

AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA

PIO ISTITUTO ELEMOSINIERE - ALBERTONE DEL COLLE

Relazione sulla performance 2023



SOMMARIO

PREMESSA	3
SEZIONE 1. I principali risultati raggiunti	3
SEZIONE 2. ANALISI DEL CONTESTO E DELLE RISORSE.....	5
2.4 Organizzazione	9
2.5 Risorse strumentali ed economiche.....	9
3. Misurazione e valutazione della performance	11
3.1 La strategia interna.....	11
3.2. Risultati ottenuti	12

PREMESSA

La Relazione sulla Performance, prevista dall'art. 10, comma 1, lett. b) del decreto legislativo 150/2009 è lo strumento attraverso cui l'Azienda pubblica di servizi alla persona Pio Istituto Elemosiniere – A. del Colle (di seguito Azienda) illustra ai cittadini e a tutti gli stakeholder, interni ed esterni, i risultati ottenuti nel corso dell'anno 2023, concludendo in questo modo il primo anno del ciclo di gestione della performance avviato con l'approvazione del Piano integrato di attività e organizzazione, con il quale sono stati, tra l'altro definiti gli obiettivi programmatici e strategici della performance.

La presente Relazione, redatta secondo quanto indicato dalle Linee guida per la Relazione annuale sulla performance n.3 di novembre 2018, evidenzia a consuntivo i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto agli obiettivi programmati e alle risorse, con evidenza di eventuali scostamenti registrati nel corso del 2023 e con indicazione delle cause e delle eventuali misure correttive adottate.

SEZIONE 1. I principali risultati raggiunti

Nel corso del 2023, l'Azienda ha operato, in particolare, per la realizzazione dei seguenti obiettivi:

- offrire un livello qualificato di assistenza sociosanitaria nel pieno rispetto della dignità, dell'intimità, della riservatezza e delle esigenze di ciascun ospite/cliente;
- operare secondo un approccio protesico alla cura delle persone anziane fragili per garantire il loro benessere e il contenimento dello stress di chi di loro si occupa;
- operare nell'ottica di un processo dinamico, terapeutico ed educativo che sostenga l'inserimento della persona in struttura e che consideri i bisogni della persona medesima, tenendo presenti anche i livelli di assistenza (potenzialmente migliorabili) contenuti nella Carta dei Servizi;
- contribuire alla valutazione multidimensionale degli ospiti/clienti e alla pianificazione assistenziale individualizzata;
- attuare gli interventi assistenziali pianificati;
- caratterizzare l'ospitalità attraverso interventi personalizzati ed orientati alla promozione dell'autonomia, al mantenimento o al recupero delle capacità funzionali,

cognitive, affettive e psico-sociali della persona anziana attraverso lo sviluppo di molteplici attività;

- favorire la socializzazione degli ospiti/clienti;
- adottare linee guida/protocolli/procedure, relativamente alla sicurezza degli ospiti/clienti, alla prevenzione delle cadute, della malnutrizione e della disidratazione, delle lesioni da decubito, delle infezioni correlate all'assistenza, ecc.;
- collaborare a progetti specifici per migliorare la qualità dell'assistenza e il benessere degli ospiti e in particolare alla realizzazione di un sistema di cura protesico;
- motivare e valorizzare il personale di assistenza, responsabilizzandolo e rendendolo partecipe alla mission aziendale, agli obiettivi e ai programmi individualizzati, attraverso corsi di aggiornamento, un'organizzazione del lavoro flessibile e riducendo il carico di lavoro con l'apporto di adeguata strumentazione.

La gestione efficiente delle risorse economiche ed umane e la gestione efficace, nel raggiungimento degli obiettivi e il contestuale sviluppo di una organizzazione leggera e competente rappresentano le condizioni fondamentali per il conseguimento della solidarietà, partecipazione, rispetto e valorizzazione della persona.

Il coinvolgimento e il confronto costante con i soggetti istituzionali competenti sono ritenuti gli elementi imprescindibili per la lettura dei bisogni rilevati e inespressi del territorio per dare risposte adeguate alle mutevoli esigenze dei cittadini attraverso l'erogazione di servizi differenziati.

