



Relazione annuale sulla performance

Periodo 2023

INDICE

1. INTRODUZIONE	3
2. IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE	4
3. ANALISI CONTESTO E RISORSE	5
A. STORIA E MISSION	5
B. ANALISI CONTESTO	6
C. RISORSE UMANE, STRUMENTALI E FINANZIARIE	7
4. MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	15
5. MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE	18

1. INTRODUZIONE

La Relazione annuale sulla performance – periodo 2023, di seguito “Relazione”, illustra i risultati raggiunti dall’IPAB di Vicenza rispetto agli obiettivi programmati e alle risorse impiegate nel corso dell’anno 2023.

L’IPAB di Vicenza utilizza la Relazione come:

- strumento di miglioramento gestionale, attraverso cui riprogrammare obiettivi e risorse tenendo conto dei risultati ottenuti negli anni precedenti;
- strumento di accountability, attraverso cui rendicontare agli stakeholder (“portatori di interesse” nei confronti dell’organizzazione), sia interni ed esterni, i risultati ottenuti nel periodo considerato.

Nella redazione della Relazione si privilegia la sinteticità, la chiarezza espositiva e la comprensibilità, facendo anche ricorso a rappresentazioni grafiche e tabellari.

Questa Relazione è finalizzata a rafforzare la trasparenza dell’azione amministrativa, promuovendo nell’IPAB di Vicenza una gestione responsabile e idonea a rendicontare i risultati.

La presente Relazione è adottata in stretto collegamento al Piano integrato di attività e organizzazione dell’IPAB di Vicenza per gli anni 2023-2025. Il Piano integrato di attività e organizzazione dell’IPAB di Vicenza per gli anni 2023-2025 è approvato con la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 17/01/2023 e successivamente modificato con la deliberazione n. 12 del 21/03/2023 e la deliberazione n. 69 del 12/12/2023. La presente Relazione si propone di rappresentare e monitorare il valore pubblico generato dall’IPAB di Vicenza, descritto all’interno del Piano integrato di attività e organizzazione dell’IPAB di Vicenza per gli anni 2023-2025.

2. IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

Con riferimento all'anno 2023, per quanto concerne il processo di misurazione e valutazione della performance, si illustra quanto segue:

Ciclo della Performance

Con la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 13 del 12/02/2018 è stato approvato il "*Regolamento per la misurazione e la valutazione della performance*" dell'IPAB di Vicenza.

Il ciclo della performance prende avvio con la declinazione degli obiettivi per il periodo considerato, contenuta nell'Allegato 1 al Piano integrato di attività e organizzazione – periodo 2023-2025 – sezione: VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE E ANTICORRUZIONE – sottosezione: PERFORMANCE, ricompreso all'interno del Piano integrato di attività e organizzazione dell'IPAB di Vicenza per gli anni 2023-2025.

Dopo il monitoraggio in corso d'anno, il ciclo della performance si conclude con la redazione della presente Relazione.

Soggetti coinvolti e ruolo

I soggetti coinvolti nel processo di misurazione e valutazione della performance, con il relativo ruolo, sono:

- Amministrazione: predispone la Relazione;
- OIVP: valida la Relazione;
- Consiglio di Amministrazione: approva la Relazione.

Fonti dati utilizzate

Le fonti dati utilizzate ai fini della misurazione, valutazione e rendicontazione della performance sono:

- la contabilità generale e analitica;
- i report periodici interni;
- le relazioni periodiche;
- gli atti amministrativi a rilevanza esterna;
- ogni altro strumento idoneo a misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati.

3. ANALISI CONTESTO E RISORSE

A. Storia e Mission

IPAB di Vicenza è un'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB), sorta, il 1° febbraio 2003, dalla fusione di due preesistenti IPAB: l'Istituto Salvi e l'IPAB servizi assistenziali.

Prima della fusione del 2003 uno dei due enti, l'IPAB servizi assistenziali, ha visto confluire nel tempo al proprio interno una moltitudine di altre istituzioni caritatevoli della città di Vicenza, le più antiche delle quali risalenti al '300.

Le Opere Pie, come una volta si chiamavano tali istituzioni, sono state trasformate d'imperio in enti pubblici nel 1890 (attraverso al cd. legge "Crispi"), per permettere allo Stato uno stringente controllo su di esse e sui loro capitali, ma che erano nate dall'iniziativa privata di cittadini e altri corpi sociali, per garantire alla comunità locale quella che una volta si chiamava carità, ed ora rappresenta la sicurezza ed assistenza sociale.

Oggi, IPAB di Vicenza è un ente pubblico con caratteristiche particolari, infatti, non percepisce trasferimenti erariali e per questo il proprio bilancio è escluso da quello consolidato dello Stato.

L'Ente è retto da un Consiglio di Amministrazione nominato dal Sindaco di Vicenza, che ha durata quinquennale.

L'Amministrazione è posta sotto la vigilanza della Regione Veneto.

La Missione dell'IPAB di Vicenza coincide con quanto previsto all'articolo 3 del vigente Statuto, che recita:

Art. 3 - Scopi dell'Ipab

1. In conformità alla volontà dei fondatori, l'Ipab ha lo scopo di promuovere e salvaguardare la dignità della persona in stato di bisogno attuando interventi a tutela dell'infanzia, della famiglia, della maternità, dell'avviamento al lavoro, dello studio, dell'invalidità, della terza età, e delle persone dimesse o dimissibili dagli istituti di prevenzione e pena.
2. A tal fine promuove, dirige, sostiene e coordina iniziative di servizio nel campo dell'assistenza sociale.
3. L'Ipab trae i mezzi finanziari necessari al raggiungimento dei propri scopi istituzionali dai corrispettivi dei servizi prestati, dalle rendite del suo patrimonio, per la parte non destinata al mantenimento della consistenza patrimoniale a norma di legge, e da contributi, lasciti e donazioni.
4. L'Ipab, per l'attuazione dei programmi finalizzati al raggiungimento degli scopi statutari, può stipulare convenzioni con enti pubblici e organismi privati, nonché costituire e partecipare a società ed enti pubblici e privati nel rispetto del perseguimento dei fini dei fondatori e compatibilmente con l'ordinamento giuridico e la natura di ente senza scopo di lucro.
5. L'Ipab promuove e gestisce, direttamente ovvero attraverso soggetti convenzionati, la formazione di base, la qualificazione e riquilificazione, l'aggiornamento e la formazione continua degli operatori dei servizi assistenziali, nei diversi profili di operatore di base e delle altre professionalità coinvolte, sia con finalità interne, per sostenere l'adeguamento e la flessibilizzazione delle professionalità coinvolte, sia con finalità esterne, allo scopo di promuovere la crescita delle culture professionali degli operatori dei servizi.

Attualmente, IPAB di Vicenza eroga l'assistenza in forma residenziale e semiresidenziale ad anziani non autosufficienti, che rappresenta il core business dell'attività.

Inoltre, IPAB di Vicenza detiene un consistente patrimonio immobiliare, in parte dedicato alle attività strumentali, in parte messo a reddito ed in parte utilizzato per perseguire i propri scopi statutari, anche attraverso la valorizzazione di immobili con il concorso di associazioni o fondazioni diverse, prevalentemente operanti in ambito sociale.

IPAB di Vicenza è altresì ente formatore riconosciuto dalla Regione del Veneto. In particolare, da molti anni, organizza i corsi regionali atti a conseguire l'attestato professionale per la qualifica di operatore socio sanitario.

Infine, IPAB di Vicenza è proprietaria al 100% della società IPARK srl di Vicenza, fondata nel 2004. Tale società viene gestita da un Consiglio di Amministrazione i cui componenti sono nominati dall'Ente. IPARK Srl opera secondo gli indirizzi generali stabiliti dall'IPAB di Vicenza che ne detiene il controllo. La stessa società IPARK srl opera nel medesimo ambito di IPAB di Vicenza, erogando servizi di assistenza a personale anziane non autosufficienti.

B. Analisi contesto

Con riferimento all'anno 2023, si espongono i seguenti elementi:

Tipologie di stakeholder

I principali stakeholder esterni sono:

- Regione Veneto
- Azienda Ulss n. 8 "Berica"
- Comune di Vicenza
- Comunità locale

I principali stakeholder interni sono:

- Ospiti e relativi familiari
- Dipendenti e le organizzazioni sindacali
- Volontari
- IPARK Srl

Punti di forza

I punti di forza dell'Ente sono:

- qualità del servizio: competenze e skills sviluppate nel corso degli anni di attività nel campo socio-assistenziale, che si esplica nella gestione di casi critici dal punto di vista sanitario e sociale;
- attività formativa: l'IPAB di Vicenza è un ente formatore riconosciuto dalla Regione Veneto che gestisce corsi per il conseguimento dell'attestato professionale di operatore socio sanitario;
- patrimonio di iniziative e di attività: data la dimensione dell'Ente, ciò permette di essere fulcro di numerose attività e punto di incontro tra l'anziano e la comunità locale;
- patrimonio storico: l'Ente è catalizzatore di numerosi lasciti e donazioni, accumulati nel corso del tempo, in opere d'arte e immobili di valore e pregio storico/artistico. Attraverso la valorizzazione del patrimonio si contribuisce a far conoscere agli stakeholder il servizio reso alle persone anziane.

Tipologie di rischio gestite

I principali fattori di rischio affrontati dall'Ente sono:

- rischio clinico-sanitario: è preponderante in quanto l'IPAB di Vicenza svolge l'attività assistenziale alle persone, di norma anziane, non autosufficienti, nella quasi totalità dei casi non più curabili a domicilio, che richiedono un adeguato livello di assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, tutelare e alberghiera. Sotto questo aspetto l'Ente ha introdotto numerosi protocolli, procedure e processi volti a prevenire e gestire il suddetto rischio;
- rischio economico – finanziario: si rappresenta che il rischio di business è pressoché legato ai servizi residenziali e semiresidenziali per la non

autosufficienza. Dal punto di vista economico, rileva l'esigenza di fatturato legata ai cosiddetti "posti freddi" e la progressiva erosione dei margini derivanti dalle prestazioni sanitarie, data l'elevata incidenza del costo del personale. Dal punto di vista finanziario, emerge l'indebitamento generatosi nei primi anni 2000, ancora persistente nonostante le manovre di rientro intraprese;

- rischio sul patrimonio immobiliare: riguarda, in particolare, il patrimonio non strumentale destinato a reddito. Detto patrimonio, anche se cospicuo in termini di valore assoluto, non è facilmente impiegabile a fonte di valore o di alienazione, data la vetustà dello stesso e le condizioni del mercato immobiliare;
- rischio di reputazione: il mantenimento dell'immagine dell'Ente passa attraverso una gestione il più attenta possibile alla qualità dei servizi erogati e da un atteggiamento proattivo di comunicazione e promozione dell'Ente verso la comunità.

