evidenzia le eventuali criticità proponendo i necessari aggiornamenti.

Adozione di misure di controllo dell'osservanza da parte dei dipendenti delle norme del codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni di cui al comma 44 della legge n. 190.

Prosecuzione delle azioni necessarie all'effettiva attivazione della responsabilità disciplinare dei dipendenti, in caso di violazione dei doveri di comportamento, ivi incluso il dovere di rispettare le prescrizioni contenute nel presente Piano triennale.

Previsione di verifiche a campione, a cura del Responsabile della prevenzione della corruzione, in merito all'osservanza delle disposizioni in materia di inconferibilità e incompatibilità degli incarichi (di cui ai commi 49 e 50 della legge n. 190), anche successivamente alla cessazione del servizio o al termine dell'incarico (nuovo comma 16-ter dell'articolo 53 del d. Lgs. n. 165 del 2001)

Il Responsabile della prevenzione della corruzione effettua n. 4 verifiche a campione per ciascun anno di validità del Piano.

Adozione di specifiche attività di formazione del personale, con attenzione prioritaria al Responsabile per la prevenzione della corruzione dell'amministrazione e ai funzionari competenti per le attività maggiormente esposte al rischio di corruzione

Il Piano della formazione individuerà i dipendenti che hanno l'obbligo di partecipare ai programmi di formazione sul tema dei reati contro la pubblica amministrazione ed in particolare dei contenuti della Legge 190/2012.

Aggiornamento del regolamento per l'assistenza non sanitaria privata e modulistica relativa

A seguito delle riaperture all'esterno da parte di parenti e visitatori si andrà ad effettuare una revisione del vigente regolamento per attualizzarlo rispetto alle modifiche normative eventualmente intervenute

Adeguamento del regolamento procedimento amministrativo e di accesso agli atti

Sarà verificato e se necessario modificato alla luce delle norme intervenute dopo tale data ed in particolare quelle che contrastano il fenomeno della corruzione



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Publicazione sul sito istituzionale di un avviso rivolto agli *stakeholders* per la presentazione di contributi o di suggerimenti per l'aggiornamento del "*Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza*"

L'Amministrazione terrà conto degli eventuali contributi che saranno pervenuti per un eventuale aggiornamento del "P.T.P.C.". L'esito della consultazione sarà pubblicato sul sito e nell'apposita sezione del "P.T.P.C.", con indicazione dei contributi pervenuti e degli *input* generati da tale partecipazione. La pubblicazione degli atti amministrativi sul sito internet dell'ASP costituisce in ogni caso il metodo fondamentale per il controllo, da parte del cittadino e/o utente, delle decisioni nelle materie a rischio di corruzioni.

Monitoraggio e riesame.

Il RPCT svolge l'attività di controllo periodico sullo stato di attuazione degli obblighi di pubblicità, mediante verifica tra quanto pubblicato e quanto indicato nel Programma (**Monitoraggio interno**). All'OIV sono attribuite importanti funzioni in materia di verifica degli adempimenti degli obblighi di trasparenza e integrità. La verifica è svolta attraverso un'attività di *audit* il cui risultato è pubblicato nella sottosezione "*Controlli e rilievi sull'amministrazione*", sottosezione di secondo livello "*Organismi individuali di valutazione, nuclei di valutazione o altri organismi con funzioni analoghe*" (**Monitoraggio esterno**).

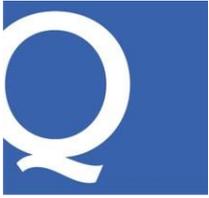
La somministrazione di appositi questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti, dei familiari e del personale genererà dei risultati saranno condivisi con gli interessati mediante la pubblicazione in formato sintetico nella sezione "Amministrazione trasparente".

Su semplice richiesta del Responsabile anticorruzione, nella figura del Direttore generale, i dirigenti o i titolari di incarico di funzione organizzativa sono tenuti a fornire informazioni su qualunque atto rientrante tra le attività a elevato rischio di corruzione (**Rendicontazione a richiesta**).

Con cadenza annuale, si stabilisce che il Direttore amministrativo, con il contributo dei titolari di incarico di funzione organizzativa fornirà 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 (**Rendicontazione periodica**).

Programmazione dell'attuazione della trasparenza.

L'Azienda adotta il principio della trasparenza intesa come accessibilità totale dei dati e dei documenti detenuti, allo scopo di tutelare i diritti dei cittadini, promuovere la partecipazione degli interessati all'attività amministrativa e favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche. La presente sezione del Piao ha lo scopo di definire



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

modalità, strumenti e tempistica con cui l'Azienda intende favorire la trasparenza e l'integrità della propria azione amministrativa, tenuto conto degli aggiornamenti normativi in materia.