Al fine di garantire l'efficienza, l'efficacia e l'economicità richieste dalla normativa in vigore agli enti della pubblica amministrazione e di realizzare una rete diversificata di servizi pubblici rivolta alla popolazione anziana del territorio del gemonese e carnico, l'A.S.P. ha provveduto a stipulare con l'A.S.P. della Carnia San Luigi Scrosoppi e con l'A.S.P. Stati Uniti d'America un accordo di aggregazione per la gestione comune di attività di programmazione, progettazione, affidamento, esecuzione e controllo per l'acquisizione di beni e servizi o lavori.

Con l'A.S.P. della Carnia San Luigi Scrosoppi è stata inoltre sottoscritta una convenzione per la condivisione di funzioni di Direttore generale.

I dati sul tasso di occupazione raggiunto nel 2023 pari al 99% confermano il ruolo importante rivestito dalla Residenza per anziani di primo livello gestita dall'A.S.P. all'interno della rete dei servizi sociosanitari e dimostrano inoltre che il tasso di occupazione dei posti letto ha

ampiamente raggiunto nel 2023 i valori pre-pandemia. Questi dati, aggregati alla presenza di una lista di attesa, oltre a restituire riscontri positivi in merito alla qualità dei servizi erogati dalla struttura, confermano che le strutture residenziali per anziani, nonostante siano state aspramente criticate durante la pandemia, rimangono un servizio indispensabile nell'assistenza agli anziani.

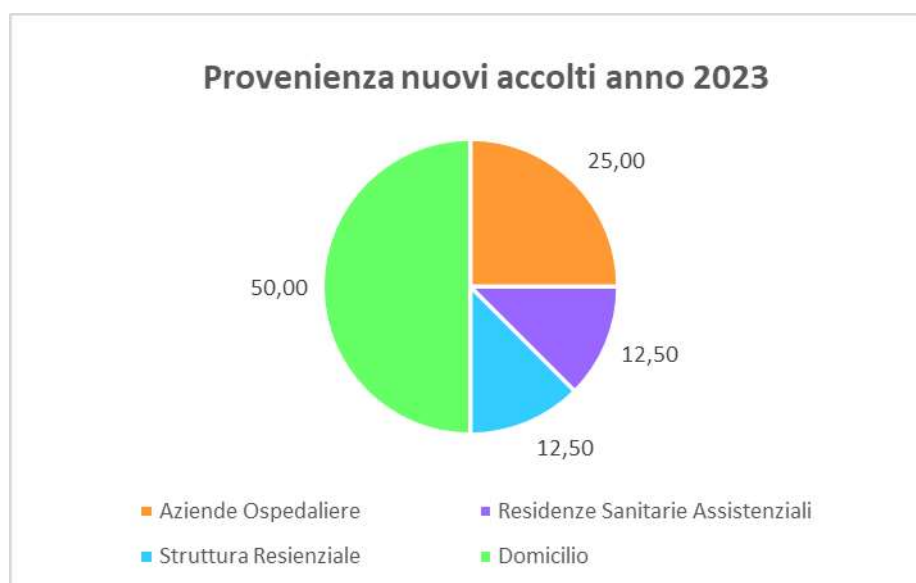
SEZIONE 2. ANALISI DEL CONTESTO E DELLE RISORSE

2.1 Il contesto esterno in cui opera l'Azienda

Il territorio della Comunità di montagna Canal del Ferro e Val Canale di cui fa parte il Comune di Venzone è pari a 882,97 kmq. La sua popolazione è di 9.810 abitanti al 31.12.2022, distribuita in 8 Comuni. La densità demografica pari a 11,11 abitanti per km² è notevolmente inferiore alla media regionale di 150,3. Questo valore è spiegato dal fatto che l'area geografica ha caratteristiche montane e quindi poco adatte ad una antropizzazione spinta. La maggior parte della popolazione si concentra quindi nei fondo valle, che offrono condizioni di vita più agevoli. L'indice di vecchiaia, quale rapporto di coesistenza tra la popolazione anziana e la popolazione giovane conferma il difficile ricambio generazionale di tale area.

