



# Relazione annuale sulla performance

## Periodo 2022

*Approvata, ai sensi dell'art. 10 co.1 lett. b) del d.lgs. n. 150/2009, con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 37 del 20 GIU. 2023*

## INDICE

<b>1. INTRODUZIONE.....</b>	<b>3</b>
<b>2. IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>3. ANALISI CONTESTO E RISORSE.....</b>	<b>4</b>
<b>A. STORIA E MISSION .....</b>	<b>4</b>
<b>B. ANALISI CONTESTO .....</b>	<b>5</b>
<b>C. RISORSE UMANE, STRUMENTALI E FINANZIARIE.....</b>	<b>7</b>
<b>4. MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA.....</b>	<b>12</b>
<b>5. MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE .....</b>	<b>15</b>

## **1. INTRODUZIONE**

La Relazione annuale sulla performance – periodo 2022, nel seguito “Relazione”, illustra i risultati raggiunti dall’IPAB di Vicenza rispetto agli obiettivi programmati e alle risorse impiegate nel corso dell’anno 2022.

L’IPAB di Vicenza utilizza la Relazione come strumento rivolto al perseguimento delle seguenti finalità, quale:

- 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 2022-2024, approvato con la deliberazione n. 31 del 30/06/2022. Anche attraverso la Relazione in discussione viene rappresentato e monitorato il valore pubblico generato dall’IPAB di Vicenza.

## **2. IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE**

In riferimento all’anno 2022, si riporta 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.

Con la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 3 del 19/01/2022 è stato approvato il Piano della performance 2022-2024, con il quale sono stati individuati e declinati gli obiettivi per il periodo considerato. Successivamente il predetto Piano è stato ricompreso nel Piano integrato di attività e organizzazione dell’IPAB di Vicenza per gli anni 2022-2024, approvato con la deliberazione n. 31 del 30.06.2022.

### Soggetti coinvolti

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

### Fonti dati utilizzate

Le fonti dati utilizzate ai fini della valutazione e rendicontazione 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 risalivano 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 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 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.

IPAB di Vicenza è inoltre 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.

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

La stessa società IPARK srl, di cui IPAB di Vicenza è interamente controllante, opera nel medesimo campo.

IPAB di Vicenza detiene inoltre 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 (deputate prevalentemente all'assistenza a disabili, a minori in difficoltà, etc.).

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

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 riqualificazione, 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.

## **B. Analisi contesto**

Con riferimento all'anno 2022 si riporta quanto segue:

### 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 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;
- 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

- rischio clinico-sanitario: è preponderante in quanto l'IPAB di Vicenza svolge l'attività assistenziale alle persone, di norma anziane, non autosufficienti. Sotto questo aspetto l'Ente ha introdotto 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 epidemia da Sars-Cov-2

La diffusione dell'epidemia da Sars-Cov-2, già a partire dall'anno 2020, ha avuto un impatto rilevante anche sulla gestione del periodo in esame. In particolare, si sono dovuti gestire i seguenti effetti:

- 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, con conseguente contrazione dei ricavi derivanti dalle quote regionali di residenzialità e dalle rette a carico dei fruitori dei servizi;
- chiusura temporanea di alcuni reparti residenziali per la difficoltà di reperire personale sanitario qualificato, necessario a mantenere attivo il servizio;
- chiusura per l'intero anno del centro diurno Trento e del centro diurno Bachelet;
- incremento dei costi legati a forniture straordinarie di dispositivi di protezione individuale, materiale per la sanificazione e bonifica delle aree, interventi straordinari di pulizia e ricerca di personale da impiegare per le sostituzioni delle assenze;
- aumento dei costi legati alla formazione del personale, fondamentale per gestire in sicurezza le varie fasi dell'epidemia e assicurare protezione dai rischi ai lavoratori dell'Ente;
- recepimento di numerose linee guida e protocolli emanati dai competenti organismi di sanità pubblica;
- creazione all'interno delle strutture di aree ad-hoc e la definizione di percorsi differenziati per la gestione dei flussi in entrata e uscita dai reparti, al fine di trattare ed assistere in sicurezza gli utenti contagiati dal virus;
- organizzazione di numerose sessioni di tamponi e screening periodici rivolti agli utenti e al personale impiegato nelle diverse strutture dell'Ente, allo scopo di prevenire e limitare le forme di contagio;
- incremento dello stress a carico del personale dipendente, soprattutto in quello a diretto contatto con gli utenti;
- numerosi dimissioni e la necessità di sostituzione del personale sanitario, in particolare, per quello infermieristico, a causa dell'elevato e continuo turn-over, tutt'ora in atto, verso le Aziende Ulss.

