

Casa di Ospitalità "Collereale"

Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza
(D.A. Reg. Sicil. n° 665 del 12-11-1987) fondata nel 1825

PIANO DELLA PERFORMANCE PER IL TRIENNIO 2017-2019

Allegato "D" alla delibera di approvazione del Bilancio di previsione esercizio 2017

Con il presente documento programmatico triennale, che viene redatto in conformità a quanto previsto dall'art. 10 comma 1. Let. a) del Decr. Legisl. 150/2009, il Consiglio di amministrazione dell'Opera Pia - cui compete il compito di promuovere la cultura della responsabilità per il miglioramento della performance, del merito, della trasparenza e dell'integrità - in coerenza con i contenuti ed il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio, intende:

- 1) individuare gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi;
- 2) definire, con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi ed alle risorse, gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'Ente, nonché gli obiettivi assegnati al Dirigente ed ai Funzionari di fascia "D" incaricati di posizione organizzativa, con i relativi indicatori.

L'individuazione degli obiettivi per l'anno 2017 (programmati su base triennale) il cui conseguimento sarà condizione per l'erogazione degli incentivi previsti dalla contrattazione integrativa, tiene conto dei seguenti elementi:

- a) rilevanza e pertinenza degli stessi rispetto ai bisogni dell'utenza, alla missione istituzionale dell'IPAB ed alle priorità e strategie stabilite dal Consiglio di Amministrazione;
- b) specificità e misurabilità in termini concreti e chiari;
- c) attitudine degli stessi a determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi in atto erogati e degli interventi;
- d) commisurazione ai valori di riferimento derivanti da *standards* generali predefiniti e/o da comparazioni con amministrazioni omologhe;
- e) confrontabilità con il triennio precedente;
- f) correlazione con le risorse disponibili.

Inoltre, viene dato atto che in conformità a quanto stabilito dall'art. 5 del precitato decreto legislativo, per le predette finalità, sono stati sentiti il Segretario Direttore, i Coordinatori delle Aree, la Madre Superiora, nonché tutti i responsabili di reparto, in apposite riunioni tenutesi nel secondo semestre 2017, da cui sono scaturiti interessanti spunti per la programmazione.

Gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance organizzativa ed individuale sono definiti in conformità al Regolamento “*Misurazione e Valutazione della performance organizzativa ed individuale*” approvato con delibera di questo C.d.A. n. 18 del 31.05.2016.

Tale sistema, quanto alla performance organizzativa, riguarda:

- 1) l’attuazione di iniziative ed interventi finalizzati alla soddisfazione finale dei bisogni dell’utenza;
- 2) l’attuazione di piani e programmi, ovvero la misurazione dell’effettivo grado di attuazione dei medesimi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli *standards* qualitativi e quantitativi definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse;
- 3) la rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti e dei Familiari, nonché degli altri utenti che si accostano e/o chiedono servizi all’Opera Pia;
- 4) la modernizzazione ed il miglioramento qualitativo dell’organizzazione e delle competenze professionali e la capacità di attuazione di piani e programmi;
- 5) lo sviluppo, anche attraverso forme di partecipazione e collaborazione, delle relazioni con l’utenza e con i Familiari degli Ospiti;
- 6) l’efficienza nell’impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché l’ottimizzazione dei procedimenti amministrativi;
- 7) la qualità e quantità delle prestazioni e dei servizi erogati.

La valutazione della performance individuale, sarà collegata:

- 1) agli indicatori di performance relativi all’ambito organizzativo di diretta responsabilità;
- 2) al raggiungimento degli specifici obiettivi individuali;
- 3) alla qualità del contributo assicurato alla performance generale dell’Opera Pia, alle competenze professionali e manageriali dimostrate;
- 4) alla capacità di valutazione dei propri collaboratori, dimostrata tramite una significativa differenziazione dei giudizi.

La funzione di misurazione e valutazione della performance sarà svolta dall’organismo indipendente di valutazione della performance già nominato da questo C.d.A. con separato provvedimento nonché, per la parte di competenza, dal Segretario Direttore.

Programmazione di indirizzi ed obiettivi strategici ed operativi per il triennio 2017-2019.

