



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Istituto Maria Redditi"

ALTA VALDICHIANA SENESE: SINALUNGA - TORRITA DI SIENA - TREQUANDA

SINALUNGA – Via Costarella, 214/a (Tel. 0577 630908)

[www.istitutoredediti.it](http://www.istitutoredediti.it) - e.mail [direzione@istitutoredediti.it](mailto:direzione@istitutoredediti.it)

(C.F. 81001890524 – P.IVA 00805470528)

Allegato 1 Delibera C.d.A. n. 4 del 30.01.2024

# **Piano della performance 2023-2025**

## **Relazione di risultato *Di esercizio 2023***

## Premessa

Nell'esercizio 2023 il C.d.A. dell'A.P.S.P., con Deliberazione n. 9 del 31/01/2023, ha adottato il Piano Triennale della Performance, quale parte integrante del P.I.A.O., in adempimento del D. Lgs. n. 150/2009, documento programmatico triennale che individua gli obiettivi relativi alla performance organizzativa dell'APSP Istituto Maria Redditi e gli obiettivi relativi alla performance individuale del Direttore, a valere sul triennio 2023-2025, coerentemente ai fini istituzionali dell'ente e in adempimento delle previsioni di bilancio.

Il Piano si articola in una prima parte relativa agli obiettivi strategici ed una seconda parte relativa ai gli obiettivi operativi generali e specifici.

Gli obiettivi generali e specifici costituiscono l'articolazione operativa annuale e/o pluriennale degli obiettivi strategici.

Di seguito si espone un breve riassunto degli eventi più significativi e degli andamenti che hanno caratterizzato l'annualità 2023.

### In merito al Servizio Farmaceutico si sottolinea quanto segue:

Nell'esercizio 2023 è stato ulteriormente confermato il significativo apporto derivante dall'apertura della Farmacia Comunale n. 2 che conferma un trend economico in costante crescita. Dai dati di contabilità risulta un fatturato netto di € 2.420.300,96, al di sopra del fatturato elaborato nel business plan di 2.268.809 proposto per l'annualità 2023.

Per la Farmacia Comunale 1 purtroppo nell'annualità 2023 vi è stata una diminuzione di fatturato rispetto al 2022 con -% Δ del 13,80.

La Farmacia di Valiano di Montepulciano registra un decremento di fatturato dall'anno 2021, in quanto da Aprile 2022 il MMG operante nell'ambulatorio adiacente alla Farmacia ha determinato una diminuzione sostanziale delle ricette con una perdita di fatturato del 5,40% nel 2022 e del 9,18 % nel 2023 rispetto all'anno precedente.

### In merito ai Servizi Socio-Assistenziali si sottolinea quanto segue:

Per quanto riguarda l'assistenza agli anziani non autosufficienti (RR.SS.AA.), mission caratteristica dell'Ente, la performance relativa all'anno 2023 è ancora migliorativa rispetto a quella degli esercizi precedenti attestandosi su un tasso di occupazione dei posti letto vicino al 100%.

Nel gennaio 2021 la RSA di Torrita di Siena è stata affidata in gestione ad una Cooperativa Sociale, a seguito di apposita gara di appalto. Occorre sottolineare che la gestione ha presentato subito delle problematiche organizzative, dettate in un primo momento dall'avvento del Covid e conseguentemente dal reperimento del personale infermieristico, che ne hanno dettato delle problematiche organizzative non indifferenti, anche con gravi mancanze dal punto di vista assistenziale e sanitario.

L'APSP ha individuato taluni lavoratori alle dirette dipendenze dell'APSP stessa con funzioni di controllo della RSA in questione con specifico compito di monitorare i processi socio-assistenziali e rendicontare alla Direzione.

A seguito della Deliberazione CdA n. 7 del 11/03/2022 "Servizi di Ospitalità e prestazioni Socio sanitarie in Favore di Disabili Presso la Comunità Alloggio Protetta (CAP) ubicata in una porzione della RSA di Sinalunga – Atto di Indirizzo per la Reinternalizzazione del Servizio a decorrere dal giugno 2022" la Comunità Alloggio Protetta di Sinalunga, di cui l'Ente era già Titolare, ha subito un processo di

internalizzazione, attivando una gestione diretta del servizio.