Sulla home page del sito istituzionale aziendale www.laquieteudine.it è attiva la sezione "Amministrazione Trasparente", implementata a cura del RPCT in ottemperanza alle prescrizioni contenute nel D.Lgs. 33/2013 e alle indicazioni di cui alla Delibera ANAC n.1310/2016 avente ad oggetto "Prime linee guida recanti indicazioni sull'attuazione degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni contenute nel d.lgs. 33/2013 come modificato dal d.lgs. 97/2016".

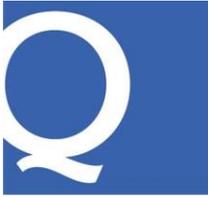
L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "La Quiete" è dotata di casella di posta elettronica certificata (PEC). L'indirizzo di PEC è laquieteudine@pec.it indicato in modo chiaro nella Home page del sito internet istituzionale <http://www.laquieteudine.it/>

Nel corso del 2023, si provvederà ad adottare un atto organizzativo che individui i flussi informativi sottesi, declini in particolare gli obblighi di pubblicazione, le relative tempistiche ed individui il Responsabile della produzione, trasmissione e aggiornamento dei dati competente e ne individui le relative responsabilità, coerentemente con quanto previsto dall'art.43, comma 3 del DLgs 33/2013 che prevede esplicitamente che "I dirigenti responsabili degli uffici dell'amministrazione garantiscono il tempestivo e regolare flusso delle informazioni da pubblicare ai fini del rispetto dei termini stabiliti dalla legge".

Per "accesso civico", istituito previsto dall'art. 5 del D.Lgs. 33/13, si intende il diritto, completamente gratuito per chiunque, di poter richiedere documenti, informazioni o dati, nei casi in cui ne sia stata omessa la pubblicazione obbligatoria, senza necessità che la relativa richiesta sia motivata e senza possibilità per l'Azienda di porre alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente. Con determinazione n. 1309 del 28.12.2016 l'ANAC ha approvato le linee guida recanti indicazioni operative ai fini della definizione delle esclusioni e dei limiti all'accesso civico di cui all'art.5, comma 2, del D. Lgs. 33/2013.

In particolare il novellato art. 5, comma 2 del decreto trasparenza, ai sensi del quale "*chiunque ha diritto di accedere ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione ai sensi del presente decreto, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi pubblici e privati giuridicamente rilevanti, secondo quanto previsto dall'art. 5-bis*", si traduce, in estrema sintesi, in un diritto di accesso non condizionato dalla titolarità di situazioni giuridicamente rilevanti ed avente ad oggetto tutti i dati e i documenti e informazioni detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli per i quali è stabilito un obbligo di pubblicazione, dando vita ad una nuova tipologia di accesso denominata "*accesso generalizzato*".

L'accesso generalizzato non sostituisce l'accesso civico "semplice" denominato "accesso civico" previsto dall'art. 5, comma 1 del decreto trasparenza, e disciplinato nel citato decreto già prima delle modifiche ad opera del d.lgs. 97/2016. L'accesso civico rimane circoscritto ai soli atti, documenti e informazioni oggetto di obblighi di pubblicazione e costituisce un rimedio alla mancata osservanza degli obblighi di



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

pubblicazione imposti dalla legge, sovrapponendo al dovere di pubblicazione, il diritto del privato di accedere ai documenti, dati e informazioni interessati dall'inadempienza.

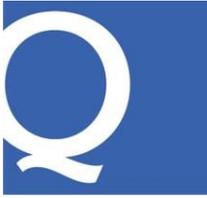
Per esercitare concretamente il diritto di accesso civico, l'interessato deve utilizzare l'indirizzo di posta elettronica dell'Ente (segreteria@laquieteudine.it), inoltrando apposita richiesta al Responsabile per la prevenzione della corruzione che svolge anche le funzioni di responsabile per la trasparenza.

Sul sito web istituzionale, all'interno dell'apposita sezione "Amministrazione Trasparente" sotto -sezione "Accesso Civico", nel corso del 2023 verrà pubblicato il modello da utilizzare per la richiesta di accesso civico da parte dell'interessato. Il Responsabile si pronuncia sulla richiesta di "accesso civico" comunicando al richiedente l'esito della sua richiesta; dopo la comunicazione della pronuncia ed entro trenta giorni dalla stessa, l'Ente procede alla pubblicazione della stessa, trasmettendo contestualmente al richiedente il documento, l'informazione o il dato richiesto. Il Responsabile cura ed assicura la regolare attuazione dell'accesso civico sulla base di quanto stabilito dal d. lgs. 33/13.