Diffusione dell'epidemia da Sars-Cov-2

A partire dall'anno 2020, l'Ente si trova a gestire la diffusione dell'epidemia da Sars-Cov-2.

Rispetto alle annualità precedenti, gli effetti sulla gestione sono più mitigati. L'adozione da parte della struttura di numerose linee guida e protocolli consente di trattare adeguatamente e con efficacia le specifiche situazioni.

Dal punto di vista dei ricavi, permane, seppur in maniera limitata, la contrazione dei proventi derivanti dalle quote regionali di residenzialità e dalle rette a carico dei fruitori dei servizi, a causa della temporanea sospensione degli ingressi di nuovi utenti dall'esterno, nei vari momenti dell'anno in cui l'Ente ha dovuto trattare i casi di infezione negli anziani ospitati.

Sotto il profilo dei costi, rilevano quelli legati a forniture straordinarie di dispositivi di protezione individuale, materiale per la sanificazione e la bonifica delle aree, interventi straordinari di pulizia, ricerca di personale da impiegare per le sostituzioni dei lavoratori assenti e alla formazione del personale, necessaria per assicurare la salute e sicurezza ai lavoratori dell'Ente.

Infine, persiste l'elevato e continuo turn-over, tutt'ora in atto, verso le Aziende Ulss da parte del personale sanitario con rapporto di lavoro a tempo indeterminato, in particolare per il profilo di infermiere e di operatore socio-sanitario. Questo si riverbera nelle numerose dimissioni e la necessità della relativa sostituzione di personale, che hanno determinato un aggravamento dell'attività amministrativa legata al reclutamento di nuova forza lavoro. A ciò si contrappone una sempre più crescente carenza nel mercato del lavoro della disponibilità di queste specifiche professionalità. Questa situazione rappresenta una contingenza generale che coinvolge anche gli altri Centri di Servizi per persona e anziane non autosufficienti.

C. Risorse umane, strumentali e finanziarie

Con riferimento all'anno 2023, si rappresentano i seguenti aspetti:

Dati informativi sull'organizzazione

Per quanto riguarda i dati informativi sull'organizzazione si prosegue argomentando la composizione del Consiglio di amministrazione, del Collegio dei Revisori dei Conti, del OIVP e dell'apparato relativo alla gestione amministrativa, tecnica e finanziaria dell'Ente e infine del servizio di tesoreria.

Consiglio di amministrazione

Dal 11/02/2019 è insediato il Consiglio di Amministrazione dell'IPAB di Vicenza, nominato con decreto del Sindaco del Comune di Vicenza (prot. gen. n. 12431 del 24/01/2019). Come da deliberazione n. 10 del 11/02/2019, il Consiglio di Amministrazione è così composto:

- Angonese Ermanno (presidente)
- Rachela Silvia (vice presidente)
- Coppola Livia (consigliere)
- Magaraggia Michele (consigliere)
- Omerini Massimo (consigliere)

I componenti rimangono in carica per un quinquennio.

Collegio dei Revisori dei Conti

Il Collegio dei Revisori dei Conti è stato nominato con la deliberazione n. 45 del 14/09/2021, ed è così composto:

- Celebron Anna (presidente)
- Matteazzi Alberto (componente)
- Bellin Giuliano (componente)

I componenti del Collegio dei Revisori dei Conti rimangono in carica per un triennio.

Il Collegio dei Revisori dei Conti ha espresso parere favorevole sull'approvazione del bilancio di previsione e del bilancio d'esercizio licenziati nel corso dell'anno. Sono state inoltre eseguite le verifiche periodiche sul fondo cassa e sulla correttezza delle procedure amministrative, come da linee guida regionali.

OIVP

L'Organismo Indipendente di Valutazione della Performance (OIVP), individuato con la deliberazione n. 13 del 02/03/2021, risulta così composto:

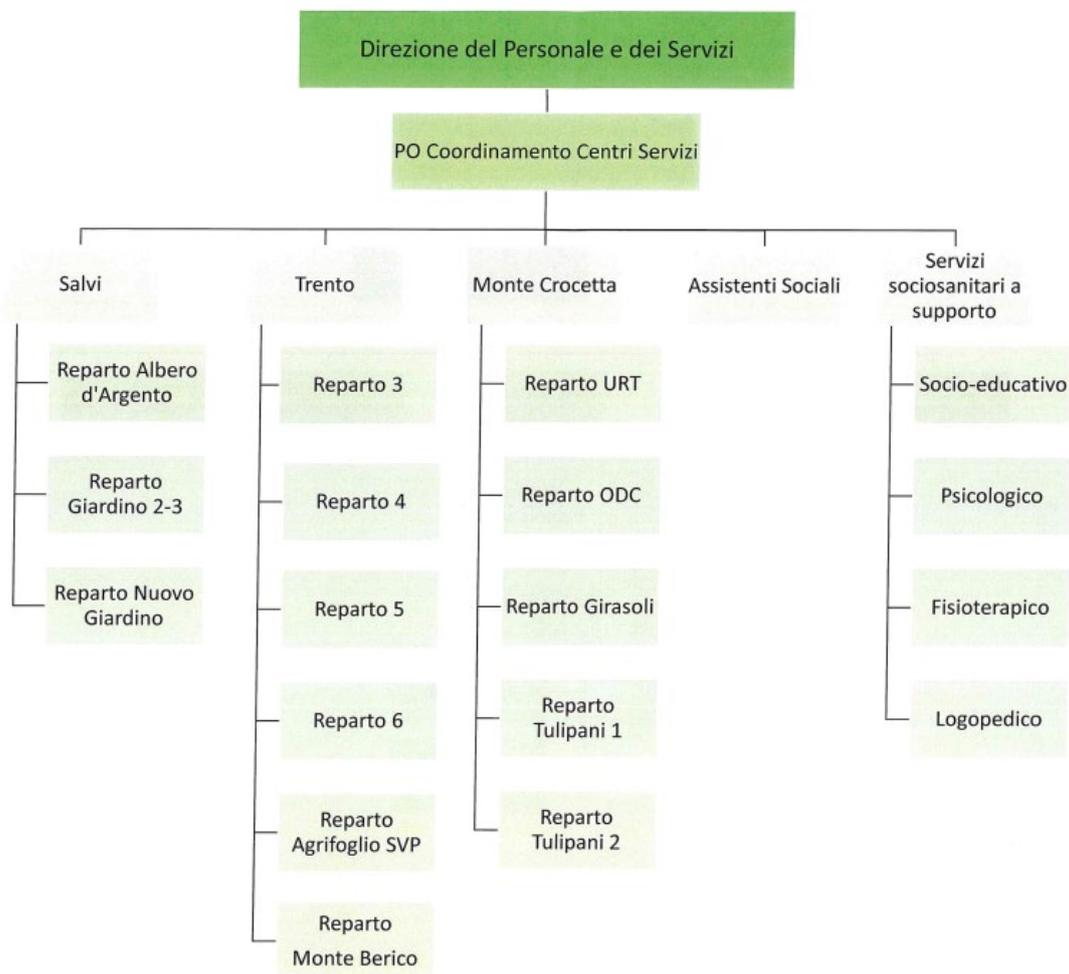
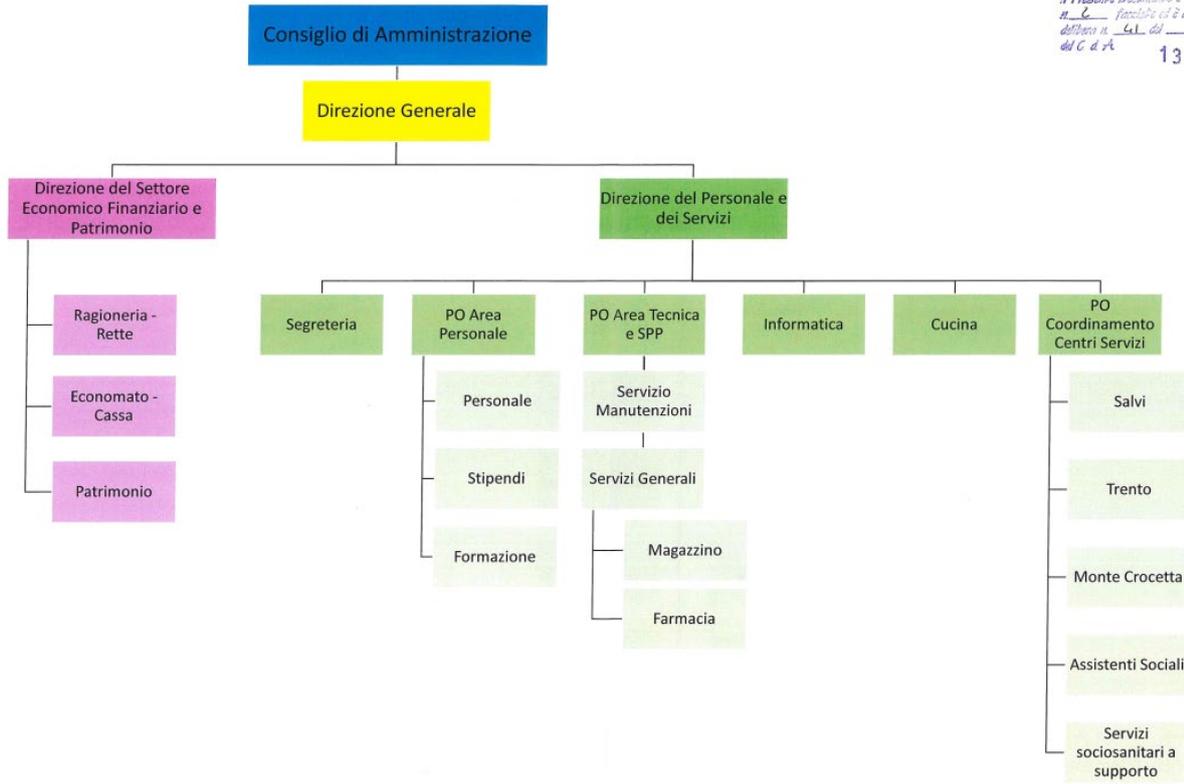
- Slaviero Nevio (presidente)
- Cocco Chiara (componente)
- Zausa Lisa (componente)