Nell'annualità 2023 la gestione diretta della CAP ha prodotto ottimi risultati da parte del personale operante, con soddisfazione certificata da parte degli organismi competenti, le famiglie dei residenti e da parte degli Amministratori di Sostegno dei residenti.

Nella primavera 2019 è stata ultimata la sistemazione strutturale e l'iter amministrativo relativi al II Piano del Poliambulatorio di Sinalunga, in Via Guerrazzi, nel centro storico del paese, inaugurato con un'iniziativa pubblica. Il progetto prevede di collocare in tale contesto i servizi di RSD, CAP e CD autistici per un totale di n. 24 utenti (a pieno regime). I servizi saranno gestiti da una ATS composta da A.P.S.P. Istituto Maria Redditi, Istituto Padri Passionisti Agazzi e Cooperativa Soc. Koiné.

L'apertura di quanto sopra ha determinato alcuni ritardi dovuti ad accordi con la ASL e ad una nuova riprogrammazione del Servizio che ha subito delle sostanziali modifiche in seguito ai tempi intercorsi dalla eventuale apertura e la pandemia, determinando la rivalutazione di ogni aspetto in merito alle economicità ed ai servizi già autorizzati al proprio interno.

Con la parziale risoluzione del Covid, è sorta un'ulteriore problematica che impedisce l'apertura del Progetto sopradescritto, in quanto la carenza di figure professionali in ambito sanitario non ha reso possibile il reperimento degli infermieri occorrenti al regolare andamento dei turni di lavoro.

In considerazione della situazione odierna, si prevede una apertura della struttura nel corso del 2024, considerando tuttavia che devono essere oggetto di revisione le modalità organizzativo-gestionali della stessa.

In merito al Servizio Amministrativo, Finanziari e dei Servizi generali si sottolinea quanto segue:

L'annualità 2021 è stata la prima in cui è stato predisposto un nuovo modello di governance, con l'individuazione della figura del Direttore (art. 110 D.Lgs. 267/2000), che ha operato garantendo una gestione unitaria di una organizzazione così complessa come quella dell'APSP Redditi.

Di fatti a decorrere dal luglio 2021 i ruoli di Responsabile dell'Area Amministrativa, finanziaria, dei servizi generali e di Responsabile dell'Area assistenziale e farmaceutica risultano vacanti.

Mentre nel corso del 2022 l'APSP si è dotata di un'altra figura di Istruttore Direttivo Amministrativo e di un'altra figura di Istruttore Amministrativo, che sono state mantenute nel 2023.

Pertanto complessivamente l'area è dotata di 4 figure professionali a cui si aggiunge quella del Direttore.

## **RISULTATI RELATIVI ALLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2023**

In relazione all'attività organizzativa dell'Ente sono stati previsti obiettivi generali relativi alle principali attività che si svolgono durante l'esercizio e che rappresentano le linee operative fondamentali attraverso cui si articola l'operatività dell' A.P.S.P..

Per ciascun obiettivo si fornisce un breve commento esplicativo del risultato rilevato rispetto all'obiettivo prefisso, suddividendoli per aree.

### **Area Amministrativa, Finanziaria e dei Servizi Generali**

#### **Obiettivo n. 1 – Digitalizzazione delle attività amministrative- graduale eliminazione della documentazione cartacea e delle procedure ancora non informatizzate**

Nel corso dell'annualità 2023 il personale amministrativo è stato fortemente sensibilizzato alla riduzione dell'utilizzo di documentazione cartacea e soprattutto all'impostazione di procedura amministrative informatizzate.

Si specifica che con determinazione n. 214 del 04/07/2022 "Affidamento diretto per servizio di raccolta, trasporto e conferimento presso impianto di smaltimento dei rifiuti cartacei presenti presso l'archivio in gestione agli Uffici Amministrativi dell'APSP Istituto Maria Redditi" si è provveduto alla selezione e successivo smaltimento della documentazione amministrativa in considerazione del limite temporale posto dal suddetto art. 2200 C.C. , procedendo così all'eliminazione di documentazione risalente a più di 30 anni fa.