Se il documento, l'informazione o il dato risultano già pubblicati nel rispetto della normativa vigente, il Responsabile indica al richiedente il relativo collegamento ipertestuale.

Se il Responsabile non si pronuncia, o decorrono i 30 giorni, si ha l'ipotesi di mancata risposta; in tal caso il richiedente può ricorrere al titolare del potere sostitutivo previsto dall'art. 2 c. 9 bis Legge 241/90.

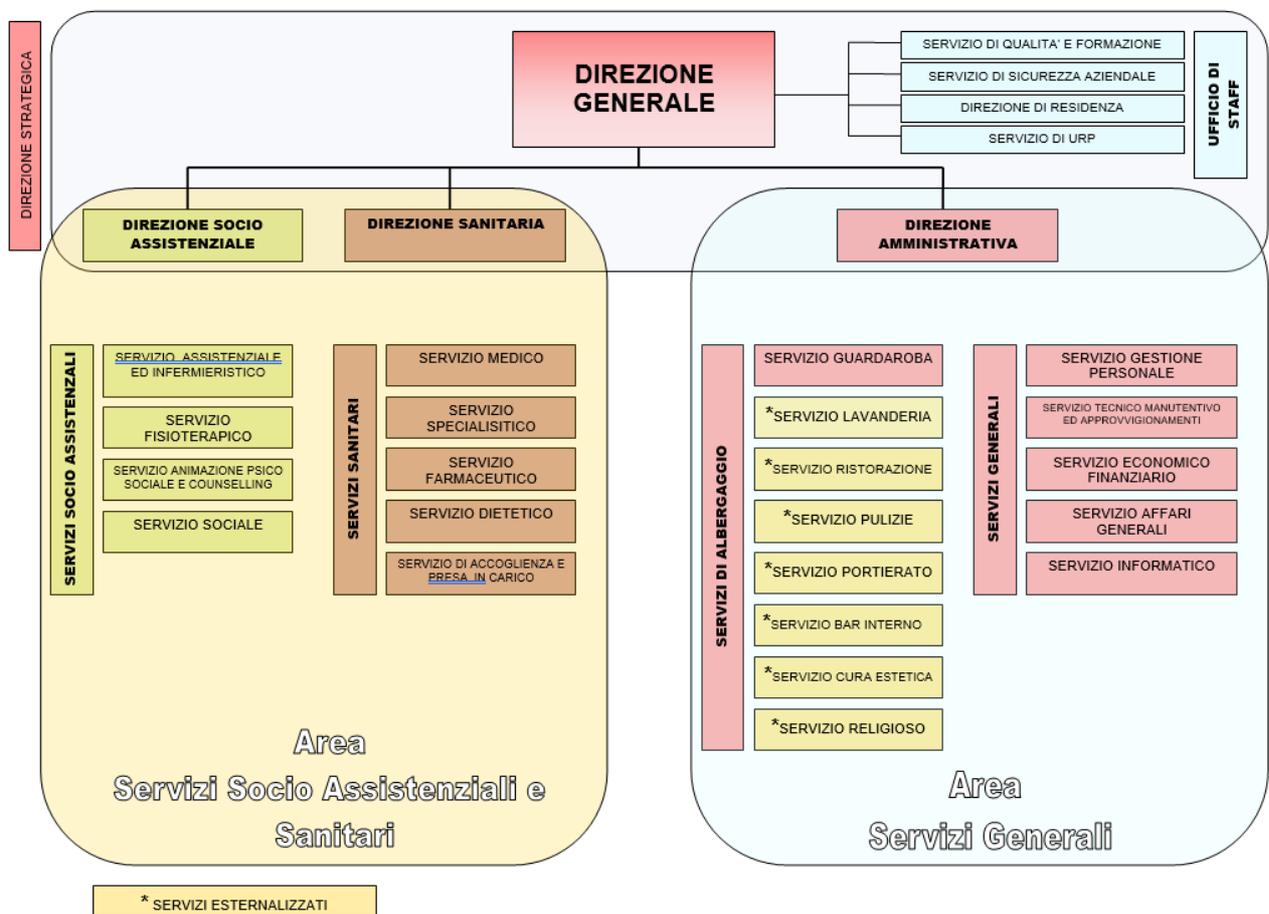
Anche per l'accesso generalizzato l'interessato deve utilizzare l'indirizzo di posta elettronica dell'Ente (segreteria@laquieteudine.it), inoltrando apposita richiesta al Responsabile per la prevenzione della corruzione che svolge anche le funzioni di responsabile per la trasparenza. Anche in questo caso sul sito web istituzionale, all'interno dell'apposita sezione "Amministrazione Trasparente" sotto-sezione "Accesso civico", nel corso del 2023 verrà pubblicato il modello da utilizzare per la richiesta di accesso generalizzato da parte dell'interessato.