## **C. Risorse umane, strumentali e finanziarie**

Con riferimento all'anno 2022 si riporta quanto segue:

### Dati informativi sull'organizzazione

#### *Consiglio di amministrazione*

Dal 11/02/2019 si è insediato l'attuale 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 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:

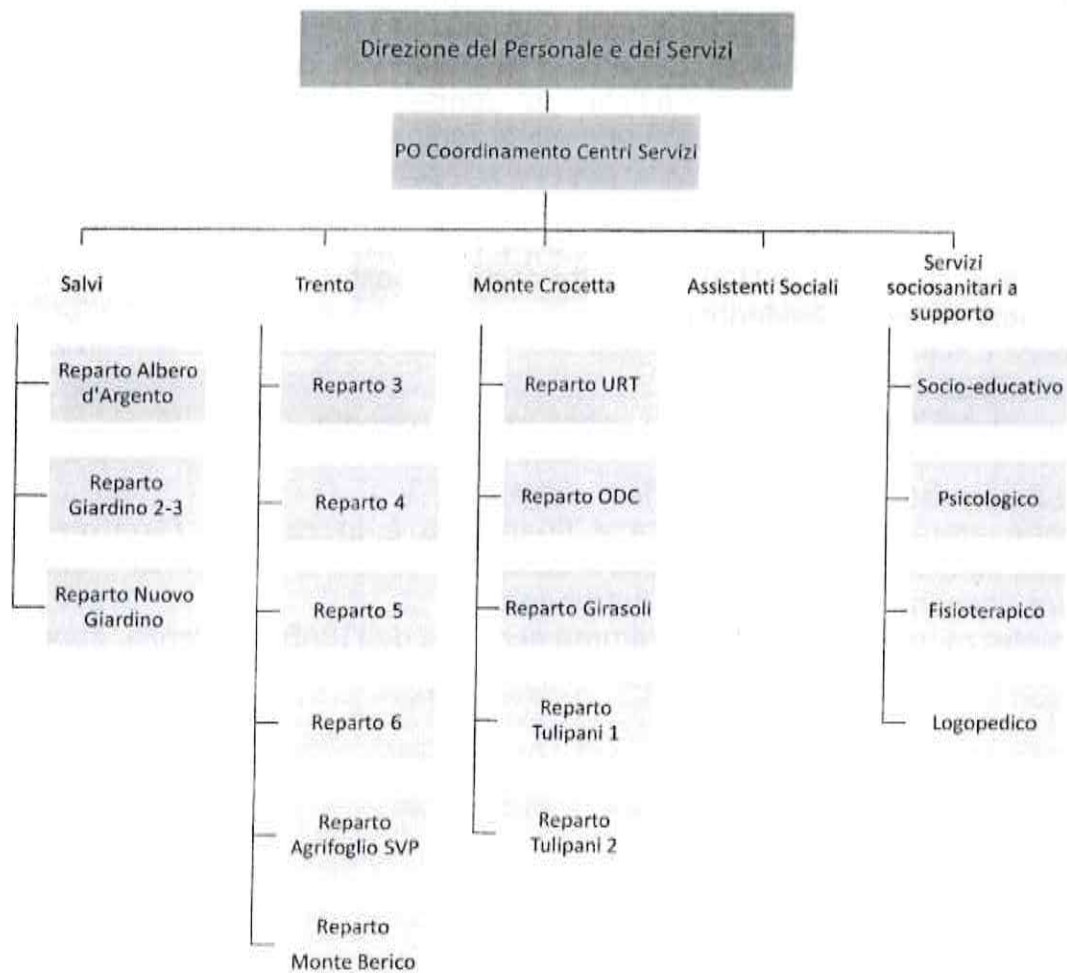
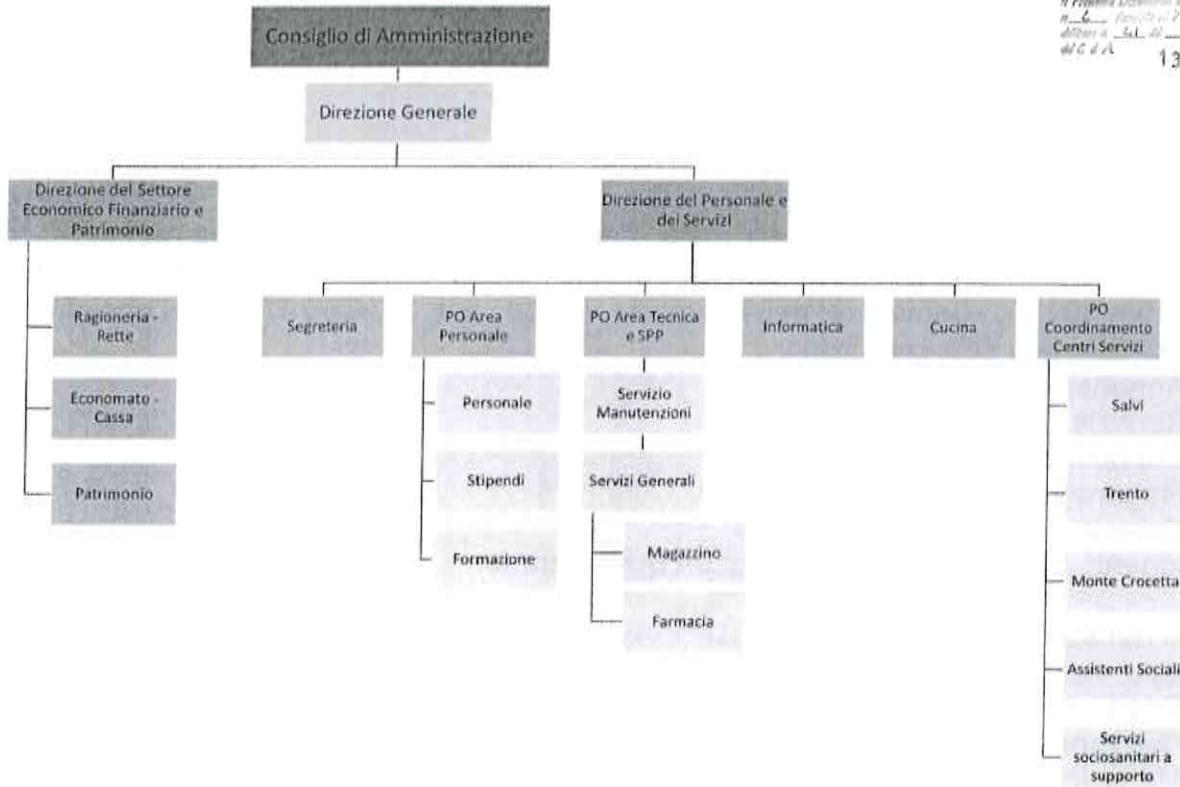
- Slaviero Nevio (presidente)
- Cocco Chiara (componente)
- Zausa Lisa (componente)