Tale riorganizzazione degli archivi di deposito dell'Ente ha condotto ad una risistemazione degli archivi correnti.

Laddove possibile, l'APSP si impegna a garantire una gestione informatizzata delle procedure amministrative. Occorre tuttavia sottolineare che l'obiettivo della digitalizzazione è fortemente ambizioso, per cui sarà possibile riscontrarne la piena aderenza nel corso di qualche anno.

Si sottolinea tuttavia che nell'ottica di raggiungimento dell'obiettivo l'APSP tra il 2021 e il 2022 (con Determine n. 338 del 23/11/21 e n. 76 del 04/03/21) ha acquistato Software applicativi per la gestione totalmente informatizzata del servizio di contabilità/economico/finanziario e per la gestione del personale. Sono state altresì integrate le funzioni del programma del protocollo informatico con la conservazione digitale dei documenti. La conservazione della documentazione avviene digitalmente attraverso l'applicativo del Protocollo Informatico.

L'obiettivo per il 2023 è stato raggiunto, in quanto sono state poste le fondamenta per una gestione totalmente digitalizzata delle attività amministrative, tuttavia il raggiungimento dell'obiettivo per almeno il 90% delle attività si avrà nel corso di qualche anno.

#### **Obiettivo n. 2 – Implementazione a pieno regime della gestione completamente digitalizzata del sistema di presenze e gestione del personale**

A seguito di determinazione n. 338 del 23/11/2021, è stato istituito un nuovo software per la gestione delle risorse umane.

Il software è comprensivo di gestione stipendi e turnazione del personale. Nel corso del 2022 il software è stato sottoposto a continua implementazione di dati, che hanno permesso gradualmente una gestione totalmente informatizzata sia dei processi di gestione delle risorse umane, di gestione degli stipendi e della turnazione del personale.

Nel corso del 2023 sono stati completati i processi di formazione e di implementazione dati avviati nel 2022, di fatti nel 2023 è stato concluso l'obiettivo di piena digitalizzazione della gestione del personale, ponendo a regime la gestione dei turni, il gestionale giuridico ed economico. E' stata inoltre attivata la

gestione del programma denominata “risorse umane” che permette una gestione completamente digitalizzata del fascicolo personale, contenente formazione, schede di valutazione, visite mediche ecc.

Pertanto il percorso avviato nel 2021 in merito alla digitalizzazione della gestione dipendenti può dirsi concluso al 100% nel 2023.

### **Obiettivo n. 3 – Classificazione e fascicolazione di determinazioni e Deliberazioni sia in formato cartaceo che digitale**

Si attesta che nell’anno 2023 sono state redatte n. 510 Determinazioni del Direttore, n. 21 Provvedimenti del Direttore e n. 47 Deliberazioni del Consiglio di Amministrazione.

Ciascuno di questi atti è stato appositamente sottoposto a conservazione in duplice copia:

- In formato cartaceo presso l’archivio corrente dell’Ente sono tenuti gli atti originali, appositamente sottoscritti e timbrati.
- In formato digitale, sono stati debitamente archiviati presso il server dell’Ente.
- Mentre con particolare riferimento alle Deliberazioni, le stesse sono altresì sottoposte a conservazione digitale presso il Protocollo Informatico in gestione all’ente secondo l’Accordo di Versamento stipulato con la Ditta affidataria del Servizio.

Si ritiene pertanto raggiunto l’obiettivo di cui trattasi al 100% , così come prevedeva lo standard annuale.

### **Obiettivo n. 4 – Implementazione e disciplina del Lavoro Agile**

Rispetto alla normativa vigente in materia susseguitasi nel tempo, in particolar modo durante il periodo pandemico si è sviluppata ulteriormente l’implementazione del lavoro agile.