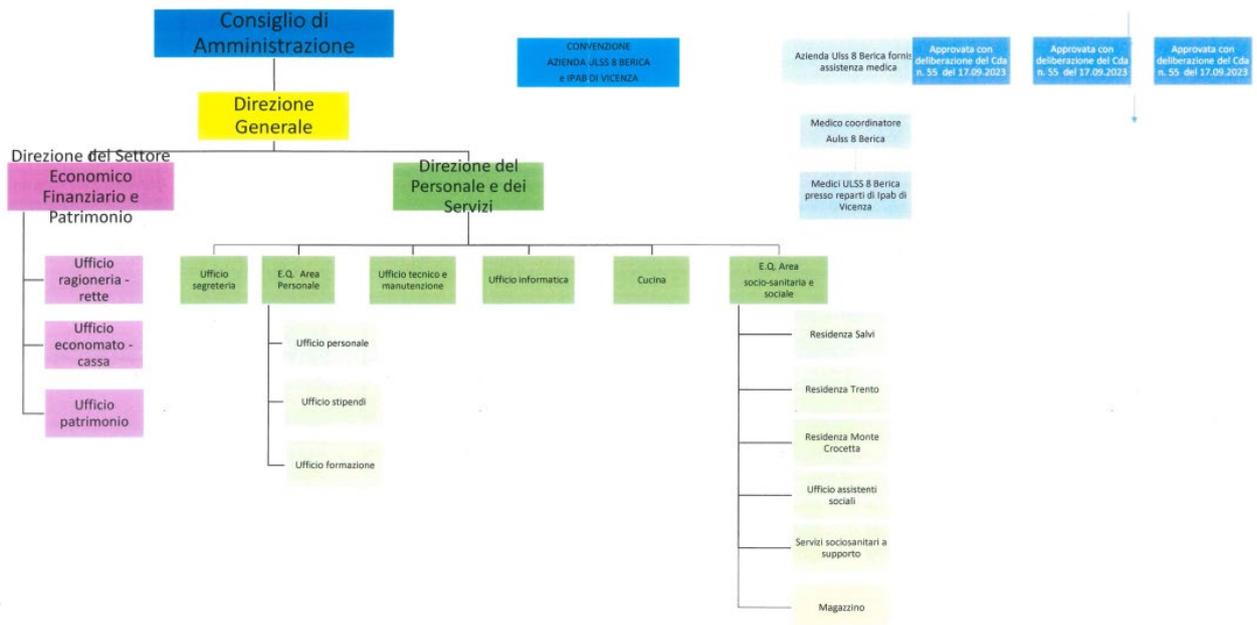
I componenti dell'OIVP rimangono in carica per un triennio.

Gestione amministrativa, tecnica e finanziaria:

La gestione amministrativa, tecnica e finanziaria è in capo al Direttore Generale dell'Ente, coadiuvato dal Dirigente dell'area del Personale e dei Servizi e dal Dirigente del settore Economico Finanziario e Patrimonio.

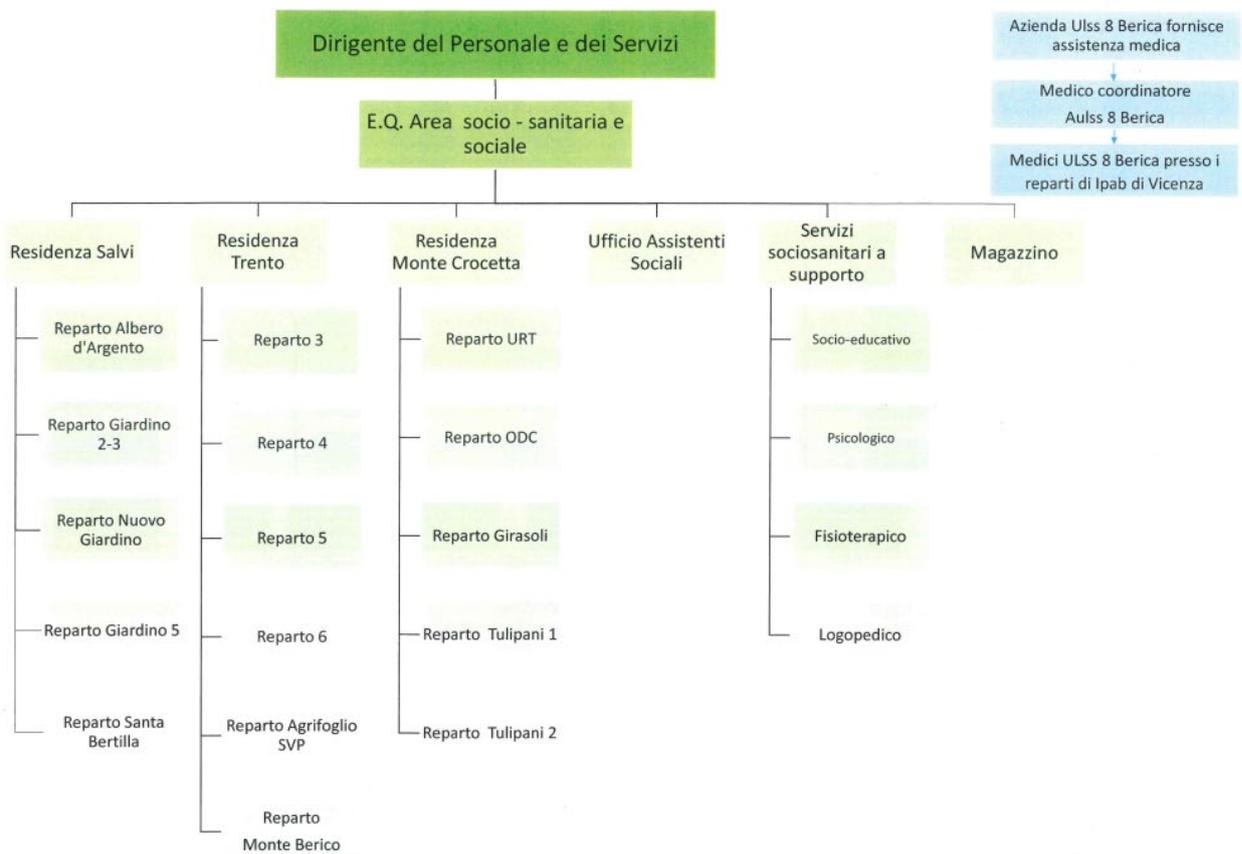
Nel corso dell'anno 2023, al fine di migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa, l'assetto organizzativo ha subito una variazione. Per completezza, si riporta l'organigramma generale dell'IPAB di Vicenza, approvato con la deliberazione n. 41 del 13/09/2022. Successivamente, si riporta l'organigramma generale dell'IPAB di Vicenza, approvato con la deliberazione n. 55 del 13/09/2023.





Approvata con deliberazione del Cda n. 55 del 17 OTT. 2023

Approvata con deliberazione del Cda n. 55 del 17.09.2023



Servizio di Tesoreria

Il servizio di tesoreria è affidato alla Banca Popolare di Sondrio.

Analisi dei Servizi

Allo scopo di erogare l'assistenza a persone, di norma anziane non autosufficienti, anche per l'anno 2023, IPAB di Vicenza ha ottenuto e conservato, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente, per le proprie Unità di Offerta:

- l'autorizzazione all'esercizio;
- l'accreditamento istituzionale;
- la sottoscrizione di apposti accordi contrattuali per la definizione dei rapporti giuridici ed economici con l'Azienda Unità Locale Socio Sanitaria n. 8 Berica.

Nell'anno 2023, la capacità di offerta residenziale, intesa in termini di posti letto, suddivisi per Residenza, è la seguente:

Denominazione Residenza	Capacità di offerta residenziale
Residenza Girolamo Salvi e Salvi Santa Bertilla	188
Residenza San Camillo	90
Residenza Trento Ottavio Trento	163
Residenza Monte Crocetta	100
Totale posti letto	541

Tutte le suddette Residenze sono ubicate nel Comune di Vicenza.

Nel corso dell'anno 2023, sono proseguite, per le diverse Residenze dell'Ente, opere volte al mantenimento dei requisiti di autorizzazione all'esercizio e accreditamento istituzionale stabiliti dalle normative regionali, all'efficientamento energetico delle strutture, ad accrescere il comfort alberghiero e l'appetibilità dell'offerta nei confronti dell'utenza.

Al 31/12/2023, la gestione diretta IPAB di Vicenza, sui posti letto attivi su offerta residenziale, è così riassunta:

IPAB di Vicenza	Capacità di offerta residenziale	Situazione dei posti letto attivi al 31/12/2023				
		unico livello assistenziale DGR n. 996/2022 (ex U.d.O. intensità minima / ridotta e intensità media	U.d.O. stati vegetativi	Unità Riabilitativa Territoriale	Ospedale di Comunità	Tot. Residenza posti attivi
Residenza G. Salvi	128	128*	0	0	0	128
Residenza G. Salvi – Santa Bertilla	60	60	0	0	0	60
Residenza O. Trento	163	117	18	0	0	135
Residenza Monte Crocetta	100	76**	0	13	11	100
Totale posti letto	451	381	18	13	11	423

* 48 su 188 posti letto su unico livello assistenziale da D.G.R. 09.08.2022, n. 996, provenienti da Unità di Offerta per persone anziane non autosufficienti con maggior bisogno assistenziale, sono dedicati ad utenti psicogeriatrici

** 50 su 76 posti letto su unico livello assistenziale da D.G.R. 09.08.2022, n. 996, provenienti da Unità di Offerta per persone anziane non autosufficienti con maggior bisogno assistenziale, sono dedicati ad utenti affetti da Alzheimer

Per la Residenza Trento, si rileva, nel corso dell'anno 2023, la chiusura temporanea per complessivi n. 28 posti letto su Unità di Offerta unico livello assistenziale da D.G.R. 09.08.2022, n. 996. Tale intervento si è reso inevitabile, nel corso del 2021, per fronteggiare, con profitto, la concomitanza, amplificata dallo scenario pandemico legato alla diffusione del virus Sars-Cov-2, tra la carenza di domanda di accesso dall'esterno da parte di nuovi utenti e l'annosa difficoltà di reclutare personale sanitario, a fronte dell'elevato e continuo turn-over verso le Aziende sanitarie. Con l'obiettivo di impiegare fruttuosamente i locali vuoti, è stata accolta, a decorrere da luglio 2022, la proposta biennale di AULSS 8 Berica di affittare il reparto 3 della Residenza Trento, al fine di un utilizzo come "hospice".