Il futuro della missione dell’Ente passa necessariamente, innanzitutto, attraverso la valorizzazione dei beni costituenti il suo patrimonio immobiliare e la diversificazione della gamma di servizi erogati.

Pertanto, dovrà essere celermente completata la già avviata indagine sulle potenzialità di rendita di ciascun cespite e, nel corso del prossimo triennio dovrà essere completata l’azione di dismissione

di quegli immobili risultanti improduttivi (beni provenienti dalle eredità “Zimmoni” e “Sulfaro”, casetta contrada Vignazza e residue particelle del fondo contrada Marotta di Curcuraci), con contestuale reinvestimento in opere conformi agli scopi statuari.

Inoltre, va evidenziato come dalla prossima fusione per incorporazione con l'IPAB *Società Asili d'Infanzia* di Messina l'Ente – nel breve termine – potrà disporre di un più ampio patrimonio immobiliare, con conseguente ampliamento e diversificazione dei servizi in atto svolti al territorio.

Infine, quanto alla tutela e valorizzazione del patrimonio immobiliare, va evidenziato come dovranno essere al più presto realizzati gli interventi obbligatori *ex lege* di cui ai numeri 1, 2, e 3 del Programma Triennale delle Opere Pubbliche 2017-2019, costituiti da:

- Adeguamento dell'impianto antincendio della sede;
- Messa in sicurezza e manutenzione straordinaria dei locali posti al piano 1° angolo via Catania / via Sardegna (porzione ex scuole elementari comunali);
- Eliminazione amianto, messa a norma dell'impianto elettrico e ristrutturazione dell'androne condominiale dell'isol. 154 sito in Messina viale S. Martino n. 62.

Inoltre, dovranno portarsi a compimento gli interventi straordinari di conservazione dell'edificio, sistemazione dell'androne ed ammodernamento degli ascensori nell'isolato 154 di viale S. Martino rispetto al quale sono state registrate molteplici criticità tecniche, amministrative e manutentive.

Con riferimento ai costi energetici dovranno essere posti in essere tutti gli atti finalizzati alla captazione delle risorse per la realizzazione di progetti volti al risparmio ed all'efficientamento energetico, mediante partecipazione ai bandi per l'accesso ai benefici economico-finanziari regionali, statali e comunitari previsti dalle normative di settore.

Nell'ambito dei servizi innovativi, appare utile pianificare – in coordinamento con le competenti Autorità Sanitarie - l'attivazione anche in regime di attività libero-professionale - di:

- un ulteriore centro residenziale, in aggiunta a quelli già avviati;
- un centro diurno per disabili malati di *Alzheimer*, particolarmente richiesto dalla città ed aperto non soltanto agli Ospiti interni, ma anche alle famiglie del territorio;
- un reparto per malati di *Alzheimer* o, in alternativa, per lungo-degenti;
- una R.S.A. qualora vengano riaperti i bandi;
- un Centro di accoglienza straordinaria per soggetti migranti adulti.

Tali servizi potranno trovare il loro rispettivo *start-up* mediante una pianificata campagna di raccolta fondi nella città ed in provincia. Le connesse attività di formazione del personale dovranno essere espletate direttamente dall'Opera Pia, compatibilmente con le vigenti norme in materia.

Obiettivi assegnati al Dirigente per l'anno 2017.

Compatibilmente con le limitate risorse di bilancio assegnate - oggi ulteriormente ridotte in ragione della previsione di totale cancellazione per l'anno 2017 dei trasferimenti regionali ex l.r. 71/1982 - dovrà provvedersi a quanto appresso indicato:

1) Nell'ottica della razionalizzazione del personale dovrà essere proseguito il percorso triennale per il raggiungimento dell'obiettivo del pareggio fra l'ammontare delle rette corrisposte annualmente dagli Ospiti ed i costi per il personale.

2) Dovranno essere pianificati ed organizzati corsi di riqualificazione professionale e di aggiornamento per il Personale dipendente, per l'acquisizione di qualità professionali più specialistiche unitamente ad un miglioramento di quelle umane, sociali e spirituali attualmente patrimonio di tutti coloro che lavorano per questa Istituzione però in misura non uniforme.