Di fatti, presso l’APSP, a seguito della dichiarazione dello stato emergenziale, sono state attuate modalità di lavoro agile in forma “straordinaria”. Si pensi che prima della Determinazione del Responsabile n. 65 del 09/03/2020 l’Ente non aveva introdotto forme di lavoro agile, neanche in via sperimentale. Durante il periodo emergenziale sono stati adottati vari atti interni in materia. Fino all’adozione del giugno del 2022 con Deliberazione n. 18 del PIAO, in cui è contenuta la sezione “Piano organizzativo del lavoro agile” (POLA), che ne regola le modalità attuative. Si specifica altresì che nella bozza di PIAO 2024/2026 che il Consiglio di Amministrazione è chiamato ad adottare entro il 31/01/2024, è stata aggiornata la sezione relativa al POLA adeguandola a quanto definito dal Titolo VI del CCNL 2019/2021.

Si ritiene pertanto raggiunto l’obiettivo di cui trattasi al 100% , così come prevedeva lo standard annuale.

### **Obiettivo n. 5 – Aggiornamento dei Regolamenti di organizzazione dei servizi resi ai cittadini in base alla normativa vigente e del contratto di ospitalità**

Si considera che l’Ente ha ravvisato la necessità nel corso del 2022 di revisionare i regolamenti di organizzazione e dei contratti di ospitalità, in modo che fossero conformi alla normativa vigente.

E’ stato nella fattispecie stabilito di avvalersi di un servizio di assistenza legale che supportasse il personale amministrativo dell’Ente nella revisione degli stessi.

Il percorso di revisione dei regolamenti è stato alquanto complesso e laborioso, tuttavia nel corso del 2023 l’APSP ha condotto a termine la revisione dei seguenti regolamenti e degli schemi tipo relativi ai contratti di ospitalità:

- *Regolamento di organizzazione, ai sensi dell’art. 16 della LRT n. 43/2004*, adottato con Deliberazione CdA n. 28 del 05/09/23 e approvato dalla Giunta del Comune di Sinalunga con Deliberazione n. 164 del 30/10/23;
- *Regolamento per l’accesso ed il reclutamento del personale*, adottato con Deliberazione CdA n. 37

del 06/11/2023;

- Schemi tipo dei Contratti di Ospitalità, adottati con Deliberazione CdA n. 30 del 05/09/2023.

Si ritiene pertanto raggiunto l'obiettivo di cui trattasi al 100% , così come prevedeva lo standard annuale.

#### **Obiettivo n. 6- Aggiornamento del Codice di Comportamento**

L'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 che disciplinava il Codice di Comportamento dei pubblici dipendenti è stato sostituito dall'art. 1 comma 444 L. n. 190 del 06/11/2012 e in ultimo dall'art. 4 del D.L. n. 36 del 30/04/2022 (Decreto PNRR2). L'APSP Pertanto in virtù della normativa intervenuta in materia con propria Deliberazione CdA n. 7 del 31/01/2023 ha adottato il nuovo Codice di Comportamento dei dipendenti.

Si ritiene pertanto raggiunto l'obiettivo di cui trattasi al 100% , così come prevedeva lo standard annuale.

#### **Obiettivo n. 7- Valutazione del grado di soddisfazione dei servizi resi ai cittadini**

Sono stati somministrati ai clienti/utenti/stakeholders che hanno usufruito del servizio amministrativo dei questionari di gradimento, prot. n. 69 del 25/01/2024.

E' stato predisposto un report dei questionari stessi, conservato agli atti, secondo cui la percentuale media di soddisfazione si attesta all'85% di gradimento.

#### **Obiettivo n. 8 – Prevenzione dei fenomeni corruttivi della pubblica amministrazione: mappatura dei processi di rischi corruttivi, adempimenti in materia di trasparenza e anticorruzione, formazione del personale amministrativo, preposto, sulle ematiche dell'anticorruzione e trasparenza**

Si registra che nel corso del 2023 sono stati rispettati tutti gli adempimenti in materia di anticorruzione e trasparenza: è stato adottato il Piano triennale di prevenzione della anticorruzione e di trasparenza con deliberazione n. 9 del 31/01/2023, quel parte integrante del PIAO, in cui tra le misure di anticorruzione è stata predisposta la mappatura dei rischi corruttivi; è stata prodotta la relazione annuale a cura del responsabile della prevenzione Corruzione e Trasparenza; sono stati assolti i compiti in materia di pubblicazione ed invio ad ANAC degli adempimenti di cui all'art. 1 comma 32 L. 190/2012; sono state formulate le attestazioni OIV, ai sensi dell'art. 14, comma 4 D.Lgs 150/2009, di cui è stato eseguito anche il successivo monitoraggio; sono stati assolti anche gli obblighi di pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente.