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.

Per completezza, si riporta l'organigramma generale dell'IPAB di Vicenza, approvato con la deliberazione n. 41 del 13/09/2022.





## Servizio di Tesoreria

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

## Analisi dei Servizi

La capacità, in termini di posti letto, su offerta residenziale nell'anno 2022, suddivisi per Residenza, è la seguente:

Denominazione Residenza	Capacità di offerta residenziale
Residenza Girolamo Salvi	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 2022, 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.

Nel corso dell'anno 2022, la gestione diretta IPAB di Vicenza sui posti letto attivi su offerta residenziale, è stata la seguente:

IPAB di Vicenza	Capacità di offerta residenziale	Situazione dei posti letto attivi alla fine del 2022				
		unico livello assistenziale DGR n. 996/2022 (ex U.d.O. intensità minima / ridotta intensità media)	U.d.O. stati vegetati	Unità Riabilitativa Territoriale	Ospedale di Comunità	Tot. Residenza posti attivi
Residenza G. Salvi	128	128*	0	0	0	128
Residenza O. Trento	163	89	18	0	0	107
Residenza Monte Crocetta	100	76**	0	13	11	100
Totale posti letto	391	293	18	13	11	335

\* 48 su 128 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

\*\* 26 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 2022, a causa degli effetti sulla gestione legati alla diffusione del virus Sars-Cov-2, in precedenza descritti, la chiusura temporanea per complessivi di n. 56 posti letto su Unità di Offerta unico livello assistenziale da D.G.R. 09/08/2022, n. 996 (di cui n. 28 posti su ex Unità di Offerta per persone anziane non autosufficienti con maggior bisogno assistenziale e n. 28 posti su

ex Unità di Offerta per persone anziane non autosufficienti con ridotto-minimo bisogno assistenziale).