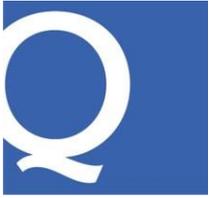
SEZIONE 3 – ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

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/DB_files/amm_trasparente/REGOLAMENTO%20DI%20ORGANIZZAZIONE%20AZIENDALE.pdf): https://www.laquieteudine.it/DB_files/amm_trasparente/REGOLAMENTO%20DI%20ORGANIZZAZIONE%20AZIENDALE.pdf



2. Piano triennale dei fabbisogni di personale

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.

Il Piano triennale dei fabbisogni di personale dell'Asp è stato redatto seguendo i seguenti principi:

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.

Da tenere in considerazione che presso l'Asp. Alcuni servizi aziendali sono garantiti attraverso il ricorso ad appalti esterni espletati ai sensi della vigente normativa. In particolare, sono stati esternalizzati 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.

Il prospetto relativo al piano di fabbisogno del personale 2023 – 2025, suddivisi per l'Area dei servizi generali e per l'Area dei servizi assistenziali, è riportato all'allegato n. 2.

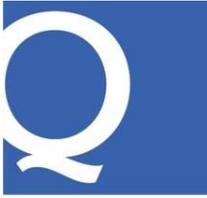
Per il triennio 2023-2025 si è previsto di procedere alle assunzioni di personale per rispondere a esigenze di:

- 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

Ai sensi della vigente normativa ed in particolare:

1. Legge 7 agosto 2015, n. 12, articolo 14, comma 1;
2. Art. 263, comma 4-bis, del decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34 (c.d. "Decreto Rilancio"), convertito, con modificazioni, dalla legge 17 luglio 2020, n. 77;
3. Decreto Proroghe (Decreto-legge 30 aprile 2021, n. 56)
4. Decreto Ministeriale 8 ottobre 2021 recante "*Modalità organizzative per il rientro in presenza dei lavoratori delle pubbliche amministrazioni*" (GU n.245 del 13-10-2021);
5. Linee guida sul Piano organizzativo del lavoro agile (POLA) e indicatori di performance del Dipartimento della Funzione Pubblica.



viene adottato il Piano Organizzativo del Lavoro Agile

Data la natura dell'ente, l'unico personale adibito a processi che per loro natura possono essere valutabili nella modalità del lavoro agile è quello appartenente all'Area dei servizi generali adibiti pertanto a compiti di natura amministrativa.

Si riporta a seguire una sintetica fotografia del livello di attuazione dello *smart-working* durante la fase emergenziale, che costituisce la base di partenza (*baseline*), valida anche per il 2022, per poter programmare ogni intervento di miglioramento nell'arco temporale di riferimento del Piano.

Le persone che, nella prima fase emergenziale, hanno usufruito della modalità *smart-working* sono state n. 9 su un totale di n. 13.

AREA SERVIZI GENERALI			
Prima fase emergenziale			
Servizio	N. unità di personale amministrativo impiegato	Dipendenti che hanno attivato lo <i>smart - working</i> in emergenza	% <i>smartworkers</i> rispetto ai presenti
Servizio Gestione personale	2	2	100
Servizio Tecnico manutentivo ed approvvigionamenti	3	1	33
Servizio Informativo	1	1	100
Servizio Economico finanziario	5	3	60
Servizio Affari generali e URP	2	2	100
Totale	13	9	69

Nella fase immediatamente successiva al rientro post-emergenza (c.d. seconda fase DPCM 23 settembre 2021), nel corso del 2021, non vi sono stati lavoratori che hanno beneficiato del lavoro agile essendo stato previsto il rientro del personale amministrativo.

Per agevolare il lavoro del personale da remoto a partire dal 2020 si sono resi necessari interventi in termini di accesso ai sistemi e di dotazioni, ed è stato necessario imprimere una accelerazione alla digitalizzazione dei processi e alla migrazione dai vecchi ai nuovi applicativi:

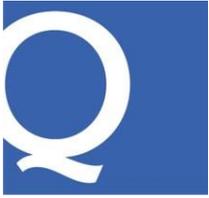
- Accesso ai sistemi

Installazione software accesso remoto sui pc in sw; predisposizione software contabilizzazione ore lavoro da remoto; predisposizione e configurazione di VPN su pc interessati;

- Acquisto di notebook per lo svolgimento dello *smart working* dei dipendenti

Sono stati acquistati n. 5 *notebook* con *client vpn* installato e configurato per l'accesso alle risorse aziendali.

