



PIANO DELLE PERFORMANCE

ANNO 2021

(approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 11 del 25/02/2021)



PREMESSA

Il Piano della Performance è un Documento di Programmazione previsto dall'art.10¹ del d.lgs. n. 150/2009 (cd. Decreto Brunetta).

La finalità è quella di rendere partecipe la comunità degli Obiettivi che l'Istituto si è dato, garantendone trasparenza e ampia diffusione tra: cittadini, operatori, utenti, associazioni di volontariato, etc... in breve a tutti gli *stakeholders*.

Il Piano della Performance: *"... individua gli indirizzi, gli obiettivi strategici ed operativi e definisce gli indicatori necessari alla misurazione e valutazione della performance dell'intera Azienda, nonché gli Obiettivi assegnati al personale dirigenziale con rispettivi indicatori"* (cfr. art. 10, comma 1, lett. a), d.lgs. 150/2009).

Atteso che tutto il personale deve condividere la responsabilità del raggiungimento dei risultati aziendali, è necessario ognuno comprenda che il proprio lavoro contribuisce al risultato complessivo dell'Ente.

Risulta pertanto indispensabile produrre ogni utile informazione sulle strategie dell'Istituto, la sua *mission*, la visione e le priorità, assicurando trasparenza e fattiva partecipazione. Il Piano in esame è orientato ad assicurare un forte legame tra la missione dell'ente, i programmi, gli obiettivi e le azioni intraprese, nonché tra risultati, processi e risorse.

¹ Art. 10, comma 1: *"1. Al fine di assicurare la qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance, le amministrazioni pubbliche, secondo quanto stabilito dall'articolo 15, comma 2, lettera d), redigono annualmente:*

- a) *entro il 31 gennaio, un documento programmatico triennale, denominato Piano della performance da adottare in coerenza con i contenuti e il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio, che individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi e definisce, con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi ed alle risorse, gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione, nonché gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale ed i relativi indicatori;*
- b) *un documento, da adottare entro il 30 giugno, denominato: «Relazione sulla performance» che evidenzia, a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti, e il bilancio di genere realizzato."*



PRESENTAZIONE DELL'ENTE

L'Istituto Bon Bozzolla è un'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB) riconosciuta con Decreto del Presidente della Giunta Regionale del Veneto n. 2311 del 05/11/1992.

La sua storia, però, ha origini ben più lontane, coincidenti con la nascita dell'Ospedale di Soligo, inaugurato con i suoi primi dodici posti letto solo quattro anni dopo l'approvazione del suo Statuto, avvenuta nel 1907. Dopo decenni di attività in crescita, sia intermini di pazienti che di personale, a metà degli anni Settanta la fusione con il nosocomio di Pieve ha determinato una progressiva riduzione dei servizi, fino alla chiusura dell'ultimo reparto di lungodegenza nel 1990.

A questo punto, il Consiglio Comunale di Farra di Soligo espresse la volontà di usufruire dei beni dell'allora Ulss 12 Sinistra Piave a fini socio-assistenziali e così la struttura cominciò ad accogliere anziani e persone non autosufficienti, inizialmente come sede distaccata della Casa di Riposo Fenzi di Conegliano e poi, dal 1992, come IPAB Bon Bozzolla, il cui primo Consiglio di Amministrazione si insediò nel febbraio dell'anno successivo.

Oltre ai servizi residenziali per Ospiti non autosufficienti, dal 2004 l'Ente ha in gestione la "Residenza Luigi e Marisa Cardani". Realizzata su lascito testamentario di Erminia Fontana, vedova Cardani, in memoria del marito Luigi e della figlia Marisa prematuramente scomparsi. Di proprietà del Comune di Farra di Soligo, Casa Cardani accoglie anziani ancora autonomi.