Tale intervento si è reso inevitabile per fronteggiare, con profitto, la concomitanza tra la carenza di domanda di accesso dall'esterno e l'annosa difficoltà di reclutare personale sanitario, a fronte dell'elevato e continuo turn-over verso le Aziende sanitarie. L'obiettivo dell'Amministrazione è stato quello di ripristinare quanto prima i servizi temporaneamente sospesi e nel frattempo, cercare di impiegare fruttuosamente tale capacità di offerta.

A tale scopo si rappresenta che:

- è stata accolta, a far data da luglio 2022, la proposta biennale di AULSS 8 Berica di affittare il reparto 3 della Residenza Trento (pari a n. 28 posti su ex Unità di Offerta per persone anziane non autosufficienti con maggior bisogno assistenziale, ora Unità di Offerta unico livello assistenziale da D.G.R. 09/08/2022, n. 996), per l'utilizzo come "hospice";
- a far data dal 02/05/2023 è iniziato l'accoglimento di nuovi ospiti presso il reparto 6 della Residenza Trento (pari a 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.

Per garantire la continuità aziendale di IPAB di Vicenza, ancorché aggravata dagli effetti sulla gestione legati alla diffusione del virus Sars-Cov-2, sono state intraprese alcune operazioni riguardanti la gestione dei servizi della controllata IPARK Srl.

Tali azioni, iniziate nel 2021 e concluse nel corso dell'anno 2022, hanno condotto alla seguente riorganizzazione nella gestione dei servizi da parte di IPARK Srl:

- trasferimento del servizio proveniente dalla struttura di Parco Città nella Residenza San Camillo per complessivi n. 90 posti letto su unità di Offerta unico livello assistenziale da D.G.R. 09/08/2022, n. 996, provenienti da ex Unità di Offerta per persone anziane non autosufficienti con ridotto-minimo bisogno assistenziale. Successivamente, attraverso la conclusione dell'operazione di cessione del ramo d'azienda, è stata affidata la gestione di tali posti ad un operatore economico esterno per la durata di dieci anni;
- all'interno della Residenza Salvi, presa in carico da parte di IPARK Srl di n. 60 posti su Unità di Offerta unico livello assistenziale da D.G.R. 09/08/2022, n. 996, provenienti da ex Unità di Offerta per persone anziane non autosufficienti con ridotto-minimo bisogno assistenziale.

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 2022, 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, 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 2022-2023, definita con la deliberazione n. 1 del 19/01/2022, successivamente riformulata e ricompresa nel Piano integrato di attività e organizzazione dell'IPAB di Vicenza per gli anni 2022-2024, approvato con la deliberazione n. 31 del 30/06/2022.

Si rappresenta che, nel corso dell'anno 2022, il fabbisogno di personale, effettivo e conseguentemente impiegato, è stato determinato mediante una approfondita e peculiare attività di analisi e di programmazione che ha costantemente monitorato l'evoluzione dell'andamento della situazione epidemiologica da Sars-Cov-2, la quale ha avuto un impatto sulla gestione dell'Ente, determinando una limitazione del numero degli accessi di nuovi ospiti, con la conseguente contrazione nel numero di risorse necessarie a mantenere attivi i servizi.

Rilevante è stato lo sforzo organizzativo profuso nel reclutare tempestivamente il personale indispensabile a garantire le dotazioni stabilite 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 assunzione, 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:

- Concorso pubblico per soli esami per la copertura di n. 1 posto di Istruttore amministrativo a tempo pieno ed indeterminato;
- Concorso pubblico per soli esami per la copertura di n. 1 posto di Operatore Socio Sanitario a tempo pieno ed indeterminato;
- Concorso pubblico per soli esami per la copertura di n. 1 posto di Infermiere a tempo pieno ed indeterminato;
- Concorso pubblico per soli esami per la copertura di n. 1 posto di Fisioterapista a tempo pieno ed indeterminato;
- Concorso pubblico per soli esami per la copertura di n. 4 posti di Infermiere a tempo pieno ed indeterminato;
- Concorso pubblico per soli esami per la copertura di n. 4 posti di Infermiere a tempo pieno ed indeterminato;
- Concorso pubblico per soli esami per la copertura di n. 1 posto di Assistente sociale a tempo pieno ed indeterminato;
- Concorso pubblico per soli esami per la copertura di n. 4 posti di Infermiere a tempo pieno ed indeterminato.