Terminata la fase emergenziale, l'azienda intende ora, avviare una analisi, anche capitalizzando l'esperienza fatta durante tutto il periodo emergenziale, per sperimentare ed introdurre, ove possibile,



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

lo *smart working* quale misura di organizzazione del lavoro dando piena applicazione ai contenuti del D.Lgs. 81/2017 con la finalità di sviluppare sempre più una cultura gestionale orientata al lavoro per obiettivi e risultati e che possa favorire il benessere organizzativo ed individuale attraverso il potenziamento delle misure di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro pur garantendo i necessari momenti di presenzautili alla socializzazione dei processi ed alla condivisione delle competenze.

L'allegato n. 3 al presente documento riporta la mappatura dei processi delle attività che possono essere svolte in modalità di lavoro agile.

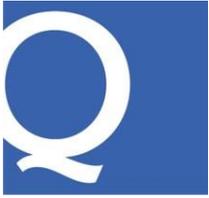
Dalle risultanze della mappatura effettuata dalla Direzione amministrativa, solo una parte delle attività sono state considerate compatibili con il Lavoro Agile, mantenendo elevati standard di prestazione. Il personale può svolgere la propria attività, anche a rotazione, in lavoro agile, se ricorrono le seguenti condizioni:

1. è possibile svolgere da remoto almeno una parte di attività del lavoratore senza una necessità di costante presenza fisica;
2. è possibile utilizzare strumenti tecnologici idonei allo svolgimento delle attività da remoto;
3. la strumentazione informatica, tecnica e di comunicazione è in disponibilità del lavoratore, fornita dall'Azienda o in alternativa nella disponibilità del dipendente;
4. è possibile monitorare l'attività e valutare i risultati conseguiti.

Per quanto sopra e per quanto emerso nei punti precedenti, in base anche alle previsioni normative² e a quanto previsto dalle Linee Guida³ della Funzione pubblica ed **in considerazione delle dimensioni dell'azienda e del personale amministrativo ivi impiegato** (n. 14 unità al 01.03.2023) il programma di sviluppo del lavoro agile risulta limitato ad alcune circoscritte funzioni ove vi sia la presenza di almeno n. 2 unità di personale con competenze intercambiabili.

² **Art. 14 legge 7 agosto 2015, n. 124** (testo vigente prima delle modifiche introdotte dall'art. 263, della legge 17 luglio 2020, n. 77) *“Le amministrazioni pubbliche, nei limiti delle risorse di bilancio disponibili a legislazione vigente e senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica, adottano misure organizzative volte a fissare obiettivi annuali per l'attuazione del telelavoro e, anche al fine di tutelare le cure parentali, di nuove modalità spazio-temporali di svolgimento della prestazione lavorativa che permettano, entro tre anni, ad almeno il 10 per cento dei dipendenti, ove lo richiedano, di avvalersi di tali modalità, garantendo che i dipendenti che se ne avvalgono non subiscano penalizzazioni ai fini del riconoscimento di professionalità e della progressione di carriera. L'adozione delle misure organizzative e il raggiungimento degli obiettivi di cui al presente comma costituiscono oggetto di valutazione nell'ambito dei percorsi di misurazione della performance organizzativa e individuale all'interno delle amministrazioni pubbliche. Le amministrazioni pubbliche adeguano altresì i propri sistemi di monitoraggio e controllo interno, individuando specifici indicatori per la verifica dell'impatto sull'efficacia e sull'efficienza dell'azione amministrativa, nonché sulla qualità dei servizi erogati, delle misure organizzative adottate in tema di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro dei dipendenti, anche coinvolgendo i cittadini, sia individualmente, sia nelle loro forme associative.”*

³ Sulla base delle Linee guida sul piano organizzativo del lavoro agile (pola) e indicatori di performance gli **Enti si adeguano agli indirizzi generali contenuti nel presente nelle stesse e declinano i contenuti specifici del POLA compatibilmente con le loro caratteristiche e dimensioni.**



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

4. Formazione del personale

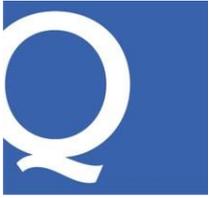
L' Azienda per i Servizi alla Persona "La Quiete" opera nel settore sanitario e socio-sanitario attraverso servizi a carattere residenziale per persone anziane non autosufficienti, servizi a carattere Residenziale Alberghiero per persone anziane autosufficienti e servizi Residenziali Sanitari Assistenziali (RSA) in convenzione con l' Azienda Sanitaria Friuli Centrale.

I valori chiave che esplicitano la mission dell' A.S.P. sono basati sul principio che la persona anziana è il centro di interesse di tutto il personale e delle attività dell' A.S.P. Questi valori vengono esplicitati: attraverso la centralità dell' anziano nel rispetto delle credenze e della libertà; l'unicità della persona valorizzando le risorse e le competenze attraverso percorsi comunicativi ed operativi; la qualità della vita e la promozione della salute; ruolo sociale dell' anziano anche se istituzionalizzato.