A partire dal 02/05/2023 è iniziato l'ingresso di nuovi ospiti presso il reparto 6 della Residenza Trento, fino alla totale occupazione di n. 28 posti su ex Unità di Offerta per persone anziane non autosufficienti con ridotto-minimo bisogno assistenziale, ora Unità di Offerta unico livello assistenziale da D.G.R. 09/08/2022, n. 996, ripristinando così il servizio e la relativa capacità di offerta nei confronti dell'utenza. Tale chiusura era stata disposta nel 2021, per affrontare la situazione poc'anzi descritta.

Al 31/12/2023, la gestione diretta IPARK Srl, sui posti letto attivi su offerta residenziale, è così raffigurata:

IPARK Srl	Capacità offerta max	Situazione dei posti letto attivi
		unico livello assistenziale DGR n. 996/2022 (ex U.d.O. intensità minima / ridotta)
Residenza San Camillo	90	90
Totale posti letto	90	90

L'assistenza semiresidenziale ad anziani non autosufficienti viene erogata in 3 centri diurni, la cui operatività è affidata alla controllata IPARK srl:

- Centro Diurno Trento;
- Centro Diurno Bachelet;
- Centro Diurno Villa Rota Barbieri.

I centri diurni Bachelet e Villa Rota Barbieri sono di proprietà del Comune di Vicenza che, mediante convenzione del 30/09/2015, ha trasferito ad IPAB di Vicenza la titolarità del servizio per un periodo di 10 anni.

I posti complessivamente disponibili presso i centri diurni sono pari a 87.

Tutti i suddetti centri diurni sono ubicati nel Comune di Vicenza.

Nel corso dell'anno 2023, a causa degli effetti della diffusione della pandemia da virus Sars-Cov-2, già ampiamente descritti in precedenza, è stato possibile mantenere attivo, per l'intero anno, solo il servizio del Centro Diurno Villa Rota Barbieri.

Personale

IPAB di Vicenza ha erogato il servizio, nei reparti delle Residenze a diretta gestione, attraverso l'impiego di:

- personale dipendente con contratto afferente al comparto Funzioni Locali e rapporto di lavoro a tempo indeterminato e determinato;
- personale in somministrazione;
- personale in convenzione;
- personale fornito attraverso l'appalto di servizi all'esterno.

La gestione del personale dipendente è stata condotta nei limiti della pianificazione dei fabbisogni di personale per l'anno 2023, formulata nell'Allegato 4 al Piano integrato di attività e organizzazione – periodo 2023-2025 – sezione: ORGANIZZAZIONE E CAPITALE UMANO – sottosezione: PIANO TRIENNALE DI FABBISOGNI DI PERSONALE, ricompreso all'interno del Piano integrato di attività e organizzazione dell'IPAB di Vicenza per gli anni 2023-2025.

Si rappresenta che, nel corso dell'anno 2023, il fabbisogno di personale, effettivo e conseguentemente impiegato, è stato determinato mediante un'approfondita e peculiare attività di analisi e di programmazione, che ha costantemente monitorato l'evoluzione dell'andamento del tasso di occupazione dei posti letto, al fine di impiegare un numero di risorse adeguato a mantenere attivi i servizi.

Rilevante è stato lo sforzo organizzativo profuso nel reclutare tempestivamente il personale indispensabile a garantire le dotazioni necessarie per il funzionamento dei servizi, a causa dell'annoso problema della migrazione dei profili sanitari e assistenziali verso le Aziende Ulss.

Anche in virtù delle considerazioni menzionate, ove si sia verificata la cessazione di personale, a fronte della relativa previsione di copertura del posto in organico e della effettiva necessità di sostituzione, si è proceduto all'integrazione della risorsa, mediante lo scorrimento di graduatorie concorsuali vigenti nel periodo o l'esecuzione di nuove procedure concorsuali. Per integrare e soddisfare le assunzioni di personale dipendente strettamente necessarie, sono state espletate le seguenti procedure di reclutamento a tempo indeterminato:

Provvedimento	Descrizione concorso
Determinazione Dirigenziale n. 502 del 23/11/2022	Concorso pubblico per soli esami per la copertura di n. 1 posto in ruolo di Operatore Socio Sanitario a tempo pieno ed indeterminato (cat. B - B1 CCNL Funzioni Locali)
Determinazione Dirigenziale n. 544 del 19/12/2022	Concorso pubblico per soli esami per la copertura di n. 3 posti in ruolo di Infermiere a tempo pieno ed indeterminato (cat. C – C1 CCNL Funzioni Locali)
Determinazione Dirigenziale n. 55 del 09/02/2023	Concorso pubblico per soli esami per la copertura di n. 3 posti in ruolo di Infermiere a tempo pieno ed indeterminato (cat. C – C1 CCNL Funzioni Locali)
Determinazione Dirigenziale n. 92 del 28/02/2023	Concorso pubblico per soli esami per la copertura di n. 1 posto in ruolo di Educatore Professionale Animatore a tempo pieno ed indeterminato (cat. C – C1 CCNL Funzioni Locali)
Determinazione Dirigenziale n. 115 del 15/03/2023	Concorso pubblico per soli esami per la copertura di n. 1 posto in ruolo di Istruttore Tecnico a tempo pieno ed indeterminato (cat. C - C1 CCNL Funzioni Locali)
Determinazione Dirigenziale n. 116 del 15/03/2023	Concorso pubblico per soli esami per la copertura di n. 1 posto in ruolo di Operatore Socio Sanitario a tempo pieno ed indeterminato (cat. B - B1 CCNL Funzioni Locali)
Determinazione Dirigenziale n. 165 del 13/04/2023	Concorso pubblico per soli esami per la copertura di n. 1 posto in ruolo di Infermiere specialista a tempo pieno ed indeterminato (area dei funzionari e della elevata qualificazione - CCNL Funzioni Locali)
Determinazione Dirigenziale n. 177 del 19/04/2023	Concorso pubblico per soli esami per la copertura di n. 1 posto in ruolo di Fisioterapista specialista a tempo pieno ed indeterminato (area dei funzionari e della elevata qualificazione - CCNL Funzioni Locali)
Determinazione Dirigenziale n. 178 del 19/04/2023	Concorso pubblico per soli esami per la copertura di n. 1 posto in ruolo di Coordinatore socio-sanitario a tempo pieno ed indeterminato (area dei funzionari e della elevata qualificazione - CCNL Funzioni Locali)
Determinazione Dirigenziale n. 341 del 25/07/2023	Concorso pubblico per soli esami per la copertura di n. 1 posto in ruolo di Infermiere specialista a tempo pieno ed indeterminato (area dei funzionari e della elevata qualificazione - CCNL Funzioni Locali)

Provvedimento	Descrizione concorso
Determinazione Dirigenziale n. 342 del 25/07/2023	Concorso pubblico per soli esami per la copertura di n. 1 posto in ruolo di Fisioterapista specialista a tempo pieno ed indeterminato (area dei funzionari e della elevata qualificazione - CCNL Funzioni Locali)
Determinazione Dirigenziale n. 405 del 23/08/2023	Concorso pubblico per soli esami per la copertura di n. 1 posto in ruolo di Operatore Socio Sanitario a tempo pieno ed indeterminato (area degli operatori esperti - CCNL Funzioni Locali)
Determinazione Dirigenziale n. 422 del 30/08/2023	Concorso pubblico per soli esami per la copertura di n. 1 posto in ruolo di Cuoco a tempo pieno ed indeterminato (area degli operatori esperti - CCNL Funzioni Locali)
Determinazione Dirigenziale n. 431 del 04/09/2023	Concorso pubblico per soli esami per la copertura di n. 1 posto in ruolo di Coordinatore socio-sanitario a tempo pieno ed indeterminato (area dei funzionari e della elevata qualificazione - CCNL Funzioni Locali)
Determinazione Dirigenziale n. 447 del 13/09/2023	Concorso pubblico per soli esami per la copertura di n. 1 posto in ruolo di Infermiere specialista a tempo pieno ed indeterminato (area dei funzionari e della elevata qualificazione - CCNL Funzioni Locali)
Determinazione Dirigenziale n. 573 del 08/11/2023	Concorso pubblico per soli esami per la copertura di n. 1 posto in ruolo di Infermiere specialista a tempo pieno ed indeterminato (area dei funzionari e della elevata qualificazione - CCNL Funzioni Locali)

Al 31/12/2023 il personale dipendente operante nell'Ente è così ripartito:

Profilo professionale	n. femmine	n. maschi	Tot. teste	Tot. unità equivalenti
Assistente sociale	3	0	3	2,67
Autista	0	1	1	1,00
Collaboratore amministrativo	7	0	7	6,86
Coordinatore servizi generali	0	1	1	1,00
Coordinatore socio sanitario	6	1	7	7,00
Cuoco	5	7	12	11,67
Dirigenti	1	1	2	1,67
Educatore professionale	8	0	8	6,56
Esecutore dei servizi generali	5	2	7	5,67
Fisioterapista	3	2	5	3,50
Fisioterapista specialista	2	3	5	3,50
Infermiere	9	4	13	11,17
Infermiere specialista	16	3	19	18,00
Istruttore amministrativo	4	1	5	4,67
Istruttore informatico	0	1	1	1,00
Istruttore tecnico	0	1	1	1,00
Logopedista	3	0	3	2,17
Manutentore	0	6	6	6,00
Operatore dei servizi di cucina	3	0	3	3,00
Operatore dei servizi generali	3	4	7	6,58
Operatore socio sanitario	165	36	201	188,00
Psicologo	3	0	3	2,00
Responsabile cucina	0	1	1	1,00
Specialista amministrativo	6	3	9	8,83
Specialista tecnico	1	1	2	2,00
Totale	253	79	332	306,50

Tutti i dipendenti sono assunti con rapporto di lavoro a tempo indeterminato.

Nel corso del 2023, con riferimento all'area in esame, sono stati acquisiti dall'esterno i seguenti servizi:

- servizio infermieristico diurno in alcuni reparti e servizio infermieristico notturno;
- servizio di lavanderia e guardaroba;
- servizio di pulizie.

4. MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Allo scopo di apprezzare il valore pubblico generato dall'IPAB di Vicenza nel corso dell'anno 2023, all'interno di questo paragrafo si riprendono, discutono, esplicano ed esaminano le principali modalità e gli strumenti descritti nella sezione 4. MONITORAGGIO del Piano integrato di attività e organizzazione dell'IPAB di Vicenza per gli anni 2023-2025. Si procede ad apprezzare il valore pubblico in termini di performance organizzativa complessiva e attraverso il grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati, per il periodo considerato, alle unità organizzative.

Performance organizzativa complessiva

In questa sezione si riportano le principali risultanze, rilevate per l'anno 2023, in termini di occupazione dei posti letto, indicatori di servizio, dati economici, patrimoniali e finanziari, trasparenza e qualità percepita dall'utenza.

Occupazione posti letto

Di seguito si indica, per l'intero anno 2023, la presenza media riportata sui posti letto attivi su offerta residenziale in gestione diretta IPAB di Vicenza:

Residenza Salvi (U.d.O. per anziani non autosufficienti)	Residenza Trento (U.d.O. per anziani non autosufficienti)	Residenza Trento (U.d.O. stati vegetativi)	Residenza Monte Crocetta (U.d.O. per anziani non autosufficienti)	Residenza Monte Crocetta (strutture intermedie U.R.T e O.D.C.)
125,71	104,43	17,51	72,88	23,39

Anche per l'anno 2023, seppur in misura sensibilmente inferiore rispetto ai precedenti periodi 2020, 2021 e 2022, l'effetto dell'epidemia da Sars-Cov-2 si è riverberato sul tasso di occupazione dei posti letto. Infatti, la possibilità di nuovi ingressi è stata varie volte sospesa nel corso dell'anno, durante la gestione dei casi di positività al virus nel singolo reparto. La principale conseguenza è sintetizzabile nella contrazione dei ricavi, quali minori introiti derivanti dalle quote regionali di residenzialità e dalle rette alberghiere a carico dell'utenza.

Indicatori di servizio

IPAB di Vicenza assolve periodicamente agli adempimenti relativi al flusso informativo per le prestazioni extra ospedaliere in area anziani non autosufficienti (FAR), previsti dalla Regione del Veneto.

Con riferimento alle principali figure professionali impiegate e aree di interesse deputate all'erogazione della prestazione a favore delle persone anziane non autosufficienti, è possibile dirimere i seguenti indicatori sintetici di servizio, distinti in base allo specifico sistema di rendicontazione e verifica degli standard, definito dalla normativa regionale prevista per la relativa Unità di Offerta.

Per quanto riguarda il "Sistema di rendicontazione e verifica degli standard definito nella D.G.R. n. 84/2007", si rappresenta quanto segue. Per la figura di operatore socio sanitario, la Regione Veneto stabilisce uno standard di 1 operatore ogni 2,5 ospiti su Unità di Offerta per persone anziane non autosufficienti con ridotto-minimo bisogno assistenziale - 1° livello - e di 1 operatore ogni 2,4 ospiti su Unità di Offerta per persone anziane non autosufficienti con maggior bisogno assistenziale - 2° livello -. Nell'ambito aziendale, con riferimento alla gestione diretta IPAB di Vicenza, per la figura di operatore socio sanitario si rileva in media uno standard reso pari a 1 operatore ogni 2,22 ospiti di 1° livello e di 2° livello. Tale valore è migliorativo rispetto alla previsione

regionale. Per la figura di infermiere, la Regione Veneto stabilisce uno standard di 1 infermiere ogni 15 ospiti su Unità di Offerta per persone anziane non autosufficienti con ridotto-minimo bisogno assistenziale - 1° livello - e di 1 infermiere ogni 12 ospiti su Unità di Offerta per persone anziane non autosufficienti con maggior bisogno assistenziale - 1° livello -. Nell'ambito aziendale, con riferimento alla gestione diretta IPAB di Vicenza, per la figura di infermiere si rileva in media uno standard reso pari a 1 infermiere ogni 8,05 ospiti di 1° livello e di 2° livello. Tale valore è migliorativo rispetto alla previsione regionale.

Per quanto concerne il "*Sistema di rendicontazione e verifica degli standard definito nella D.G.R. n. 1720/2022*", si riscontra quanto segue. Per l'area socio-sanitaria, rilevabile nelle Unità di Offerta residenziale per persone anziane non autosufficienti – unico livello assistenziale -, la Regione Veneto fissa lo standard minimo complessivo in 896,00 minuti medi/settimana/ospite, dato dal computo tra l'assistenza diretta (in un minimo di 721 minuti) e l'assistenza indiretta (in un massimo di 175 minuti). Nell'ambito aziendale, con riferimento alla gestione diretta IPAB di Vicenza, per l'area socio-sanitaria, si rileva in media uno standard complessivo di 909 minuti medi/settimana/ospite, relativamente all'assistenza diretta. Tale valore è migliorativo rispetto alla previsione regionale. Per l'area sanitaria, rilevabile nelle Unità di Offerta residenziale per persone anziane non autosufficienti – unico livello assistenziale -, la Regione Veneto fissa lo standard minimo complessivo in 147,00 minuti medi/settimana/ospite, dato dal computo dell'assistenza infermieristica alla quale concorrono le attività rese dal coordinatore, quantificate in un massimo di 21 minuti medi/settimana/ospite, quando in possesso dei requisiti previsti per la funzione infermieristica. Nell'ambito aziendale, con riferimento alla gestione diretta IPAB di Vicenza, per l'area sanitaria si rileva in media uno standard complessivo, reso dalle figure infermieristiche e di coordinamento, pari a 208 minuti medi/settimana/ospite. Tale valore è migliorativo rispetto alla previsione regionale.

Dati economici, patrimoniali e finanziari

Si rinvia ai documenti del Bilancio di Esercizio stabiliti dalla DGRV n. 725 del 22/06/2023, previsti per le IPAB operati nella Regione Veneto.

I documenti vengono resi mediante pubblicazione, sul sito web istituzionale www.ipab.vicenza.it, nella sezione "Amministrazione Trasparente" – "Bilanci", dopo l'approvazione nei termini di legge.

L'Ente adotta il sistema della contabilità economico-patrimoniale, basato su rilevazioni effettuate con il metodo della partita doppia. L'IPAB di Vicenza è un ente pubblico senza scopo di lucro.

Al fine di garantire la continuità aziendale di IPAB di Vicenza, mediante il raggiungimento delle condizioni di equilibrio economico, patrimoniale e finanziario dell'Ente, è proseguita, anche per l'anno 2023, l'azione di risanamento presentata alla Regione nel 2020.

Trasparenza

È stato adottato il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza (PTPC) 2023 -2025, formulato nell'Allegato 2 al Piano integrato di attività e organizzazione – periodo 2023-2025 – sezione: VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE E ANTICORRUZIONE – sottosezione: RISCHI CORRUTTIVI E TRASPARENZA, ricompreso all'interno del Piano integrato di attività e organizzazione dell'IPAB di Vicenza per gli anni 2023-2025.

Il Piano è pubblicato nell'apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale www.ipab.vicenza.it.

Infine, il sito istituzionale dell'Ente è tempestivamente aggiornato al fine di adempiere alle disposizioni del D.lgs. n. 33/2013.

Qualità percepita dall'utenza

IPAB di Vicenza procede con la somministrazione periodica all'utenza di un questionario di indagine per la rilevazione della qualità percepita rispetto ai servizi erogati Ente.

In particolare, in questa sede, si vuole analizzare l'ultima indagine di "customer satisfaction", approvata con la deliberazione n. 22 del 18/04/2023.

Dai dati esposti nel report emerge, per tutti i vari item di analisi della qualità, un giudizio da parte dell'utente che attesta una preponderanza per le valutazioni "molto soddisfatto" e "soddisfatto".

Pertanto, dell'analisi in questione si può rilevare e concludere un buon grado di soddisfazione e un apprezzabile livello complessivo di qualità del servizio percepita dall'utenza.

Per completezza e profondità dell'analisi, si riporta in allegato alla presente Relazione il report d'Indagine sulla qualità percepita – report 2022-2023.

Obiettivi di gruppo/reparto/servizio

Nel Piano della performance 2023-2025, contenuto nell'Allegato 1 al Piano integrato di attività e organizzazione – periodo 2023-2025 – sezione: VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE E ANTICORRUZIONE – sottosezione: PERFORMANCE, ricompreso all'interno del Piano integrato di attività e organizzazione dell'IPAB di Vicenza per gli anni 2023-2025, sono stati declinati gli obiettivi per servizio/reparto, in modo da personalizzare e finalizzare in modo concreto il perseguimento del risultato collettivo da raggiungere.

Al termine del periodo in esame, i competenti dirigenti hanno provveduto a rendere la relativa valutazione rispetto al grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati per le unità organizzative afferenti alla propria area di competenza. Per avvalorare l'analisi si espongono, in allegato alla Relazione, le seguenti risultanze:

- Tabella di valutazione per gli obiettivi del personale – Area del Dirigente del Personale e dei servizi (tabella A);
- Tabella di valutazione per gli obiettivi del personale – Area del Dirigente del settore Economico-Finanziario-Patrimonio (tabella B).

5. MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE

Personale dipendente di livello dirigenziale

Rispetto agli obiettivi assegnati al personale di livello dirigenziale, indicati nel Piano della performance 2023-2025, contenuti nell'Allegato 1 al Piano integrato di attività e organizzazione – periodo 2023-2025 – sezione: VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE E ANTICORRUZIONE – sottosezione: PERFORMANCE, ricompreso all'interno del Piano integrato di attività e organizzazione dell'IPAB di Vicenza per gli anni 2023-2025, l'Organismo Indipendente di Valutazione della Performance ha accertato il conseguimento degli obiettivi nella misura del 100%.

Personale dipendente non dirigente

La valutazione del personale non dirigente avviene mediante la scheda di valutazione della prestazione individuale. La tipologia di scheda e lo schema sono definiti in sede di contrattazione collettiva integrativa. I principali item di valutazione della prestazione individuale, contenuti nelle schede di valutazione, sono:

- effettiva presa in carico dei compiti assegnati ed impegno per portarli a compimento senza ritardo;
- precisione nell'adempimento della prestazione lavorativa;
- disponibilità di adattamento ai cambiamenti organizzativi;
- impegno nello stabilire corrette relazioni con l'utenza e/o con i colleghi;
- cura dei locali, mobili, oggetti, macchinari, attrezzi e strumenti informatici affidati.