Al 31/12/2022 il personale dipendente operante nell'Ente è così ripartito:

Figura professionale	n. femmine	n. maschi	Tot. teste	Tot. unità equivalenti
Addetto all'Assistenza	163	31	194	178,83
Assistente Sociale	3		3	2,67
Collaboratore Amministrativo	2		2	2,00
Coordinatore di Reparto / Struttura	6	1	7	7,00
Coordinatore Servizi Generali		1	1	1,00
Dirigenti	1	1	2	1,67
Educatore Professionale Animatore	7		7	5,56
Esecutore Amministrativo archivista messo	5		5	4,86
Esecutore Autista		1	1	1,00
Esecutore Cuoco	5	5	10	9,67
Esecutore dei Servizi Generali	7	2	9	7,83
Esecutore Manutentore		5	5	5,00
Funzionario Amministrativo	2		2	1,83
Infermiere	27	6	33	29,17
Istruttore Amministrativo	4	1	5	4,17
Istruttore Direttivo Amministrativo	4	3	7	7,00
Istruttore Direttivo Tecnico	1	1	2	2,00
Istruttore Tecnico		1	1	1,00
Logopedista	3		3	2,17
Manutentore specializzato		3	3	3,00
Operatore Servizi Cucina	4		4	4,00
Operatore Servizi Generali	3	4	7	6,58
Psicologo	2	1	3	2,00
Responsabile Cucina		1	1	1,00
Tecnico informatico		1	1	1,00
Terapista della Riabilitazione	6	4	10	6,50
Totale	255	73	328	298,50

Nel corso del 2022, con riferimento all'area in esame, sono stati acquisiti dall'esterno i seguenti servizi:

- servizio infermieristico diurno di 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 del periodo 2022, 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 2022-2024, approvato con la deliberazione n. 31 del 30.06.2022.

##### Performance organizzativa complessiva

In questa sezione si riportano le principali risultanze rilevate per l'anno 2022.

##### *Occupazione posti letto*

Di seguito, si indica la presenza media riportata sui posti letto attivi su offerta residenziale in gestione diretta IPAB di Vicenza:

Residenza Salvi	Residenza Trento	Residenza Monte Crocetta (UdO per anziani autosufficienti)	Monte per non (strutture intermedie U.R.T e O.D.C.)
124,04	100,69	71,50	23,28

Anche per l'anno 2022, seppur in misura inferiore rispetto ai precedenti periodi 2020 e 2021, l'effetto dell'epidemia da Sars-Cov-2 si è riverberato sul tasso di occupazione dei posti letto. Infatti, la possibilità di nuovi accoglimenti è stata varie volte sospesa nel corso dell'anno. Inoltre, come previsto dal susseguirsi delle disposizioni intervenute, parte della capacità ricettiva è stata obbligatoriamente limitata, al scopo di creare apposite aree e stanze di isolamento all'interno dei reparti delle Residenze. Infine, la tempistica di accesso dei nuovi ospiti si è dilazionata, a fronte dell'obbligatorietà di rispettare il periodo di isolamento/quarantena, che ha di fatto rallentato l'inserimento di nuovi utenti.

La principale conseguenza è sintetizzabile nella riduzione dei ricavi, quali minori introiti da quote regionali di residenzialità e da rette alberghiere a carico dell'utenza.

Progressivamente, nella seconda parte dell'anno, l'allentarsi delle restrizioni imposte ha consentito di mitigare questi effetti.

#### *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.

Per quanto concerne 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 di riferimento per la relativa Unità di Offerta.

#### Sistema di rendicontazione e verifica degli standard definito nella D.G.R. n. 84/2007

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 2,03 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 10,66 ospiti di 1° livello e di 2° livello. Tale valore è migliorativo rispetto alla previsione regionale.

#### Sistema di rendicontazione e verifica degli standard definito nella D.G.R. n. 1720/2022

Per quanto riguarda 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 e l'assistenza indiretta. Nell'ambito aziendale, con riferimento alla gestione diretta IPAB di Vicenza, per l'area socio-sanitaria si rileva in

media uno standard complessivo di 932 minuti medi/settimana/ospite. Tale valore è migliorativo rispetto alla previsione regionale.