Nel 2017, anno del 25° anniversario dalla sua fondazione, oltre a un ricco programma di convegni, eventi e iniziative rivolte anche alla comunità, l'Ente ha messo a punto con il Comune uno schema di collaborazione per la gestione dei servizi di assistenza domiciliare per le famiglie del territorio, avviata a gennaio 2018.

L'anno 2020 è stato un anno difficile e complicato che ha visto l'ente impegnato su due fronti. Il primo, è stato il completamento del I° stralcio dei lavori di ampliamento e ristrutturazione dell'edificio esistente e il conseguente trasferimento dei primi Ospiti iniziato nella prima settimana di dicembre. La seconda, l'emergenza sanitaria da COVID 19 che ha interessato Ospiti e personale dell'Istituto nei mesi di luglio/agosto e novembre /dicembre, nonché i lavori di cui sopra, interrotti per oltre 80 giorni.

Per quanto riguarda il I° stralcio dei lavori, questi si è concluso a fine novembre con la presentazione della documentazione relativa alla chiusura lavori. L'ampliamento, posto sul fronte del fabbricato esistente, ha una conformazione a ferro di cavallo che vede racchiusa al centro un'ampia corte centrale a giardino che verrà completata alla fine del II° stralcio. Nella nuova residenza per anziani le aree comuni sono collocate tutte in modo da poter godere di affaccio



sull'ampia vallata attraverso le grandi vetrate e gli spazi esterni a ogni livello, pensati come dei veri giardini pensili: un terrazzamento al piano primo in corrispondenza dei saloni, un percorso coperto al piano secondo, dove più internamente sono stati realizzati anche due ampi spazi verdi protetti, progettati per le persone con problemi comportamentali.

Nel suo complesso l'edificio esprime un'architettura moderna e rispettosa delle caratteristiche del territorio limitrofo e del paesaggio rurale circostante. Al suo interno sia i locali di degenza che gli spazi comuni e di servizio sono dotati di ogni confort e di impianti tecnologicamente avanzati.

A dicembre 2020 sono stati trasferiti nella nuova struttura 94 dei 120 ospiti e sono stati inseriti nei 4 nuclei di cui si compone la nuova struttura; ogni nucleo si caratterizza per presenza di persone con profilo assistenziale e sanitario omogeneo e in particolare:

- Botero: ospita 16 anziani non autosufficienti con profilo di minima/ridotta intensità assistenziale, con buone capacità funzionali residue
- Gauguin: ospita 18 anziani non autosufficienti con profilo di minima/ridotta intensità assistenziale con parziali capacità residue
- Van Gogh: ospita 30 anziani non autosufficienti con profilo di minima/ridotta e media intensità assistenziale con problematiche sanitarie e comportamentali moderate
- Monet: ospita 30 anziani non autosufficienti con profili di minima/ridotta e media intensità assistenziale con disturbi comportamentali prevalenti

I restanti 26 ospiti sono rimasti in una parte dell'Istituto non interessato dai lavori di ristrutturazione, nel nucleo:

- San Gallo, situato al primo e secondo piano con capacità di accogliere 26 ospiti con profilo di grave dipendenza e elevata necessità sanitaria.

Ogni nucleo ha personale dedicato e un proprio piano di lavoro.

Il II° stralcio dei lavori partirà a fine febbraio e terminerà, come da cronoprogramma di gara, a gennaio 2022.



ANALISI DEL CONTESTO

1.1. ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO

In questa sezione si vuole orientare lo sguardo al quadro normativo nazionale e regionale per i servizi alla persona.

Con la riforma del Titolo V della Costituzione risulta sostanzialmente cambiato il sistema di riparto delle responsabilità in ordine all'assistenza sanitaria e sociale. L'accentuata decentralizzazione della garanzia dei diritti di cittadinanza in favore di regioni ed enti locali ha avuto come conseguenza la forte differenziazione nella gestioni dei servizi all'interno dello stato.