2.2 Il target di utenza

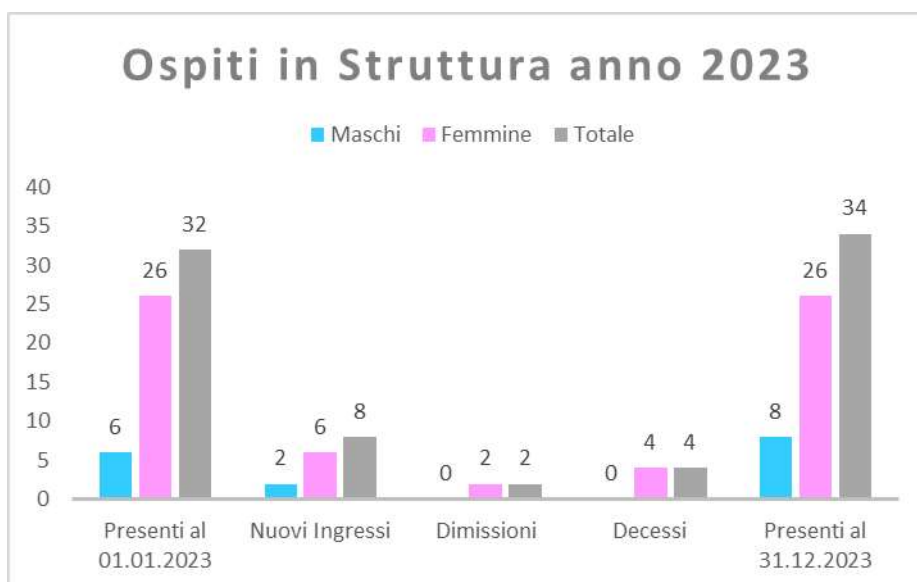
Il target a cui si rivolge l'ASP è rappresentato prevalentemente dalla fascia di età over 65. Come si evince dalla tabella sottostante, il 50% dei nuovi accolti proviene dal domicilio.



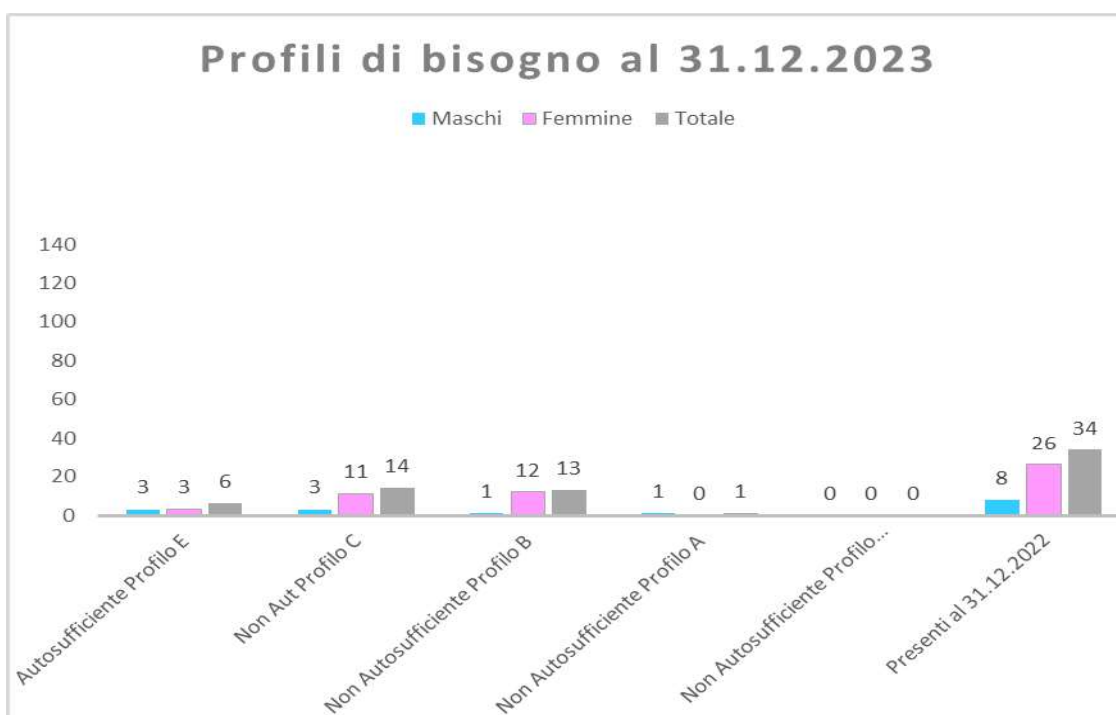
I numeri confermano il ruolo che il servizio residenziale assume nel contesto territoriale per

l'accoglimento di persone con bisogni assistenziali lievi e medi provenienti dal domicilio e che, per ragioni diverse, hanno la necessità di essere accolti in una struttura comunitaria per il soddisfacimento dei bisogni assistenziali di base.

