

PIANO DELLA PERFORMANCE ANNO 2021

1. Obiettivo Aziendale 2021: Emergenza Covid – riorganizzazione dei servizi, adeguamento degli stessi alle direttive nazionali, regionali e locali, per rispondere ai bisogni del territorio e loro razionalizzazione ai fini del contenimento dei costi.

L'emergenza COVID iniziata nel corso del 2020, ha comportato la necessità di modificazioni significative nell'organizzazione dei servizi alla persona, sia rivolti agli anziani che ai disabili e minori, per l'adeguamento alle normative nazionali e regionali. Tali riorganizzazioni, unitamente ai maggiori costi derivanti dalla adozione di dispositivi di protezione individuali e più in generale di misure per il contenimento dei contagi, hanno prodotto pesanti ricadute sul bilancio degli stessi servizi. Si reputa pertanto necessario adottare dei correttivi di carattere organizzativo al fine di contenere i costi e razionalizzare l'uso delle risorse di personale ed economiche.

PERSONALE COINVOLTO: le Posizioni Organizzative e tutto il personale di comparto dei servizi residenziali, ivi compresi i relativi servizi infermieristici, di sostegno al domicilio, servizio Personale, servizi educativi e tecnici.

TEMPI DI REALIZZAZIONE: anno 2021.

AZIONI PREVISTE:

1. Gestione dell'emergenza attraverso recepimento della normativa specifica;
2. Adeguamento dei protocolli aziendali e messa a punto di buone prassi per una gestione efficiente dei servizi;
3. Garantire le sostituzioni del personale assente dal servizio per infortunio e malattia o per contagio virale, al fine di assicurare la continuità dei servizi;
4. Messa a punto delle procedure per attuare un monitoraggio costante del personale assistenziale e sanitario, nonché delle varie figure presenti nei servizi alla persona, in collaborazione con il Servizio di Igiene Pubblica ed il Medico Competente;
5. Riorganizzazione dei servizi per adeguarli alle evoluzioni normative dettate dai provvedimenti emergenziali di volta in volta assunti dal Governo e dalle competenti Autorità Sanitarie nazionali ed alle indicazioni del Servizio Sanitario e del Medico Competente;
6. Progettazione di strategie organizzative atte a monitorare costi / ricavi ed attuare i correttivi necessari ad assicurare il contenimento della spesa, garantendo la continuità dei servizi;
7. Predisposizione di tutti gli atti conseguenti.

INDICATORI:

1. protocolli operativi – numero di protocolli adottati nel periodo;
2. provvedimenti organizzativi attuati nel periodo (numero di istruzioni impartite ed eseguite attraverso circolari, ordini di servizio, informative, interventi formativi mirati);
3. processi di riorganizzazione attuati, revisione dei turni di lavoro, degli orari di servizio, attuazione di modalità innovative di erogazione dei servizi ed altri strumenti non ricompresi nei precedenti;
4. rilevazione del tasso di assenza 2021 e confronto col medesimo dato 2019;
5. ore di prestazione garantite nei diversi servizi per profili professionali, in modo particolare OSS ed Infermieri;

6. numero di contratti di lavoro / somministrazione / convenzione / distacco / comando stipulati nell'anno, confrontato col medesimo dato del 2019.

7. numero di concorsi attivati rispetto al piano assunzionale approvato dal Consiglio di Amministrazione.

8. Approvazione dello stato di avanzamento lavori (SAL)

9. numero di azioni riorganizzative e/o correttive dell'organizzazione al fine di fronteggiare l'evoluzione della situazione emergenziale

RISULTATI ATTESI:

1. Case Residenza e Servizi Infermieristici:

Ridefinito il numero massimo di posti letto disponibili presso le Case Residenza, a seguito dell'emergenza covid (89 per CRA CISA, 64 per CRA A. Modena compresa GDA, 62 CRA Torre dell'Orologio), e fatte salve condizioni contingenti che determinino una riduzione ulteriore degli stessi ora non preventivabile, l'obiettivo posto è quello di offrire la massima disponibilità di posti letto e di dare la massima copertura ai posti letto disponibili.

L'obiettivo si intende raggiunto qualora vi sia stata in corso d'anno la copertura di almeno il 90% dei posti che risultavano disponibili alla data del 1/1/21, incrementando, ove possibile, il numero di posti letto utilizzabili.