Alla valutazione della prestazione individuale provvede il dirigente e il responsabile del reparto/servizio/ufficio al quale afferisce il dipendente.

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
OPERATORE SOCIO - SANITARIO	media bagni per reparto calcolata su base mensile per ciascun ospite pari o superiore a 1 ogni 15 giorni	100
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
INFERMIERE	garantire la flessibilità organizzativa, in risposta alle esigenze dell'Ente	100
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
COORDINATORE DI REPARTO	1) programmazione e smaltimento delle ferie annuali e delle ore straordinarie del personale assegnato	50
	2) implementazione Sistema Gestione Sicurezza	50
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
ASSISTENTI SOCIALI	copertura di posti letto con tasso di copertura massima dei posti disponibili	100
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
ANIMAZIONE	pianificazione e applicazione calendario attività annuale e settimanale e relativa gestione	100
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
PSICOLOGIA	relazione stress lavoro correlato	100
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
FISIOTERAPIA	formazione al personale su movimentazione manuale dei carichi	100
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
LOGOPEDIA	report valutazioni periodiche degli ospiti (ogni 3 mesi) con indicatori specifici, registrando l'intervento in css (flussi)	100
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
REFERENTE FISIOTERAPIA LOGOPEDIA	1) smaltimento ferie ed ore straordinarie	50
	2) implementazione Sistema Gestione Sicurezza	50
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
FARMACIA	collaborazione con magazzino per unificare i servizi	100
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
MAGAZZINO	collaborazione con farmacia per unificare i servizi	100
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
ESTETICA	flessibilità organizzativa secondo le indicazioni del referente	100
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
CENTRO COTTURA	efficientamento organizzazione per garantire trasporto pasti festivo	100
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
REFERENTE	1) smaltimento ferie e ore straordinarie	50
CENTRO COTTURA	2) implementazione Sistema Gestione Sicurezza	50
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
SQUADRA	flessibilità organizzativa secondo le indicazioni del referente	100
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
COORDINATORE SERVIZI GENERALI	1) implementazione Sistema Gestione Sicurezza	50
	2) formazione generica e specifica del personale in materia di sicurezza	50
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
MANUT. - OFFICINA	tenuta e monitoraggio dei registri di manutenzione periodica e informazione al richiedente della presa in carico e risoluzione del problema segnalato utilizzando la mail inviata dal richiedente	100
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
REFERENTE MANUT - OFFICINA	1) implementazione Sistema Gestione Sicurezza	50
	2) ricognizione attività manutentive appaltate	50
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
UFF. PERSONALE	implementazione Sistema Gestione Sicurezza	100
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
UFF. STIPENDI	implementare nuove richieste di INPS per situazione pensionistica	100
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
UFF. FORMAZIONE	reperire ed organizzare formazione tramite corsi online gratuiti per dipendenti	100
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
UFF. SEGRETERIA	formazione interna relativa all'utilizzo del protocollo	100
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
REFERENTE UFF. SEGRETERIA	1) efficientamento del sistema di visite dei famigliari	50
	2) implementazione Sistema Gestione Sicurezza	50
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
REFERENTE UFF. INFORMATICA	1) organizzazione del lavoro secondo priorità di importanza e gestione dell'appalto informatico	50
	2) implementazione Sistema Gestione Sicurezza	50
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

Obiettivi del personale dipendente titolare di posizione organizzativa/elevata qualificazione:

P.O./E.Q.	OBIETTIVO	PESO
COORDINAMENTO DI CENTRO SERVIZI (Salvi)	1) organizzazione e gestione delle ferie arretrate e smaltimento ore eccedenti tramite recuperi	50
	2) implementazione Sistema Gestione Sicurezza	50
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

P.O./E.Q.	OBIETTIVO	PESO
COORDINAMENTO DI CENTRO SERVIZI (Trento e Monte Crocetta)	1) organizzazione e gestione delle ferie arretrate e smaltimento ore eccedenti tramite recuperi	50
	2) implementazione Sistema Gestione Sicurezza	50
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

P.O./E.Q.	OBIETTIVO	PESO
COORDINAMENTO AREA PERSONALE	1) monitoraggio personale da assegnare e monitoraggio costi	50
	2) implementazione Sistema Gestione Sicurezza	50
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

P.O./E.Q.	OBIETTIVO	PESO
COORDINAMENTO AREA TECNICA	1) scia antincendio San Camillo e ricognizione e pianificazione scia antincendio di tutte le strutture	50
	2) implementazione Sistema Gestione Sicurezza	50
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
UFF. PATRIMONIO	1) definizione fasi inerenti n.67 nuovi contratti agrari (prelazioni, trattative, registrazioni etc) e gestione	50
	2) revisione contratti di locazione per la parte riguardante le garanzie di pagamento	50
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
UFF. ECONOMATO	1) aggiornamento delle procedure sotto-soglia ai sensi del nuovo Codice Appalti	50
	2) revisione Regolamento Cassa Economale	50
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
UFF. RAGIONERIA / RETTE	1) Proposta di Regolamento per procedura recupero crediti da rette di degenza	50
	2) Gestione adempimenti contabili inerenti a rette di degenza discendenti da nuovo contratto di accoglienza	50
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
UFF. RAGIONERIA	1) adempimenti relativi a crediti di imposta derivanti da recenti Decreti legislativi (Energia - Gas - etc)	50
	2) redazione relazione andamento bilancio trimestrale	50
VALUTAZIONE	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 X > 70 = 100	

INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA

REPORT dati 2022-2023

INTRODUZIONE

La tematica dei servizi, e soprattutto della loro qualità, riveste un ruolo preminente nell'ambito degli enti pubblici; le riforme che negli ultimi anni hanno interessato la PA hanno sempre di più esaltato la Qualità dei Servizi come strumento di misurazione e valutazione della Performance organizzativa degli enti stessi.

La soddisfazione delle aspettative e dei bisogni dell'utenza sono assunti quali criteri centrali di analisi sia per la valutazione dell'efficacia del servizio che per la progettazione, implementazione ed erogazione dello stesso. In particolare, il cittadino è un soggetto chiave che non solo partecipa al processo di erogazione del servizio ma è anche interlocutore deputato ad esprimere il proprio grado di soddisfazione rispetto ai servizi di cui beneficia.

Lo strumento prediletto per la rilevazione della qualità dei servizi è rappresentato dalle indagini di "*Customer Satisfaction*" attraverso le quali è possibile ricavare numerose indicazioni su come migliorare l'erogazione dei servizi pubblici rispetto alle effettive esigenze degli utenti, mettere in luce punti di forza, aspetti critici ed aree che necessitano di nuovi investimenti in termini di riorganizzazioni operative o di nuove risorse.

L'IPAB di Vicenza ha valutato necessario adottare un sistema organico per la rilevazione degli standar sulla qualità dei servizi, soprattutto in questa fase di superamento delle nuove modalità organizzative a seguito della pandemia da COVID che hanno notevolmente modificato le relazioni con gli utenti ed i loro famigliari, in un'ottica di ricerca del benessere e di superamento delle difficoltà.

I buoni risultati raggiunti, evidenziati nei grafici riepilogativi per ogni singola residenza, rappresentano il successo dell'impegno del personale che opera in ambito socio-sanitario nell'assicurare i principi di universalità ed equità, nei servizi erogati all'utenza, e una costante attenzione ai bisogni che queste presentano.

Metodologia per la somministrazione e rilevazione dei dati

Il questionario è scaricabile dal sito internet dell'Ente, dalla sezione "Osservazioni", al link <https://www.ipab.vicenza.it/component/content/article/7-pagine/3707-osservazioni-e-suggerimenti.html>

La somministrazione del questionario ha coperto il periodo ottobre-dicembre 2022; la raccolta è stata effettuata dal servizio Educatori per essere poi consegnati alla Segreteria/URP.

Dalla valutazione dei risultati, i servizi offerti sono stati giudicati prevalentemente **soddisfacenti e molto soddisfacenti**, come meglio rappresentato dai grafici.

Il questionario è stato così strutturato:

Nel frontespizio i dati relativi all'utente (sesso, età, titolo di studio, reparto) e al suo interno sono state suddivise n.3 aree di valutazione con domande specifiche in questi gruppi:

- GRUPPO 1: LE CURE
- GRUPPO 2: LE RELAZIONI CON IL PERSONALE
 - o Addetti all'Assistenza
 - o Infermieri
 - o Medici
 - o Addetti ai servizi generali
- GRUPPO 3: IL COMFORT ALBERGHIERO

Al termine sono state inserite n. 2 domande a risposta aperta su "Apprezzamenti del soggiorno" e "Aspetti da migliorare".

Il totale dei **questionari raccolti sono n. 226**: l'esame dei dati è stato suddiviso nei diversi reparti delle Residenze:

- Monte Crocetta: URT e ODC, Tulipani e Girasoli;
- Residenza G. Salvi: Albero d'Argento, Nuovo Giardino e Giardino 2-3;
- Residenza O. Trento: Reparto 4 e 5, Agrifoglio, Monte Berico (al momento della rilevazione la gestione del reparto era in capo alla Cooperativa Mameri che lo ha avuto in carico fino al 31 gennaio 2023).

Le tabelle che rappresentano le diverse percentuali di gradimento sono state composte con quest'ordine:

- a. Area sanità: Agrifoglio, URT e ODC
- b. Area socio-sanitaria: Tulipani, Girasoli, Albero d'Argento, Nuovo Giardino, Giardino 2-3, Reparto 4 e 5, Monte Berico.

Si rileva che sono stati utilizzati due modelli di questionario:

- Per la Residenza Monte Crocetta si sono completati n. 28 items
- Per le Residenze G. Salvi e O. Trento si sono completati n. 22 items.

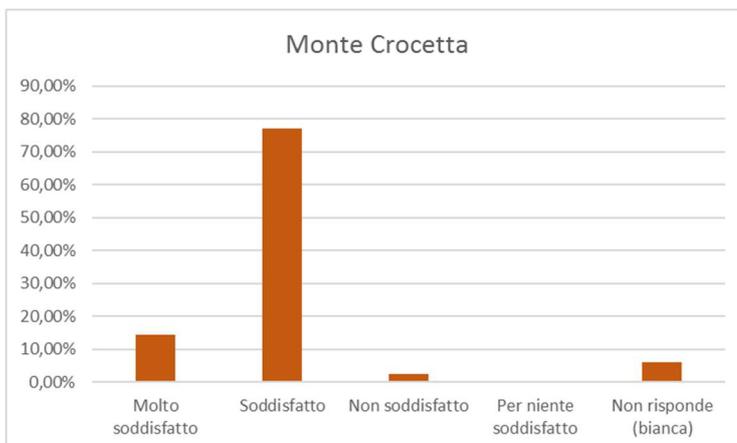
Per un totale di **n. 5470 risposte registrate** nella tabella di rilevazione.