Come si evince dal grafico ben 26 ospiti su 32, presenti al 31.12.2023, era di sesso femminile.



In coerenza con l'autorizzazione all'esercizio rilasciata, i profili assistenziali più numerosi sono rappresentati dal profilo "B" e "C", che comprende persone che presentano bisogni sanitari medio bassi e necessità assistenziali medie.



Complessivamente nel 2023 si sono registrate 12189 giornate di presenza e 31 di assenza dovute tutte a ricoveri ospedalieri.

2.3 Il contesto interno

L'organizzazione dell'A.S.P. Pio Istituto Elemosiniere – A. del Colle ha carattere strumentale rispetto al conseguimento degli scopi e si informa a criteri di autonomia, funzionalità, economicità, pubblicità e trasparenza.

Il Regolamento di organizzazione e il Codice Etico affermano che l'Azienda e tutti i suoi collaboratori devono agire nel rispetto della normativa vigente ed in particolare con riguardo a:

- prevenire la commissione dei reati di cui al D.lgs. 231/2001 “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell’articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300” e successive modifiche;
- rispettare la normativa sulla prevenzione della corruzione e sugli obblighi di trasparenza, secondo le indicazioni dell’Autorità nazionale Anticorruzione;
- diffondere e consolidare la cultura della salute e della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori (D.lgs. n. 81/2008, c.d. Testo Unico sulla Sicurezza);
- tutelare la privacy di collaboratori e utenti, adottando standard che specificano le informazioni che l'Azienda richiede e le relative modalità di trattamento e di conservazione (D.lgs. n. 196/2003, c.d. Testo Unico sulla Privacy)
- assicurare il rispetto della normativa giuslavoristica nei processi di reclutamento e di impiego del personale nonché nella gestione dei contratti collettivi ed individuali di lavoro;
- assicurare il rispetto delle pari opportunità nei processi organizzativi di assunzione, formazione, valutazione, retribuzione, attribuzione di responsabilità e sviluppo professionale, in coerenza con il livello di adeguatezza delle competenze possedute, in particolare garantendo che i dipendenti siano trattati in modo conforme alle loro capacità di soddisfare i requisiti della mansione, evitando ogni forma di discriminazione

e, in particolare, discriminazione per genere, orientamento sessuale, etnia, religione, nazionalità, appartenenza politica, età e disabilità;

- garantire tutti i diritti connessi alla maternità e alla paternità, con particolare riferimento anche ai congedi parentali o per malattia del figlio;
- assicurare il rispetto della normativa regionale in materia di autorizzazione all'esercizio delle Residenze per anziani (in particolare con riferimento alla DPR 144/2015 "Regolamento di definizione dei requisiti, dei criteri e delle evidenze minimi strutturali, tecnologici e organizzativi per la realizzazione e per l'esercizio di servizi semiresidenziali e residenziali per anziani").

Il Codice Etico s'informa ai seguenti principi etici generali:

- a) centralità della persona: si impegna, in coerenza con la propria visione etica, a promuovere il valore della persona attraverso il rispetto dell'integrità fisica, culturale e morale e della dimensione relazionale con gli altri, mediante condizioni di lavoro e di ospitalità rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro e di permanenza sicuri e salubri;
- b) continuità: si impegna a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti. Si impegna inoltre a garantire a tutti gli Utenti il diritto ad ottenere le informazioni che li riguardano e alla presentazione di osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- c) coinvolgimento e partecipazione: si impegna a garantire la partecipazione e il coinvolgimento degli Utenti alle prestazioni che gli sono erogate nel rispetto del principio dell'autodeterminazione della persona;
- d) responsabilità: si impegna ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute ed a soddisfare i bisogni espressi dalle persone accolte e pertanto ogni operatore, assume come diritto-dovere la necessità di ampliamento delle proprie conoscenze per soddisfare tali bisogni;
- e) lavoro d'équipe multidisciplinare: l'Azienda favorisce il lavoro d'équipe come strumento per rispondere in modo appropriato ai molteplici e complessi bisogni dell'Utente e perseguire la continuità assistenziale;
- f) diligenza professionale: si impegna ad erogare i propri servizi secondo criteri di competenza, precisione, puntualità, cautela, onestà;
- g) dialogo e collaborazione: si impegna a promuovere il dialogo e la collaborazione con i

cittadini e con le loro organizzazioni di volontariato sociale;