Inoltre, sempre in tale ottica, gli incentivi al personale, comprese le progressioni orizzontali, dovranno essere esclusivamente orientati a premiare il merito, dovrà maggiormente rispettata la diversità dei profili professionali dell'ausiliario e dell'OSA/OSS, con attribuzione a ogni figura delle corrette mansioni e competenze e con introduzione di nuove attrezzature per la pulizia degli ambienti, al fine di migliorare efficienza ed efficacia degli operatori.

3) Occorrerà, altresì, promuovere una pluralità di progetti finalizzati i quali dovranno privilegiare servizi aggiuntivi – anche personalizzati - di animazione, sostegno psicologico e riabilitativo agli Ospiti secondo criteri di meritocrazia.

4) In un'ottica di generale ottimizzazione dei costi per i diversi servizi da erogare, appare necessario che si continui l'azione già intrapresa per la razionalizzazione generale dei consumi e delle spese della Casa (compresi i consumi energetici), attraverso un rigoroso *screening* delle diverse realtà della Casa, acciocché vengano individuati eventuali sprechi sempre possibili laddove esistono strutture vaste, complesse ed articolate.

Ciò in relazione alle forniture sui generi di vitto, sui sanitari, sugli effetti lettereci e sulle altre tipologie di beni.

Con riferimento all'impianto di lavastoviglie centralizzato – il cui funzionamento è cessato alla luce dei positivi risultati ottenuti dall'installazione di macchine lavastoviglie nei singoli reparti e nei *residence* - dovrà provvedersi alla sua dismissione promuovendo, per quanto possibile, la vendita dell'usato presso ditte specializzate nello specifico settore.

Al fine di dare vivacità e senso di famiglia, dovranno essere opportunamente completati gli arredi dei locali di soggiorno dei diversi Reparti e Residence, alcuni dei quali si presentano ancora tristi e disadorni.

Altresì, si dovrà completare lo screening del parco progetti dell'Istituto, provvedendo agli aggiornamenti di legge (ove necessario), nonché alla predisposizione di stralci funzionali che possano facilitarne l'inclusione in eventuali programmi pubblici di finanziamento.

Infine dovrà darsi corso agli interventi di manutenzione straordinaria e di rifacimento dell'impianto antincendio, finanziati con il mutuo già assunto.

Segnatamente dovrà darsi corso a

- Manutenzione straordinaria delle camere di degenza del Reparto "Orchidea";
- Sistemazione dei locali comuni e dei bagni delle camere nel Reparto "Mimosa";
- Ristrutturazione dei locali al piano terra prospicienti su via Del Santo, denominati "ex Teralten", da adibire a polo riabilitativo;
- Ristrutturazione dei locali attualmente adibiti a *morgue*;
- Messa a norma degli impianti elettrici di tutte le scale e dell'androne dell'immobile sito in viale S. Martino isol. 154, nonché impermeabilizzazione della terrazza del 6° piano.
- Sistemazione intonaci e illuminazione del portico centrale;
- Nuova segnaletica interna;
- Messa a norma dell'impianto elettrico alloggio Suore;
- Acquisto di attrezzature per la lavanderia centralizzata e affidamento dei servizi di manutenzione anche per l'U.O. Cucina;
- Rifacimento di due bagni nel Reparto "Rose".

Obiettivi assegnati ai funzionari incaricati di posizione organizzativa per l'anno 2017.

Per quanto attiene ai servizi amministrativi, sarà necessario provvedere alla realizzazione – in maniera organica e completa – dell'archivio corrente, nonché alla riorganizzazione dell'U.R.P., all'implementazione del sito informatico dell'Ente, al completamento dell'informatizzazione dell'Opera Pia, già quasi ultimata ma non ancora conclusa, alla realizzazione del fascicolo informatico, all'inventario dei beni mobili.

Altresì dovranno assumersi maggiori iniziative finalizzate al recupero dei crediti per morosità da locazioni, anche mediante la proposta – per i crediti di maggior importo - di piani di rateizzazione adeguatamente garantiti.