Per quanto riguarda 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 197 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 780/2013, previsti per le IPAB operati nella Regione Veneto.

I documenti vengono resi mediante pubblicazione, sul sito web istituzionale [www.ipab.vicenza.it](http://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.

Allo scopo 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 2022, l'azione di risanamento presentata alla Regione nel 2020. Nel corso dell'anno 2022 è stata resa alla Regione una puntuale relazione di aggiornamento, che ha potuto evidenziare uno stato di avanzamento dell'azione in linea con gli obiettivi di equilibrio, al netto degli effetti legati all'epidemia da Sars-Cov-2 e all'incremento generalizzato dei costi, soprattutto per le materie prime e l'approvvigionamento energetico, che ha coinvolto la generalità del sistema economico.

#### *Trasparenza*

È stato adottato il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza (PTPC) 2022 -2024, approvato con la deliberazione n. 4 del 19/01/2022, successivamente ricompreso nel Piano integrato di attività e organizzazione dell'IPAB di Vicenza per gli anni 2022-2024, approvato con la deliberazione n. 31 del 30/06/2022. Il Piano è pubblicato nell'apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale [www.ipab.vicenza.it](http://www.ipab.vicenza.it).

Infine, il sito istituzionale dell'Ente è tempestivamente aggiornato al fine di tener conto delle 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 è evincibile, 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 2022-2024 sono stati declinati gli obiettivi per gruppo/servizio, 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 le seguenti valutazioni, in allegato, sul grado di raggiungimento degli obiettivi, per i gruppi/servizi afferenti alla propria area di competenza:

- 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 indicati nel Piano della performance 2022-2024 assegnati al personale di livello dirigenziale, 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 le schede individuali di valutazione. Lo schema per tipologia di scheda è definito in sede di contrattazione collettiva integrativa. Le schede di valutazione si distinguono per qualifica funzionale o servizio di appartenenza del dipendente. Si riassumono i principali item di valutazione:

- Capacità di lavorare in gruppo
- Capacità di svolgere i propri compiti
- Capacità di svolgere mansioni complesse
- Capacità di adattamento ai cambiamenti
- Capacità di stabilire relazioni con l'utenza
- Autonomia e problem solving
- Flessibilità personale e professionale
- Precisione, rispetto dei tempi e produttività
- Livello di impegno personale e professionale

Alla valutazione individuale provvedono i dirigenti, avvalendosi del responsabile del reparto/servizio/ufficio al quale afferisce il dipendente.

## 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:

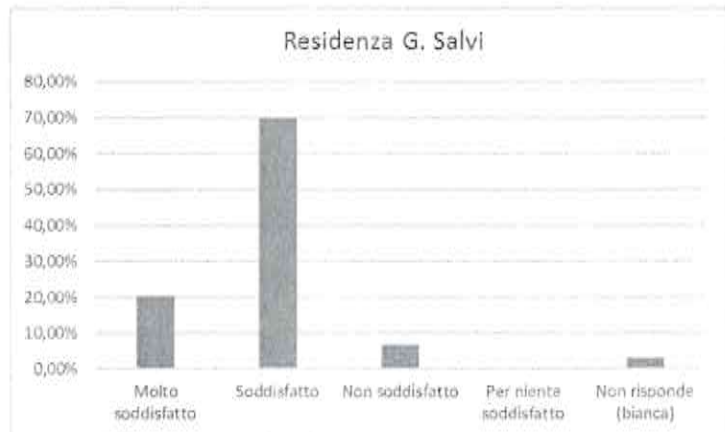
1. VALUTAZIONE DELLE CURE.

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%

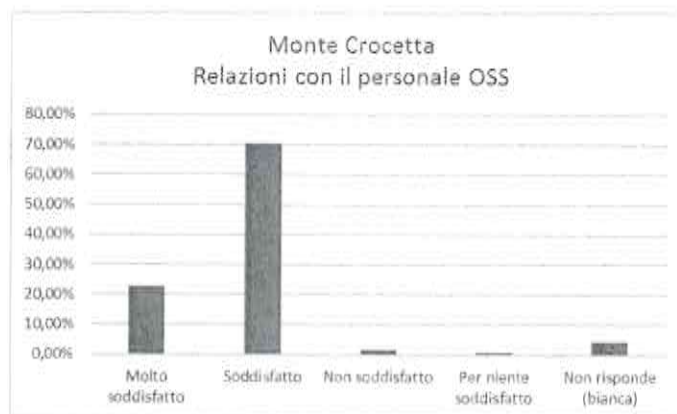


2. **Valutazione delle relazioni con il personale ADDETTO ALL'ASSISTENZA (OSS)**  
rappresentato con la MEDIA dei valori per ogni singola residenza.