- h) non discriminazione: si impegna ad evitare qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri collaboratori, rifiutando qualunque forma di discriminazione basata sul genere, sull'orientamento sessuale, sull'etnia, sulla religione, sulla nazionalità, sull'appartenenza politica, sull'età e sulla disabilità. Sono inoltre vietati tutti i comportamenti che costituiscono violenza fisica o morale.

2.4 Organizzazione

La governance dell'Azienda pubblica di servizi Pio Istituto Elemosiniere - A. del Colle è composta da:

1. un Consiglio di Amministrazione che rappresenta l'organo di indirizzo politico amministrativo e di vigilanza sull'azione amministrativa e gestionale dell'Azienda. È composto da 5 componenti di cui il Presidente nominato dal Sindaco del Comune di Venzone e 4 consiglieri nominati dal Consiglio Comunale di Venzone. Tra le sue funzioni rientra la nomina del Direttore generale;
2. un Presidente che ha la rappresentanza legale dell'Azienda, promuove e dirige l'attività del Consiglio e sovrintende al regolare funzionamento dell'Ente;
3. un Direttore generale, responsabile della gestione amministrativa, tecnica e finanziaria e del raggiungimento degli obiettivi fissati dal Consiglio di amministrazione, dirige la struttura ed i servizi dell'Azienda;
4. un Organo di revisione contabile, al quale viene attribuito il ruolo di controllo sulla regolarità contabile e di vigilanza sulla correttezza della gestione economico finanziaria dell'Azienda.

Trattandosi di una struttura con una capacità inferiore ai 65 posti letto, il Consiglio di Amministrazione svolge anche le funzioni gestionali, avvalendosi del supporto tecnico giuridico di un Direttore Generale.

Ai sensi della convenzione stipulata in data 29.06.21, l'incarico di Direttore generale è affidato alla scrivente Annalisa FAGGIONATO, dirigente a tempo determinato dell'Azienda pubblica di servizi alla persona della Carnia San Luigi Scrosoppi.

2.5 Risorse strumentali ed economiche

La struttura residenziale per anziani di primo livello è regolarmente autorizzata all'esercizio dall'Azienda sanitaria territorialmente competente in quanto rispondente ai requisiti strutturali, organizzativi e di dotazione di personale previsti dall'Amministrazione regionale. Ogni anno sono destinate importanti somme del bilancio per garantire il mantenimento di elevati standard di benessere ambientale e di efficientamento degli impianti.

Le risorse finanziarie gestite dall'Azienda provengono da due fonti principali: il pagamento delle rette di accoglienza e i finanziamenti regionali previsti per l'accoglimento di persone non autosufficienti.

2.6 Risorse umane

Per scelte operate dal Consiglio di amministrazione l'erogazione dei servizi necessari a garantire l'attività assistenziale e la gestione della Residenza per anziani non autosufficienti di primo livello dell'A.S.P. Pio Istituto Elemosiniere Alberton del Colle di Venzona, viene assicurata attraverso un'organizzazione di servizi gestita in forma integrata del tipo Global Service, affidata con procedure di evidenza pubblica.

Le prestazioni oggetto dell'appalto riguardano:

- l'assistenza infermieristica, comprensiva della funzione del governo assistenziale;
- l'assistenza riabilitativa, motoria e sensoriale;
- l'assistenza diretta all'ospite;
- l'animazione e la socializzazione;
- il servizio di taglio di capelli e barba, di cura di mani e piedi;
- il servizio di igiene ambientale;
- il servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti sanitari;
- il servizio di manutenzione delle aree esterne, degli edifici, degli arredi e delle attrezzature;
- il servizio di ristorazione;
- il servizio di trasporto ospiti;
- il servizio di guardaroba, lavanderia biancheria ospiti e lavanolo di biancheria piana.