Inoltre è stato eseguito un corso di formazione al personale amministrativo e dirigenziale denominato "Corso base di formazione sul regolamento privacy UE e sulle misure idonee di sicurezza in materia di protezione dei dati personali" il 07/06/2023, effettuato dal Responsabile del trattamento dati dell'Ente.

Si ritiene pertanto raggiunto l'obiettivo di cui trattasi al 100% , così come prevedeva lo standard annuale.

#### **Area Servizi Assistenziali**

##### **Obiettivo n. 1 – Digitalizzazione graduale delle attività assistenziali/sanitarie: graduale eliminazione della documentazione cartacea riguardante la gestione e la presa in carico dell'utenza. Gestione completamente digitale della presa in carico dell'utente**

Nel corso dell'annualità 2022 il personale assistenziale è stato fortemente sensibilizzato alla riduzione dell'utilizzo di documentazione cartacea e soprattutto all'impostazione di procedura informatizzate.

In particolare con Determinazione n. 76 del 04/03/2021 si è proceduto con l'aggiudicazione, tra gli altri, di

un software applicativo per la gestione completamente digitalizzata della Cartella sanitaria degli Utenti. Si consideri che tale software permette una presa in carico dell'utente e la gestione di tutti i processi socio-assistenziali e sanitari completamente informatizzata.

Si attese altresì che nel corso del 2023 è stato ulteriormente implementato il gestionale, con la digitalizzazione della documentazione cartacea relativa a ciascun ospite (contratto di ospitalità, referti sanitari e fotografie con finalità clinico assistenziali per il monitoraggio degli andamenti di talune patologie).

Si ritiene pertanto raggiunto l'obiettivo di cui trattasi al 100%, così come prevedeva lo standard annuale.

#### **Obiettivo n. 2 - Valutazione del grado di soddisfazione dei servizi resi ai cittadini**

Sono stati somministrati ai clienti/utenti/stakeholders che hanno usufruito del servizio assistenziale dei questionari di gradimento, in particolare per i servizi di RSA/RA/Cd di Sinalunga (nota prot. n. 66 del 24/01/24), RSA di Torrita di Siena (nota prot. n. 67 del 25/01/24) e CAP di Sinalunga (nota prot. n. 65 del 24/01/24).

E' stato predisposto un report dei questionari stessi distinti per servizio, conservato agli atti, che ha prodotto le seguenti percentuali medie di soddisfazione:

- RSA/RA/CD di Sinalunga 77% di gradimento
- RSA di Torrita di Siena 84% di gradimento
- CAP di Sinalunga 82% di gradimento

#### **Obiettivo n. 3 – Implementazione e messa a regime di nuove procedure/piani/documenti operativi assistenziali/sanitari rispondenti ai requisiti del nuovo accreditamento della Regione Toscana per le strutture e i servizi gestiti dall'Ente**

Si attesta che in ottemperanza alla nuova normativa della Regione Toscana che brevemente si richiama : Decreto del Presidente della Giunta regionale 11 agosto 2020, n. 86/R, Delibera di Giunta regionale della Toscana n.245 del 15-03-2021, Delibera di Giunta regionale della Toscana n.289 del 22-03-2021, Delibera n.644 del 14-06-2021, Delibera n.1239 del 22-11-2021, è stato posto l'obbligo in capo alle strutture residenziali e semiresidenziali e ai servizi assistenziali di aggiornare le nuove procedure/protocolli/piani in base ai nuovi requisiti definiti dalle normative stesse.