Dovrà provvedersi ad un accurato monitoraggio dei carichi di lavoro degli operatori del servizio tecnico al fine di verificare la produttività individuale di ciascuno ed evitare sprechi.

Per quanto attiene al cosiddetto "programma Ospiti" (gestione delle schede sanitarie, contabilità personale, problematiche sociali, etc.), dovrà essere sollecitato il personale medico interno

all'inserimento degli indispensabili dati sanitari di ogni Ospite che costituiscono condizione essenziale per il buon funzionamento del programma stesso.

Dovranno essere attivati, laddove ancora mancanti, gli appalti pubblici inerenti gli affidamenti mediante procedure ristrette e/o negoziate delle forniture dei diversi generi di necessità per gli Ospiti e per la Casa.

Analoghe procedure, anche per il 2017, dovranno essere seguite per tutte i servizi di manutenzione.

Dovrà inoltre essere ottimizzato l'impiego del personale nei singoli reparti - sia quanto al numero delle unità assegnate, sia quanto alla pianificazione del lavoro straordinario ed ai turnisti - tenendo conto, qualora possibile, delle capacità di ciascuno. A tal fine, dovranno essere garantite presenze numericamente adeguate nei momenti di criticità per l'assistenza agli Ospiti, ed eliminate eventuali unità in soprannumero negli orari di diminuita necessità, con un'attenta ed urgente rilevazione dei carichi di lavoro nei diversi reparti e nelle ore notturne.

Una riorganizzazione complessiva di turni ed orari dovrà essere prevista anche in funzione del raggiungimento dell'obiettivo di spostare in avanti di una ulteriore mezz'ora l'attuale orario del pranzo e di almeno un'ora quello della cena degli Ospiti.

Per quanto attiene alla qualità dei servizi erogati agli Ospiti, dovranno essere continuate, con cadenza periodica e senza preavviso, le verifiche nei diversi reparti finalizzate ad asseverare che le diverse attività di servizi alla persona e di riordino e pulizia dei locali siano sempre svolte in maniera puntuale, efficiente e soddisfacente per gli Anziani, nonché in conformità alle diverse procedure adottate dalla Casa.

Il servizio cucina, che nell'anno scorso ha fatto rilevare alcuni aspetti migliorativi rispetto al passato, dovrà essere ulteriormente migliorato nelle procedure - da rendere uniformi - e nella qualità, per il confezionamento dei pasti. Dovrà potenziarsi il servizio mensa, anche con asporto.

Quanto alla necessaria captazione delle risorse aggiuntive, dovranno essere tempestivamente attivate tutte le procedure volte all'utilizzazione delle risorse economiche previste dai diversi bandi di finanziamento, sia per lavori di manutenzione e ristrutturazione, sia per l'acquisto di attrezzature per il potenziamento dei servizi erogati, sia per l'attivazione di nuovi servizi.

I locali posti sopra la Portineria dovranno essere sistemati come Foresteria dell'Ente.

Dovranno essere completati, in collaborazione con il Personale fornito dalla Sovrintendenza dei Beni Culturali di Messina e con l'istituita Commissione *Arte e Cultura*, l'inventario e la catalogazione dei volumi custoditi nei locali destinati all'istituenda biblioteca da intitolare a Mons. Angelo Paino, della quale va completato l'arredamento della seconda sala di lettura.

Appare, inoltre, necessario provvedere a:

- Aggiornare la carta dei servizi offerti dalla Casa;
- organizzare in maniera più costante e pianificata il tempo libero degli Ospiti, anche attraverso l'organizzazione di escursioni, gite culturali e soggiorni climatici;
- potenziare ed incentivare i rapporti con le Parrocchie vicine, il Volontariato ed il Terzo Settore in genere.

Il presente documento, che si compone di n. 7 pagine/facciate, viene approvato e sottoscritto in ciascun foglio dai componenti del Consiglio di Amministrazione.

Messina, 9.10.2017.

Il Consiglio d'Amministrazione

F.to Mons. Nino Caminiti - Presidente

F.to Mons. Salvatore Trifirò - Vice Presidente

F.to Dott. Rocco Della Cava - Componente

F.to P.A. Ignazio Lembo - Componente