Rimangono in capo all'A.S.P. Pio Istituto Elemosiniere:

- la direzione della struttura;
- la gestione amministrativa ed economica dell'utenza e dell'A.S.P.;

- la manutenzione di natura straordinaria dell'edificio, degli arredi e degli impianti.

La situazione del personale dipendente deriva pertanto dalla scelta di esternalizzazione dei succitati servizi: al 31 dicembre 2023 i dipendenti dell'Azienda sono 3.

Si tratta in particolare di 2 Operatori socio-sanitari attualmente in distacco all'appaltatore di servizi, e 1 impiegato amministrativo assunto dalla data del 01.09.2022.

2.7 Situazione economica

La gestione del 2023 presenta risultati di sintesi molto buoni grazie alla completa occupazione dei posti letto che confermano i riscontri positivi che la struttura ha sul proprio territorio in merito ai servizi erogati, non solo da parte dei cittadini ma anche dalla rete dei servizi socio-sanitari.

3. Misurazione e valutazione della performance

3.1 La strategia interna

Con l'approvazione del Piano integrato di attività e organizzazione e del Piano della qualità l'Azienda ha inteso avviare un processo di miglioramento continuo dei processi, di adeguamento delle modalità di lavoro, sviluppo di professionalità e di coinvolgimento attivo di ogni operatore che presta la propria attività nella struttura.

Gli obiettivi generali che orientano l'organizzazione dell'A.S.P. e sulla base dei quali viene formulato il Piano della qualità sono:

- a) **garantire il benessere della persona assistita** attraverso il costante presidio e il miglioramento continuo di tutti i processi in atto;
- b) **affermarsi nella comunità e nel territorio**, come luogo di cura e strumento di sensibilizzazione ai bisogni delle persone anziane e delle loro famiglie;
- c) mettere al centro di ogni azione i **principi della responsabilità, dell'uguaglianza, della dignità e della solidarietà**;
- d) **sviluppare**, quale patrimonio insostituibile dell'A.S.P., **le capacità e le competenze professionali** in coerenza con gli indirizzi strategici definiti dal Consiglio di amministrazione all'interno del Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO).

Sulla base dei succitati obiettivi, per il triennio 2023-2025, il Consiglio di Amministrazione ha provveduto a definire le seguenti linee di azione per incrementare il valore pubblico dell'Azienda riguardano:

1. **benessere della persona assistita:** migliorare la gestione dei servizi attraverso l'introduzione di modalità innovative e flessibili di svolgimento delle attività, di gestione delle risorse umane e di riorganizzazione degli interventi;
2. **affermarsi nella comunità e nel territorio:** potenziare il rapporto di integrazione e collaborazione con le realtà locali operanti in ambito socio-sanitario, culturale, educativo al fine di evitare l'isolamento sociale degli ospiti e promuovere un processo di integrazione e apertura della residenza per anziani;
3. **sviluppo delle capacità e delle competenze professionali:** valorizzazione del personale impiegato sia dipendente che non, in termini di aggiornamento professionale al fine di garantire servizi maggiormente qualificati;
4. **informatizzazione:** promuovere l'utilizzo della tecnologia informatica per facilitare le comunicazioni interne ed esterne, per ridurre gli errori nelle attività, e garantire processi di monitoraggio e analisi più rapidi e precisi e per aumentare l'efficienza organizzativa.

3.2. Risultati ottenuti

Il 2023 ha rappresentato pertanto il primo anno di programmazione della performance e rispetto alle attività previste per tale periodo i risultati raggiunti sono evidenziati nella tabella allegata alla presente relazione.

3.3 Obiettivi individuali

Nonostante si sia provveduto all'inserimento all'interno del Fondo per le risorse decentrate del personale non dirigente per l'anno 2023 di un importo da destinare alla performance non si è provveduto all'assegnazione in quanto l'Azienda non dispone ancora di un sistema di valutazione della performance.

Fino alla fine del 2022 il personale dipendente era costituito esclusivamente da due dipendenti distaccati al soggetto affidatario della gestione globale della struttura e pertanto non si è ritenuto

necessario procedere con la definizione di un sistema incentivante.