Di seguito in evidenza i vari punti riassunti per struttura rappresentati mediante grafico:

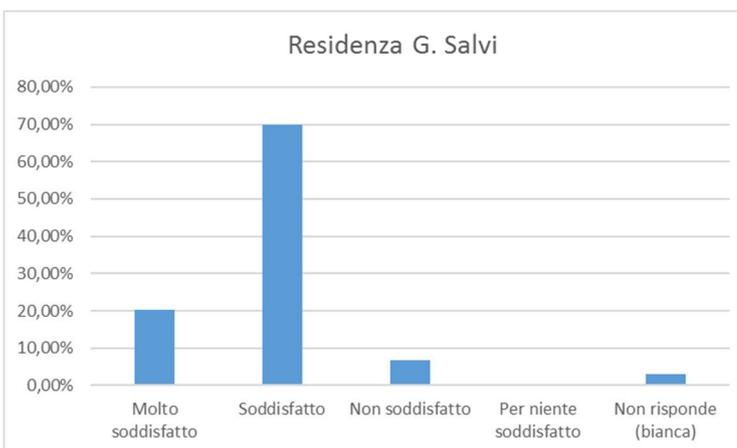
1. VALUTAZIONE DELLE CURE.

La domanda presentata è stata **sull'adeguatezza delle prestazioni ricevute** rispetto allo stato di salute:

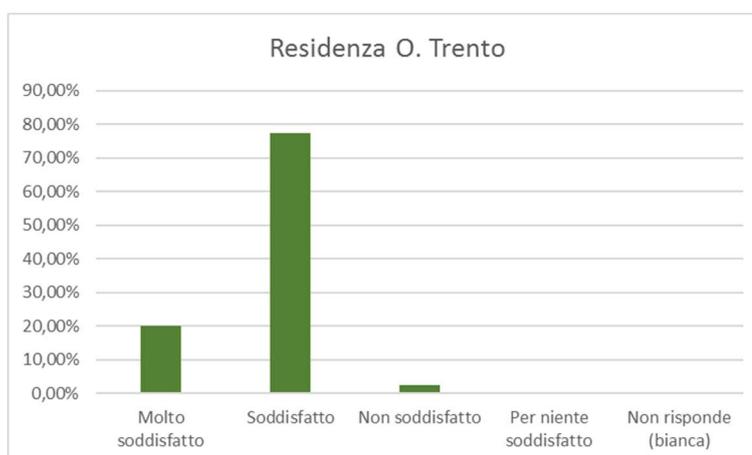
Residenza Monte Crocetta	
Molto soddisfatto	14,46%
Soddisfatto	77,11%
Non soddisfatto	2,41%
Per niente soddisfatto	0,00%
Non risponde (bianca)	6,02%



Residenza G. Salvi	
Molto soddisfatto	20,39%
Soddisfatto	69,90%
Non soddisfatto	6,80%
Per niente soddisfatto	0,00%
Non risponde (bianca)	2,91%



Residenza O. Trento	
Molto soddisfatto	20,00%
Soddisfatto	77,50%
Non soddisfatto	2,50%
Per niente soddisfatto	0,00%
Non risponde (bianca)	0,00%



2. Valutazione delle relazioni con il personale ADDETTO ALL'ASSISTENZA (OSS)
 rappresentato con la MEDIA dei valori per ogni singola residenza.

Le domande presentate sono state le seguenti:

- Disponibilità e cortesia
- Umanità
- Rispetto della privacy (riservatezza)
- Completezza delle informazioni ricevute
- Risposte del personale addetto all'assistenza ai bisogni espressi dall'ospite

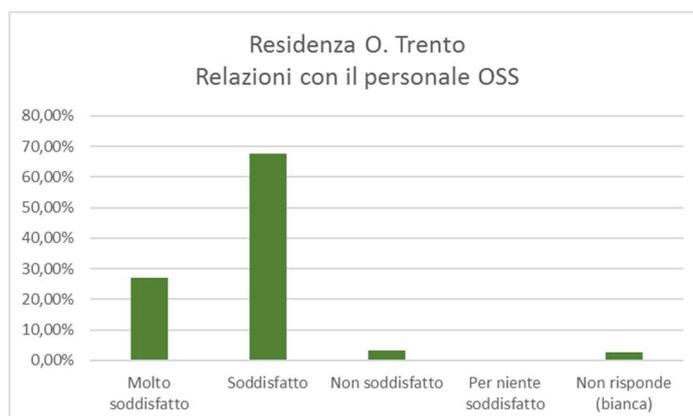
Residenza Monte Crocetta	
Molto soddisfatto	22,83%
Soddisfatto	70,22%
Non soddisfatto	1,74%
Per niente soddisfatto	0,74%
Non risponde (bianca)	4,47%



Residenza G. Salvi	
Molto soddisfatto	23,79%
Soddisfatto	67,23%
Non soddisfatto	4,61%
Per niente soddisfatto	0,49%
Non risponde (bianca)	3,88%



Residenza O. Trento	
Molto soddisfatto	26,88%
Soddisfatto	67,50%
Non soddisfatto	3,13%
Per niente soddisfatto	0,00%
Non risponde (bianca)	2,50%



3. **Valutazione delle relazioni con il personale INFERMIERISTICO** rappresentato con la MEDIA dei valori per ogni singola residenza.

Le domande presentate sono state le seguenti:

- Disponibilità e cortesia
- Umanità
- Rispetto della privacy (riservatezza)
- Completezza delle informazioni ricevute

Residenza Monte Crocetta	
Molto soddisfatto	22,65%
Soddisfatto	66,51%
Non soddisfatto	1,93%
Del tutto insoddisfatto	0,24%
Non risponde (bianca)	8,67%



Residenza G. Salvi	
Molto soddisfatto	24,76%
Soddisfatto	67,23%
Non soddisfatto	5,10%
Del tutto insoddisfatto	0,97%
Non risponde (bianca)	1,94%



Residenza O. Trento	
Molto soddisfatto	24,76%
Soddisfatto	67,23%
Non soddisfatto	5,10%
Per niente soddisfatto	0,97%
Non risponde (bianca)	1,94%

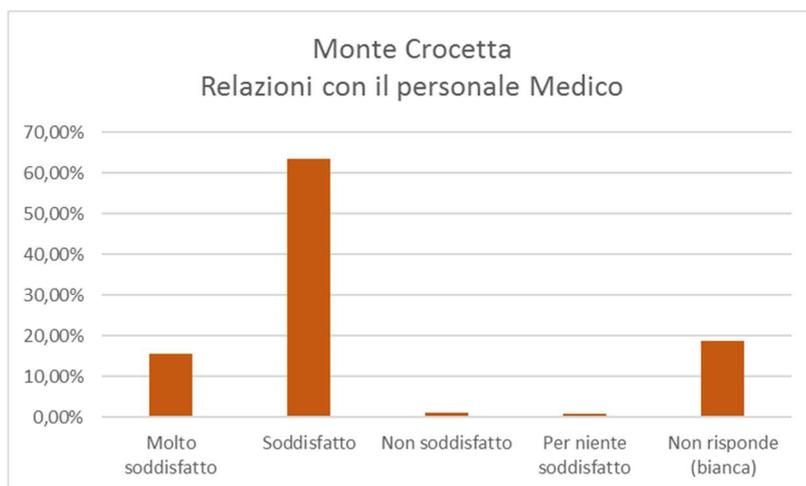


4. **Valutazione delle relazioni con il personale MEDICO** rappresentato con la MEDIA dei valori per ogni singola residenza.

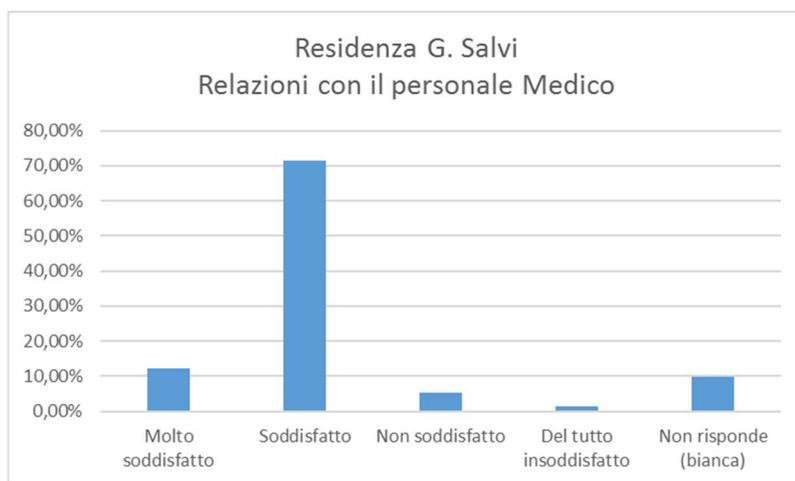
Le domande presentate sono state le seguenti:

- Disponibilità e cortesia
- Umanità
- Rispetto della privacy (riservatezza)
- Completezza delle informazioni ricevute
- Risposte del personale medico ai bisogni espressi dall'ospite

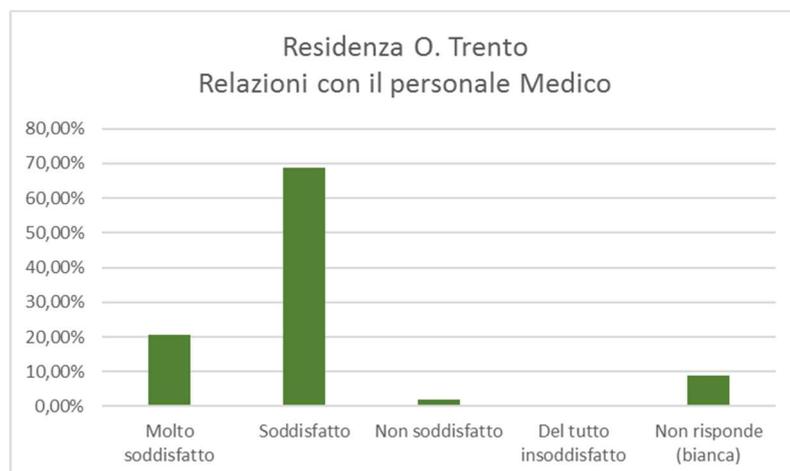
Residenza Monte Crocetta	
Molto soddisfatto	18,07%
Soddisfatto	61,69%
Non soddisfatto	1,20%
Del tutto insoddisfatto	0,72%
Non risponde (bianca)	18,31%



Residenza G. Salvi	
Molto soddisfatto	12,14%
Soddisfatto	71,36%
Non soddisfatto	5,34%
Del tutto insoddisfatto	1,46%
Non risponde (bianca)	9,71%



Residenza O. Trento	
Molto soddisfatto	20,63%
Soddisfatto	68,75%
Non soddisfatto	1,88%
Del tutto insoddisfatto	0,00%
Non risponde (bianca)	8,75%



5. **Valutazione delle relazioni con il personale addetto ai Servizi Generali** (pulizia, personale per la distribuzione pasti) rappresentato con la MEDIA dei valori per ogni singola residenza.