Le persone rivestono nelle organizzazioni un ruolo fondamentale in particolare nelle organizzazioni in cui la mission consiste nell' erogazione di interventi e servizi alla persona e alla famiglia attraverso attività sociosanitarie ed assistenziali assumendo come fine la cura, il consolidamento e la crescita del benessere personale, relazionale e sociale dei propri residenti. In tale contesto la formazione rappresenta una delle leve di maggior incisività nell' ambito della gestione delle risorse umane, attraverso la quale apportare valore aggiunto al "sapere tecnico- professionale, organizzativo e relazionale", con una finalità di sviluppo complessivo dell' organizzazione per il continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti. Per favorire un servizio rispondente ai requisiti di qualità ed efficienza, orientati alla qualificazione delle prestazioni erogate, vi è l' esigenza di una pianificazione attenta e coerente con gli obiettivi strategici dell' organizzazione, di un processo formativo organico e progettuale.

La formazione continua e l'aggiornamento professionale rappresentano uno strumento necessario per favorire il cambiamento organizzativo e lo sviluppo professionale a garanzia della qualità e dell'innovazione dei servizi e svolgono un ruolo prioritario in tutti gli ambiti organizzativi in cui la qualità delle "prestazioni" dipende essenzialmente dalle risorse umane e dall'organizzazione delle relative attività, migliorando la qualità del servizio rivolta agli utenti.

Questo orientamento, cui il Piano della Formazione si ispira, è in diretta corrispondenza con la normativa, la quale contiene l'esplicito invito a trasmettere al personale, in uno spirito di servizio rinnovato nei confronti dell'utenza, il senso di responsabilità e l'impegno che deve caratterizzare l'attività lavorativa di un pubblico dipendente impegnato in una organizzazione la cui mission specifica consiste nell' erogazione di servizi alle persone (art.7 bis del D.Lgs.165/2001, introdotto dalla L.16/01/2003 n.3 - ...le amministrazioni pubbliche predispongono annualmente un piano di formazione del personale che tenga conto dei fabbisogni rilevati e delle competenze necessarie).



Situazione attuale di contesto

Il 2021 e 2022 sono stati anni che hanno colpito fortemente il sistema delle residenze per anziani non autosufficienti e le RSA in quanto caratterizzati da una situazione di emergenza sanitaria connessa al Virus Covid-19. La formazione, come per il resto delle attività, ha dovuto modificarsi nei modi, nei tempi e negli spazi normalmente ad essa dedicati. Nel contempo L'ASP La Quiete ha visto un notevole turnover del personale nei diversi ambiti (tecnico-amministrativo, sanitario e socio assistenziale) e livelli organizzativi (dirigenza/comparto).

Ciò delinea una situazione attuale che necessita di una particolare attenzione in riferimento alle attività formative da mettere in campo, alle metodologie da adottare, ai contenuti da proporre e alle modalità di coinvolgimento e partecipazione dei vari attori della formazione.

Nel definire gli obiettivi del "Piano della Formazione" dell'A.S.P. si è tenuto conto di:

- significativo numero di assunzioni di personale nelle diverse aree (sanitaria, assistenziale, tecnico amministrativa e dirigenziale) avvenuto nell'ultimo anno;
- progettualità riorganizzativa dell'A.S.P.;
- bisogni formativi delle diverse figure professionali;
- valutazione delle attività di formazione effettuate nell'anno precedente;
- obiettivi di miglioramento connessi al processo di accreditamento delle strutture promosso dalla Regione FVG;
- adesione ed applicazione a quanto stabilito dall'accordo Stato Regioni in materia di formazione dei lavoratori (n.221/21 dicembre 2011).

Il Piano della Formazione contiene iniziative, azioni, attività formative e di sviluppo, utili a migliorare le competenze professionali specifiche e a perseguire gli obiettivi di miglioramento continuo della qualità del servizio al fine di promuovere e mantenere nel tempo quelle conoscenze e competenze necessarie al miglioramento degli standard di efficacia, di appropriatezza, di sicurezza e di qualità dei servizi professionali e istituzionali resi ai residenti.

In relazione agli obiettivi organizzativi e alla valutazione di sostenibilità dell'impegno organizzativo, che sottende l'implementazione di un sistema di formazione aziendale, l'ASP si avvale sia della formazione "interna" che di quella "esterna".