2. Servizi di Assistenza Domiciliare e Centri Diurni

Ridefinito il numero massimo di posti disponibili presso i servizi semiresidenziali, a seguito dell'emergenza covid sulla base di normative specifiche e della programmazione del servizio per la non autosufficienza dell'UCMAN, l'obiettivo posto è assicurare la massima copertura dei posti disponibili.

L'obiettivo si intende raggiunto qualora in corso d'anno ci sia stata una copertura di almeno il 90% dei posti disponibili alla data del 1/1/21, fatte salve eventuali condizioni contingenti che determinino una riduzione ulteriore degli stessi, al momento non preventivabile, incrementando, ove possibile, il numero di posti utilizzabili.

Per il servizio di assistenza domiciliare si ritiene raggiunto l'obiettivo evadendo entro 48 ore almeno l'80% delle richieste pervenute.

3. Servizio Personale

Obiettivo assegnato: assicurare le sostituzioni necessarie per la continuità dei servizi e garantire la piena osservanza dei parametri assistenziali.

L'obiettivo si intenderà raggiunto qualora ci sia stata una copertura di almeno il 90% delle richieste di sostituzione, fatte salve oggettive impossibilità a reperire specifici profili professionali.

4. Servizio Tecnico

Obiettivo assegnato: assicurare l'esecuzione dei contratti di manutenzione in essere sulle strutture, contenendo i tempi di realizzazione degli interventi entro il limite stabilito dal cronoprogramma specifico, al fine di consentire il ripristino delle condizioni necessarie per il riavvio dei servizi, nonostante la carenza della figura di Responsabile del Servizio Tecnico.

L'obiettivo si riterrà raggiunto qualora i lavori vengano conclusi con uno scostamento massimo rispetto al cronoprogramma non superiore al 10%. Eventuali sospensioni dovute all'emergenza covid non saranno conteggiate ai fini della misurazione dello scostamento.

5. Servizi Educativi ed ausiliari

Obiettivo assegnato: assicurare l'erogazione del servizio adeguandolo rispetto alla normativa emergenziale, con sviluppo di nuove modalità di comunicazione con i familiari. L'attività e la documentazione della giornata al nido dei bambini e la sua restituzione ai genitori, che prima veniva fatta verbalmente al momento dell'ingresso e dell'uscita e che rappresentava un momento cruciale per i genitori e per gli operatori, verrà sostituita con colloqui telefonici individuali, video chiamate con il personale. Per documentare la quotidianità si realizzeranno brevi video fatti dagli educatori in sezione e inviati due volte alla settimana ai genitori mediante canali digitali.

Per il Centro produzione pasti l'obiettivo è l'attivazione di modalità alternative di festeggiamento di eventi, compleanni e festività nazionali, nel rispetto delle normative anticovid e dei rituali che scandiscono la frequenza della scuola e mensa.

Indicatori specifici:

1. Numero di restituzioni rispetto al numero delle settimane di apertura del servizio.
2. Numero di interventi effettuati dal centro produzione pasti nel corso dell'anno educativo rispetto all'anno precedente.

L'obiettivo si riterrà raggiunto qualora si siano garantiti contatti con ciascun genitore in misura non inferiore a una restituzione almeno settimanale e per il Centro produzione pasti, con l'erogazione di almeno un servizio specifico al mese.

2. Obiettivo Aziendale 2021: riorganizzazione ed efficientamento delle procedure amministrative nonostante l'emergenza covid.

PERSONALE COINVOLTO: le Posizioni Organizzative Servizi Finanziari e Amministrativi, nonché tutto il personale assegnato.

TEMPI DI REALIZZAZIONE: anno 2021.

AZIONI PREVISTE:

1. Analisi dell'organizzazione ed individuazione degli ambiti di intervento anche in considerazione della necessità di recepimento di normativa specifica;
2. Definizione delle procedure e programmazione degli interventi finalizzati ad una gestione efficiente dei servizi, nonostante l'impegno sulla gestione dell'emergenza;
3. Adozione degli interventi progettati.

OBIETTIVI SPECIFICI PER CIASCUN SERVIZIO

1. OBIETTIVO – SERVIZIO FINANZIARIO: Miglioramento dell'organizzazione attraverso la ridefinizione delle procedure relative agli adempimenti fiscali e successiva applicazione con creazione di manualistica dedicata.