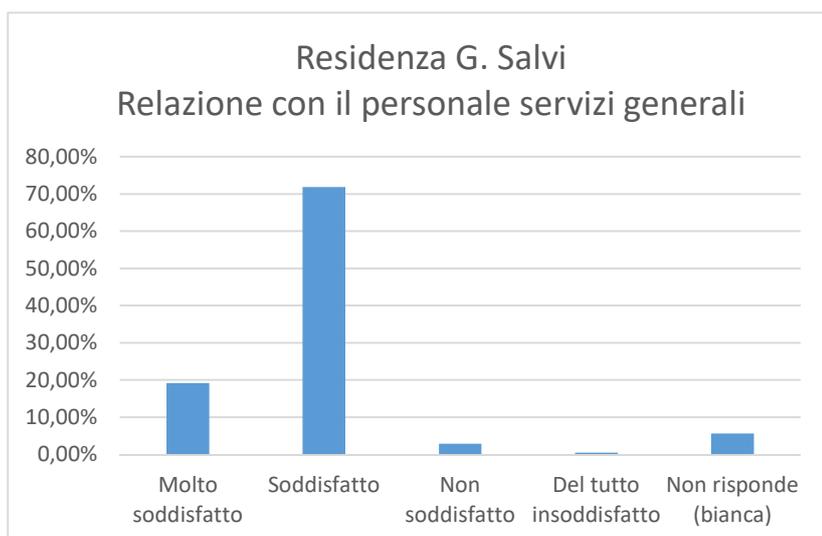
Le domande presentate sono state le seguenti:

- Disponibilità e cortesia
- Umanità
- Rispetto della privacy (riservatezza)
- Completezza delle informazioni ricevute
- Risposte del personale addetto ai servizi generali ai bisogni espressi dall'ospite

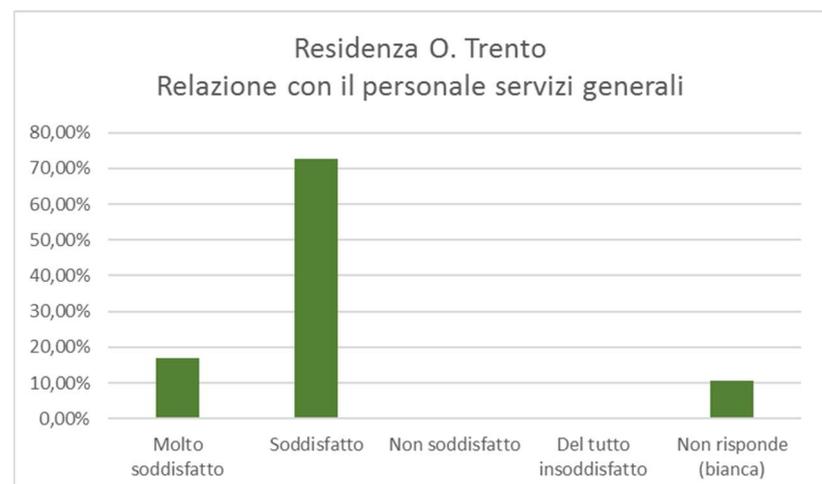
Residenza Monte Crocetta	
Molto soddisfatto	19,04%
Soddisfatto	63,61%
Non soddisfatto	0,48%
Del tutto insoddisfatto	0,72%
Non risponde (bianca)	16,14%



Residenza G. Salvi	
Molto soddisfatto	19,17%
Soddisfatto	71,84%
Non soddisfatto	2,91%
Del tutto insoddisfatto	0,49%
Non risponde (bianca)	5,58%



Residenza O. Trento	
Molto soddisfatto	16,88%
Soddisfatto	72,50%
Non soddisfatto	0,00%
Del tutto insoddisfatto	0,00%
Non risponde (bianca)	10,63%

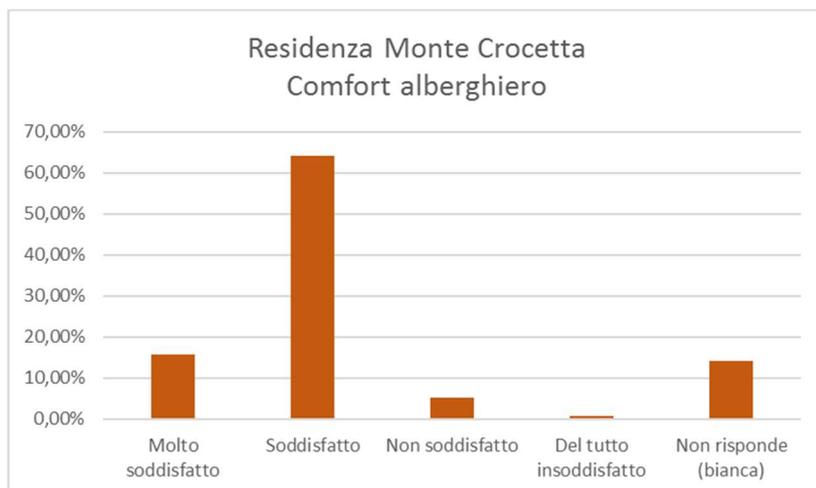


6. **Valutazione del comfort alberghiero** rappresentato con la MEDIA dei valori per ogni singola residenza

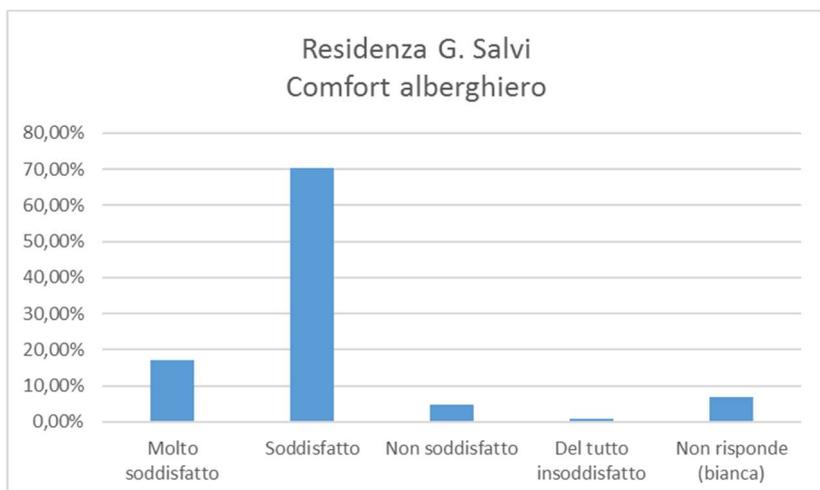
Le domande presentate sono state le seguenti:

- Adeguatezza e gradevolezza degli ambienti
- Pulizia
- Temperatura ambienti
- Qualità/gradimento dei pasti
- Varietà del menù proposto
- Orario distribuzione dei pasti

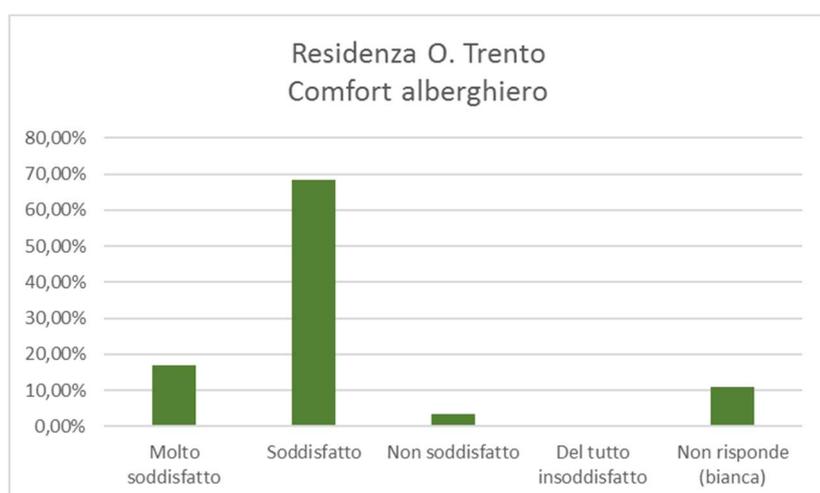
Residenza Monte Crocetta	
Molto soddisfatto	15,86%
Soddisfatto	64,26%
Non soddisfatto	5,22%
Del tutto insoddisfatto	0,60%
Non risponde (bianca)	14,06%



Residenza G. Salvi	
Molto soddisfatto	17,09%
Soddisfatto	70,49%
Non soddisfatto	4,66%
Del tutto insoddisfatto	0,78%
Non risponde (bianca)	6,99%



Residenza O. Trento	
Molto soddisfatto	17,00%
Soddisfatto	68,50%
Non soddisfatto	3,50%
Del tutto insoddisfatto	0,00%
Non risponde (bianca)	11,00%



A seguire n. 2 domande a risposta aperta nelle quali sono state registrate le risposte più rappresentative:

1) Quale aspetto ha maggiormente apprezzato del soggiorno?

Proposte:

- Comportamento del personale
- L'umanità del personale
- La pulizia degli ambienti

2) Quale aspetto ritiene sia da migliorare in via prioritaria?

- L'alimentazione
- La cura della persona
- La carenza di personale
- Più uscite

Ufficio Formazione