La formazione interna rappresenta l'alternativa prioritaria per il raggiungimento degli obiettivi istituzionali (specifici dell'organizzazione) oltre che individuali (del singolo operatore) e costituisce una leva strategica per lo sviluppo dell'organizzazione in quanto consente di combinare lo sviluppo delle competenze del personale con i valori culturali specifici dell'istituzione e di potenziare il senso di appartenenza. Risulta essere l'alternativa più efficace per lo sviluppo di competenze specifiche (utilizzabili nel contesto lavorativo) e soprattutto per la diffusione e l'implementazione di procedure, protocolli operativi e/o percorsi clinico assistenziali.



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Per talune forme di sviluppo di competenze (es. competenze di management nei ruoli gestionali) e formazione del personale anche al fine di assolvere a quanto previsto dal sistema ECM per le figure sanitarie, l'ASP si avvale della formazione esterna sia attraverso specifica convenzione con l'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale (decreto ASUFC n.307 del 23/03/2023; delibera CDA n.... del/03/2023) sia avvalendosi di altri fornitori di formazione.

L'offerta formativa è aperta (per gli argomenti di specifico interesse Aziendale posta in obbligatorietà) anche al personale della Fondazione Morpurgo Hofmann Onlus.

Obiettivi della formazione

1. Adempiere agli obblighi legislativi in materia di sicurezza per tutto il personale e sviluppare una cultura attenta alla prevenzione e alla sicurezza nei luoghi di lavoro considerando i rischi per prevenirli e fronteggiarli con adeguata professionalità e responsabilità.
2. Presidiare il trasferimento degli apprendimenti e la ricaduta degli investimenti formativi attraverso il supporto al rafforzamento, nella quotidianità, delle conoscenze e competenze attraverso momenti di supporto individualizzato, lavoro di gruppo e formazione sul campo.
3. Sostenere la motivazione, il benessere di tutto il personale e la capacità di interazione tra le varie figure professionali per favorire il lavoro in team, modalità di lavoro condivise allo scopo di migliorare la qualità dell'offerta sanitaria e socio assistenziale attraverso interventi appropriati, sicuri, efficaci ed efficienti.
4. Sviluppare le competenze specifiche delle diverse professionalità, comprese quelle manageriali delle figure apicali e offrire occasioni di miglioramento delle competenze ai referenti dei servizi.
5. Supportare lo sviluppo delle conoscenze e dell'aggiornamento professionale impegnato nell'ambito amministrativo e tecnico.
6. Promuovere la partecipazione ad eventi formativi di supporto al miglioramento continuo della qualità e della sicurezza delle cure.
7. Garantire un migliore orientamento e inserimento del personale neoassunto.
8. Consentire ai profili per i quali è previsto obbligo ECM di assolvere al debito di crediti in coerenza con i bisogni individuali di ciascuno e i bisogni del contesto.

Prospettive e strategie di sviluppo/miglioramento

Le attività formative proposte e inserite nel presente piano formativo, avranno la finalità di contribuire agli obiettivi delineati dal piano programmatico e saranno di volta in volta progettate e riviste in relazione ai bisogni emergenti. Oltre alla formazione residenziale d'aula, si adotteranno metodologie differenti in relazione all'efficacia formativa (FSC, FAD,). Verranno di conseguenza inseriti metodi formativi e tecniche formative idonee e coerenti con la metodologia formativa scelta in fase di progettazione.



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

In riferimento all'annualità in corso, di seguito è riportato uno schema che riporta la programmazione delle attività previste per il 2023 suddiviso per area tematica:

- Area organizzativa e della qualità
- Area del benessere del benessere, della salute e sicurezza
- Area Sociale e della relazione
- Area Tecnico-sanitaria
- Area Giuridico amministrativa
- Area Gestionale strategica

Per ogni area individuata è stato specificato se il corso verrà organizzato all'interno dell'ente o se organizzato da enti fornitori esterni.

Si sottolinea che è stata fatta un'ipotesi nel definire le modalità "corso interno" o "corso esterno" e le figure coinvolte.

Nel corso dell'anno tali scelte potrebbero subire delle modifiche a causa di esigenze organizzative o delle singole figure professionali.