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%

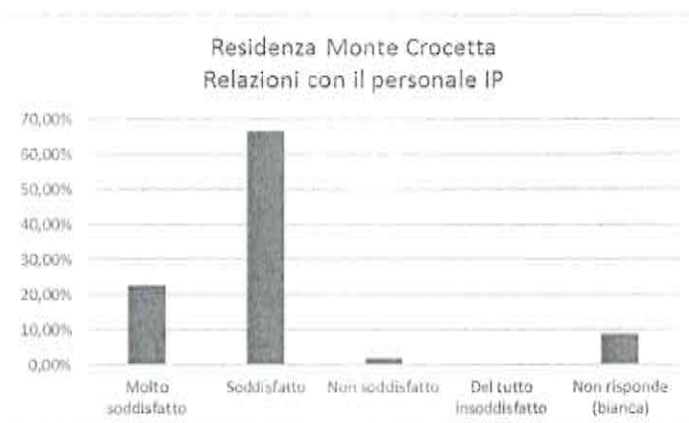


3. **Valutazione delle relazioni con il personale INFERMIERISTICO** rappresentato con la MEDIA dei valori per ogni singola residenza.

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

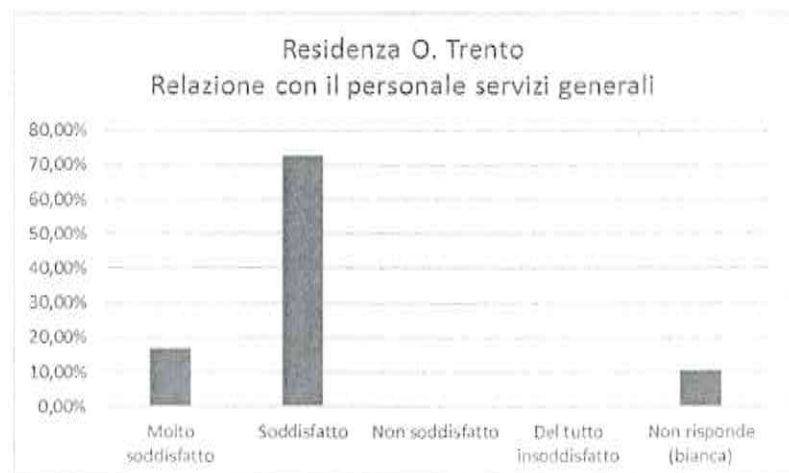
Residenza Monte Crocetta	
Molto soddisfatto	19,04%
Soddisfatto	63,61%
Non soddisfatto	0,48%
Del tutto insoddisfatto	0,72%
Non risponde (bianca)	16,14%



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

A handwritten signature in black ink, appearing to be "M. B.", written over the printed text "Ufficio Formazione".



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
<b>VALUTAZIONE</b>	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 <input checked="" type="checkbox"/> > 70 = 100	

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

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
COORDINATORE DI REPARTO	1) programmazione e smaltimento delle ferie annuali e delle ore straordinarie	50
	2) programmazione e gestione delle ferie estive in modo unitario, per efficientamento dell'utilizzo delle risorse	50
<b>VALUTAZIONE</b>	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 <input checked="" type="checkbox"/> > 70 = 100	

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
ASSISTENTI SOCIALI	copertura di posti letto con tasso di copertura massima dei posti disponibili e successivo invio del file dei posti letto ad ogni variazione al Dirigente e CCS	100
<b>VALUTAZIONE</b>	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 <input checked="" type="checkbox"/> > 70 = 100	

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
ANIMAZIONE	mantenimento gestione rapporti tra ospite e familiare, anche tramite videochiamate	100
<b>VALUTAZIONE</b>	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 <input checked="" type="checkbox"/> > 70 = 100	