Pertanto con Determinazione n. 77 del 02/03/2022 "Adeguamento ai nuovi requisiti di accreditamento (modifiche alla L.R. n. 82/2009) - Presa d'atto e validazione della documentazione rispondente ai requisiti generali di cui al DPGRT n. 86/R del 11/08/2020 e ai requisiti specifici di cui alla DGRT n. 245 del 15/03/2021 per i servizi/strutture di cui l'APSP è titolare e/o gestore" l'APSP ha provveduto ad adeguarsi ai nuovi requisiti per i servizi/strutture di cui l'APSP è titolare e/o gestore.

Nel marzo 2023, per la prima annualità, sono stati inviati gli indicatori relativi ai requisiti di accreditamento alla Regione Toscana, relativi a ciascun servizio/struttura in gestione all'APSP, i quali si sono mostrati in linea con la normativa regionale sopra menzionata.

Si ritiene pertanto raggiunto l'obiettivo di cui trattasi al 100%, così come prevedeva lo standard annuale.

#### **Obiettivo n. 4 – Valutazione del grado di soddisfazione dei dipendenti**

Sono stati somministrati ai dipendenti dell'APSP afferenti all'area assistenziale dei questionari sulla qualità del clima aziendale, prot. n. 87/2023.

E' stato predisposto un report dei questionari stessi, conservato agli atti, secondo cui la percentuale media di soddisfazione si attesta all'78% di gradimento.

### **Obiettivo n. 5- Formazione continua del personale su temi per cui non è prevista la formazione obbligatoria**

Con Deliberazione n. 9 del 31/01/2023 è stato adottato il Piano integrato di attività ed organizzazione 2023-2025 in cui è contenuta la sezione "Piano di formazione del personale", in tale sezione per l'annualità 2023, oltre alla formazione obbligatoria prevista dalla normativa vigente, l'A.P.S.P. ha disposto il piano formativo per tutte le figure professionali operanti presso i servizi/strutture socio assistenziali.

In particolare sono stati svolti nell'anno 2023 n. 9 corsi di formazione, aventi come target il personale assistenziale, a cui tutti i dipendenti afferenti ai servizi di RR.SS.AA/CD/RA, CAP e SAD hanno partecipato ad almeno 1 corso di formazione.

Per cui la percentuale di dipendenti formati afferenti all'area in oggetto è pari al 91%.

Si ritiene pertanto raggiunto l'obiettivo di cui trattasi al 100% , così come prevedeva lo standard annuale.

### **Servizio Farmaceutico**

#### **Obiettivo n. 1 – Attività caratteristica: acquisti prodotti farmaceutici e pratiche connesse**

Durante l'esercizio 2023 sono state regolarmente gestite le procedure di acquisto dei prodotti farmaceutici (e pratiche connesse) che si attestano su un numero superiore a 100.

Si ritiene pertanto raggiunto l'obiettivo di cui trattasi al 100% , così come prevedeva lo standard annuale.

#### **Obiettivo n. 2 – Attività amministrativa: rapporti con le amministrazioni pubbliche e private**

Durante l'esercizio 2023 sono state regolarmente gestite le pratiche con le amministrazioni pubbliche e private connesse all'espletamento del servizio di farmacia che si attestano su un numero superiore a 100 .

Si ritiene pertanto raggiunto l'obiettivo di cui trattasi al 100% , così come prevedeva lo standard annuale.

#### **Obiettivo n. 3 – Gestione del Personale: organizzazione del personale, piani di lavoro e di turnazione**

Durante l'esercizio 2023 sono stati regolarmente predisposti i piani di lavoro e di turnazione del personale delle quantità riportate nell'indicatore e che si attestano su un numero superiore a 50 .

Si ritiene pertanto raggiunto l'obiettivo di cui trattasi al 100% , così come prevedeva lo standard annuale.

#### **Obiettivo n. 4– Valutazione del grado di soddisfazione dei servizi resi ai cittadini**

Sono stati somministrati ai clienti/utenti/stakeholders che hanno usufruito del servizio assistenziale dei questionari di gradimento, prot. n. 68 del 25/01/24.

E' stato predisposto un report dei questionari stessi, conservato agli atti, secondo cui la percentuale media di soddisfazione si attesta all'82% di gradimento.

Si ritiene pertanto raggiunto l'obiettivo di cui trattasi al 100% , così come prevedeva lo standard annuale.