A seguito dell'assunzione di un nuovo dipendente amministrativo si rende necessario procedere entro breve un sistema che consenta la valutazione dei contributi che i dipendenti apportano attraverso la propria azione al raggiungimento della missione, delle finalità e degli obiettivi definiti per la soddisfazione dei bisogni degli ospiti accolti.

Nel frattempo le risorse stanziare pari ad Euro 1.002,41. = vengono accantonate e vincolate per l'assegnazione delle premialità previste.

3.4 Risorse, efficienza ed economicità

Come meglio illustrato nella Relazione sulla gestione allegata al Bilancio anche nel corso dell'esercizio 2023 è stata posta in essere una politica di contenimento dei costi della struttura, di efficientamento degli impianti e di miglioramento dei servizi erogati al fine di rispondere in modo più appropriato alle necessità assistenziali delle persone anziane accolte.

3.5 Pari Opportunità e Bilancio di genere

L'Azienda realizza la propria attività garantendo pari opportunità e vietando ogni tipo di discriminazione di razza, di lingua, politica e sindacale.

3.6 Punti di forza e di debolezza del ciclo della gestione della Performance

L'applicazione delle disposizioni di cui al Decreto Legge 9 giugno 2021, n. 80, convertito, con modificazioni in Legge 6 agosto 2021, n. 113 e dell'obbligatorietà prevista dall'amministrazione regionale dell'Organismo Indipendente di valutazione per le Aziende pubbliche di servizi alla persona hanno comportato l'adozione di una serie di adempimenti che a causa del sottodimensionamento dell'Azienda hanno comportato un importante carico di lavoro soprattutto per la Direzione generale.

Hanno rappresentato tuttavia l'occasione per avviare un percorso strutturato di miglioramento dell'efficienza ed efficacia dell'Ente, in quanto per poter misurare è necessario acquisire tutti gli elementi informativi necessari, avere percezione e comprensione delle criticità e delle difficoltà e

orientare la propria attività al loro superamento e al raggiungimento degli scopi e degli obiettivi prefissati.

Il Direttore generale
Dott.ssa Annalisa Faggionato

ALLEGATO ALLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2023

Nella tabella vengono esplicitati gli obiettivi strategici definiti nel PIAO e le osservazioni sul livello di raggiungimento

Area	obiettivo strategico	indicatori di conseguimento
Benessere della persona assistita	migliorare la gestione dei servizi attraverso l'introduzione di modalità innovative e flessibili di svolgimento delle attività, di gestione delle risorse umane e di riorganizzazione degli interventi	Sono state riprese le procedure di valutazione multiprofessionale per la valutazione dei bisogni assistenziali e la definizione del PAI in uso prima dell'emergenza sanitaria. Sono inoltre stati adottati tutti i protocolli per la gestione del rischio sanitario (disidratazione, malnutrizione, lesioni da decubito, cadute, infezioni, dolore)
Affermarsi nella comunità e nel territorio	potenziare il rapporto di integrazione e collaborazione con le realtà locali operanti in ambito socio-sanitario, culturale, educativo al fine di evitare l'isolamento sociale degli ospiti e promuovere un processo di integrazione e apertura della residenza per anziani	Nel corso del 2023 non sono state avviate attività per il raggiungimento di questo obiettivo
Sviluppo delle capacità e delle competenze professionali	valorizzazione del personale impiegato sia dipendente che non, in termini di aggiornamento professionale al fine di garantire servizi maggiormente qualificati	Congiuntamente al soggetto affidatario del servizio si è provveduto a definire un percorso formativo finalizzato ad incrementare la produttività e il benessere organizzativo. Al fine di definire il fabbisogno formativo si è provveduto a somministrare un questionario specifico per rilevare le esigenze del personale occupato
Informatizzazione	promuovere l'utilizzo della tecnologia informatica per facilitare le comunicazioni interne ed esterne, per ridurre gli errori nelle attività, e garantire processi di monitoraggio e analisi più rapidi e precisi e per aumentare l'efficienza organizzativa	Congiuntamente al soggetto affidatario del servizio di global service è stata effettuata la mappatura dell'attrezzatura informatica presente e definito il fabbisogno di hardware e software per l'informatizzazione dei processi assistenziali