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

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

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
REFERENTE FISIOTERAPIA LOGOPEDIA	1) programmare l'attività del gruppo fisioterapia - logopedia in modo da garantire l'efficienza del servizio e la gestione dei rapporti tra ospite e familiare	50
	2) smaltimento ferie e ore straordinarie	50
<b>VALUTAZIONE</b>	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70 <input checked="" type="checkbox"/> > 70 = 100	

SERVIZIO/ REPARTO	OBIETTIVO	PESO
FARMACIA	corretto utilizzo del nuovo software	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	corretto utilizzo del nuovo software	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	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
REFERENTE CENTRO COTTURA	organizzazione del piano di lavoro del centro cottura con riferimento al trasferimento ospiti IPARK	50
	smaltimento ferie e ore straordinarie	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 degli LPU nel servizio	50
	2) formazione neo-assunti	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	riduzione spesa per interventi esterni e consumo materiali	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. PERSONALE	smaltimento ferie e ore straordinarie	100
<b>VALUTAZIONE</b>	<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	inserimento flussi mensili far	100
<b>VALUTAZIONE</b>	<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) efficientamento del sistema di presa in carico delle richieste/domande/istanze interne ed esterne	50
<b>VALUTAZIONE</b>	<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) implementazione caricamento univoco dati SVAMA	50
	2) smaltimento ferie compatibilmente alle esigenze di servizio	50
<b>VALUTAZIONE</b>	<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

P.O.	OBIETTIVO	PESO
COORDINAMENTO DI CENTRO SERVIZI (Salvi)	1) organizzazione e gestione delle ferie centralizzata per garantire efficientamento delle risorse umane necessarie	50
	2) gestione emergenza covid	50
<b>VALUTAZIONE</b>	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70    X > 70 = 100	

P.O.	OBIETTIVO	PESO
COORDINAMENTO DI CENTRO SERVIZI (Trento e Monte Crocetta)	1) organizzazione e gestione delle ferie centralizzata per garantire efficientamento delle risorse umane necessarie	50
	2) gestione emergenza covid	50
<b>VALUTAZIONE</b>	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70    X > 70 = 100	

P.O.	OBIETTIVO	PESO
COORDINAMENTO AREA PERSONALE	1) mantenimento controllo di gestione sui costi del personale	50
	2) gestione informatizzata dei turni	50
<b>VALUTAZIONE</b>	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70    X > 70 = 100	

P.O.	OBIETTIVO	PESO
COORDINAMENTO AREA TECNICA	1) trasferimento ospiti IPARK alla residenza San Camillo	50
	2) programmare e realizzare lo smaltimento del residuo ferie arretrate del personale manutentore	50
<b>VALUTAZIONE</b>	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70    X > 70 = 100	

REPARTO / SERVIZIO / UFFICIO	OBIETTIVO	PESO
UFF. PATRIMONIO	1) Razionalizzazione sopralluoghi su aree verdi/fossati/sversamenti etc., del patrimonio non strumentale, per stima preventiva su intervento a carico ditta esterna.	50
	2) Riduzione tempistica riscontro a richieste informazioni e dati tecnici per manifestazioni interesse ad acquisizioni immobiliari	50
<b>VALUTAZIONE</b>	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70    X > 70 = 100	

REPARTO / SERVIZIO / UFFICIO	OBIETTIVO	PESO
UFF. ECONOMATO	1) Avviamento software gestione Trasparenza ( C.I.G)	50
	2) Completamento riorganizzazione Ufficio e revisione delle procedure	50
<b>VALUTAZIONE</b>	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70    X > 70 = 100	

REPARTO / SERVIZIO / UFFICIO	OBIETTIVO	PESO
UFF. RAGIONERIA / RETTE	1) Monitoraggio posti letto e fatturato con la produzione di report mensile per la Direzione Generale	50
	2) Produzione report mensile su andamento insoluti per Direzione Generale	50
<b>VALUTAZIONE</b>	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70    X > 70 = 100	

REPARTO / SERVIZIO / UFFICIO	OBIETTIVO	PESO
UFF. RAGIONERIA	1) Cruscotto Direzione: andamento mensile costi e ricavi per macro-voci	50
	2) Bilanci trimestrali Centri di Costo Monte Crocetta, Salvi, Trento e Villa Rota	50
<b>VALUTAZIONE</b>	<input type="checkbox"/> 00 <input type="checkbox"/> > 00 = 30 <input type="checkbox"/> > 30 = 50 <input type="checkbox"/> > 50 = 70    X > 70 = 100	