MIGLIORAMENTO ATTESO:

La definizione nel dettaglio delle procedure e dei manuali con cui affrontare le scadenze fiscali nel corso dell'anno può servire:

- alla polivalenza e polifunzionalità degli addetti al servizio;
- alla più corretta e puntuale organizzazione dell'ufficio (chi fa cosa, come ed entro quando, concatenazione dei compiti ecc.);

- alla capacità di fronteggiare situazioni critiche in modo efficace, come la sostituzione di un impiegato con un altro in caso di modifica nelle mansioni o di un inserimento di un neo assunto.

AZIONI SPECIFICHE:

- 1) Mappatura con tabellone delle scadenze fiscali annuali dell'ufficio con definizione dei processi, dei responsabili e delle relative tempistiche. Tabellone redatto entro il 31/03/2021 con tutte le scadenze e tutti ruoli. Tabellone compilato in tutte le sue parti con gli adempimenti svolti e le date di tutti gli step necessari dal 01/07/2021 al 31/12/2021.
- 2) Redazione manuali operativi delle procedure necessarie, comprensivi delle principali funzioni del software relativamente agli adempimenti. Stesura manuali completata entro il 31/12/2021. I manuali saranno redatti entro 45 giorni dalla relativa scadenza. Durante la scadenza saranno elaborati in una versione "di brutta" ed entro i 45 giorni successivi alla data limite per l'adempimento, avranno la versione definitiva.

INDICATORI E RELATIVO TARGET:

- 1) Numero delle procedure mappate. Almeno n. 6 procedure nel corso dell'anno.
- 2) Aumento del numero degli addetti in grado di operare su tutte le scadenze fiscali potendo utilizzare i manuali suddetti. Idoneità di almeno tre addetti in ogni ufficio (ragioneria e rette).

2. OBIETTIVO – SERVIZIO AMMINISTRATIVO: Miglioramento dell'organizzazione attraverso l'introduzione di un gestionale "atti" firmati digitalmente, integrato con le pubblicazioni relative a trasparenza e anticorruzione, per il raggiungimento di un livello più elevato di dematerializzazione dei documenti amministrativi e per una ridefinizione del processo relativo alla produzione degli atti (determinazioni dirigenziali, deliberazioni di Consiglio di Amministrazione e di Assemblea dei Soci) e successiva applicazione con creazione di manualistica dedicata.

L'introduzione di un gestionale per la produzione degli atti (determinazioni e deliberazioni), oltre ad innalzare il livello di dematerializzazione e digitalizzazione amministrativa, consente:

- la riduzione di errori nella numerazione degli atti (al momento si attesta in una media di 0,8 errate numerazioni all'anno);
- l'automatizzazione dei flussi di informazioni (vista anche la connessione con il gestionale di contabilità) per le pubblicazioni previste dalla normativa sulla trasparenza e l'anticorruzione, con riduzione degli errori materiali nella compilazione manuale e dei costi di creazione del file xlm da produrre annualmente ad ANAC a partire dal file prodotto manualmente internamente al Servizio;
- la mappatura puntuale del procedimento e della ripartizione dei compiti tra le figure all'interno delle unità operative, da condividere con gli altri Servizi che utilizzeranno il gestionale. Inoltre la creazione di una mappa/manuale di utilizzo del gestionale consente di fornire un punto di riferimento importante in caso di modifica nelle mansioni o di inserimento di nuovo personale.

AZIONI SPECIFICHE:

- 1) introduzione del nuovo gestionale con produzione dei modelli di atti da inserire nel sistema;
- 2) verifica di efficacia del sistema e raccolta del feedback dai vari Servizi per eventuali osservazioni o richieste di personalizzazioni del gestionale;
- 3) redazione manuale operativo delle procedure necessarie, comprensivi delle principali funzioni del software relativamente agli adempimenti.

INDICATORI:

- 1) Tipo SVILUPPO: totale operatività del nuovo sistema entro 31/03/2021.
- 2) Tipo MIGLIORAMENTO: almeno tre incontri con i Servizi che utilizzano il gestionale.
- 3) Tipo MIGLIORAMENTO: stesura manuali completata entro il 31/12/2021, con il raggiungimento di 0 (zero) errate numerazioni.
- 4) Tipo MIGLIORAMENTO: riduzione dei tempi e dei costi di esercizio stimabili almeno nel 5% di abbattimento

L'obiettivo si intende raggiunto verificato il rispetto delle tempistiche previste dagli indicatori.