AREA	ARGOMENTI	CORSO INTERNO/ESTERNO	FIGURE COINVOLTE
organizzativa e della qualità	Audit equipe multidisciplinare	interno	Personale sanitario e assistenziale Animatori
	PAI	interno	Personale sanitario e assistenziale Animatori
	PAI partecipato	interno	Personale sanitario e assistenziale Animatori
	Audit gestione URP	interno	Personale sanitario e assistenziale Animatori
	Audit di monitoraggio con Distretto Sanitario di Riferimento	interno	Personale sanitario e assistenziale Animatori
	Audit incident reporting	interno	Personale sanitario e assistenziale Animatori



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

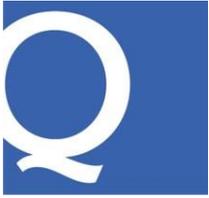
	Presentazione e condivisione di risultati delle indagini di soddisfazione residenti e famigliari	interno	Personale sanitario e assistenziale Animatori
	Condivisione report di indicatori di salute (Ldp, cadute, ICA...)	interno	Personale sanitario e assistenziale Animatori
	Riunioni organizzative di nucleo/residenza	interno	Personale sanitario e assistenziale Animatori
	Piani di miglioramento multiprofessionali e multidisciplinari	interno	Personale sanitario e assistenziale Animatori
Benessere, salute e sicurezza	Lavoratori neoassunti- Sicurezza base (4 ore)	interno /esterno	Tutti i profili
	Lavoratori neoassunti- rischi specifici (12 ore)	Interno/esterno	Tutti i profili
	Aggiornamento sicurezza (6 ore)	Interno/esterno	Tutti i profili
	Sicurezza degli alimenti (HACCP)	interno	Infermieri e OSS
	Addetto squadra antincendio (corso per nuovi addetti)	interno	Tutti i profili
	Esame di idoneità tecnica antincendio	esterno	Tutti i profili
	RLS (formazione obbligatoria)	esterno	RLS
	Prevenzione dello stress attraverso la corporeità	interno	Personale sanitario e assistenziale
	Clinical governance e sicurezza delle cure	esterno	Personale sanitario e assistenziale
	Superamento della contenzione nelle strutture residenziali	interno /e sterno	Personale sanitario e assistenziale
Percorso formativo dedicato al servizio socio-educativo	Interno/esterno	Animatori	



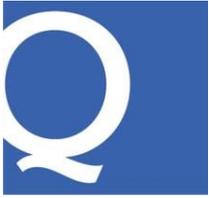
La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

	Infezioni correlate all'assistenza (ICA)- Precauzioni standard e aggiuntive da contatto, droplet, via aerea e utilizzo DPI	esterno	Personale sanitario e assistenziale
	Infezioni correlate all'assistenza (ICA)- strategie da adottare per prevenire infezioni associate a catetere vascolare, catetere vescicale, approcci basati su care bundle – vaccinazioni operatori sanitari	esterno	Personale sanitario e assistenziale
	Strumenti e procedure di sorveglianza delle ICA	esterno	Personale sanitario e assistenziale
	Programma locale di contrasto alle infezioni correlate all'assistenza (ICA)	esterno	Personale sanitario e assistenziale
	Prevenzione rischi ambientali per gli ospiti della residenza	interno	Personale sanitario e assistenziale Animatori
Sociale e della relazione	Dedicarsi con consapevolezza e ricchezza alle Persone con Demenza – introduzione a una formazione integrata	Interno/esterno	Personale sanitario e assistenziale Animatori
	Lavorare in team	Interno	Personale sanitario e assistenziale Animatori
	Il fine vita e il supporto ai famigliari	Interno/esterno	Personale sanitario e assistenziale Animatori
Tecnico-sanitaria	BLSD	esterno	Personale Sanitario
	PRIMO SOCCORSO	esterno	Personale sanitario
	PEG	esterno	Personale Sanitario
	Nutrizione Enterale	esterno	Personale Sanitario e



			Dietista
	Disfagia	esterno	Infermieri
	Valgraf	esterno	Personale sanitario e assistenziale
	Revisione procedure tecnico – assistenziali- sanitarie	interno	Personale sanitario e assistenziale
	Utilizzo CBA 2.0 – area clinico assistenziale	interno	Personale sanitario e assistenziale Animatori
	Processo del farmaco	interno	Personale sanitario
Giuridico amministrativa	Anticorruzione, trasparenza, privacy e codici di comportamento	esterno	Tutto il personale
	Codice degli appalti	Esterno	Personale amministrativo
Gestionale strategica			
	Processo di accompagnamento all'innovazione organizzativa e strutturale, riqualificazione della struttura e dei servizi	interno	Personale individuato
	Conoscenze e competenze per esercitare il ruolo di middle management (coord.inf)	esterno	Personale individuato ⁴



La Quiete

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

SEZIONE 4 – MONITORAGGIO

I principali strumenti e le principali modalità di monitoraggio delle azioni previste dal presente PIAO sono di seguito rappresentati:

Valore Pubblico e performance

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.

Rischi corruttivi e trasparenza:

Monitoraggio periodico condotto dal Responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza secondo le indicazioni ANAC

Piano Triennale Fabbisogno del personale

Monitoraggio con cadenza semestrale condotta dal Responsabile Risorse Umane e dal Direttore socioassistenziale.