Nel tentativo di razionalizzare le fonti in materia di diritti sociali e di operare un raccordo con la normativa sanitaria, l'ultima normativa nazionale sui servizi sociali ha ~~provato a~~ tentato di mettere in relazione la programmazione regionale e le priorità locali.

La L. 328/2000 "*Legge quadro per la realizzazione del Sistema Integrato di Interventi e servizi sociali*", ha individuato nel Piano di Zona lo strumento di collegamento istituzionale e di forte integrazione tra soggetti pubblici e privati e tra servizi sociali e sanitari.

L'articolo 19, in particolare, richiama la necessità di coerenza tra la programmazione sociale e quella sanitaria all'interno dei piani, procedendo alla costruzione di "*sistemi locali di intervento*" basati sulla complementarietà degli interventi sanitari e sociali e sul coordinamento nel territorio delle attività di enti e organismi che hanno competenze o realizzano iniziative in questi settori.

L'integrazione tra servizi sanitari e servizi socio assistenziali è uno dei temi essenziali di ogni politica sociale. Si tratta di un tema storicamente complesso che non ha ancora trovato soluzione definitiva, al di là di ottimi esempi di collaborazione e lavoro integrato che hanno prodotto significativi risultati, in ordine sia ai diversi assetti istituzionali dei due comparti sia ad alcuni nodi critici (tra i quali la differenza di dimensione finanziaria tra sanità ed assistenza, l'impostazione manageriale delle Aziende Sanitarie informata all'efficienza produttiva ed alla competitività, che mal si concilia con il fronte del "bisogno socio sanitario" e che non prevede, tranne in rarissime situazioni, un soddisfacimento compiuto e, conseguentemente, la chiusura della "presa in carico").

Per affrontare i bisogni complessi di oggi occorrono: unitarietà di intervento, progetti personalizzati, continuità assistenziale, valutazione multiprofessionale del bisogno, condivisione degli obiettivi, progettazione integrata delle risposte, valutazione partecipata degli esiti. Tutto ciò comporta la necessità di una vera integrazione tra comparto sanitario e sociale come fondamento per affrontare l'ampliamento dell'area di utenza connotata da cronicità e da un progressivo aggravamento delle condizioni di non autosufficienza a costi sostenibili.

Il lavoro congiunto tra comparto sanitario e socio assistenziale mira alla sistematizzazione, qualificazione e potenziamento della rete di risorse residenziali e semiresidenziali, promuovendo una pluralità di offerta dove il cittadino ha facoltà di scelta relativamente e limitatamente alle sue necessità.

A fronte di bisogni di salute che richiedono unitariamente risposte sanitarie ed azioni di protezione sociale si conferma, anche per il 2021, la mancata approvazione della Legge Regionale di trasformazione delle IPAB, attesa dall'anno 2000, in assenza della quale occorre far riferimento a modelli di azione non indicati espressamente dall'ambito istituzione regionale a ciò deputato.

Nel frattempo la Regione ha approvato due importanti norme:

- a) nel 2014 ha introdotto la contabilità economico – patrimoniale al posto di quella finanziaria;
- b) nel 2017 una “*mini riforma delle Ipab*” che va a incidere sulla durata del Consiglio di Amministrazione e sul numero dei suoi componenti, oltre che sul numero e sulla nomina del Collegio dei Revisori / Revisore del Conto

Occorre poi ricordare che dal 1° Gennaio 2017 è diventata operativa la fusione tra le tre Aziende Ulss della Provincia di Treviso, la 7, 8 e 9, in una unica Azienda Ulss, la n. 2 Marca Trevigiana, oltre la creazione dell'Azienda Zero.

Questo ha comportato, e sta comportando tutt'ora, delle difficoltà di gestione in quanto non sono ancora stati armonizzati regolamenti, procedure e modalità operative

Nonostante le difficoltà sopra evidenziate, nel merito dei rapporti con la rete dei servizi, questo Consiglio di Amministrazione ritiene di promuovere le attività di integrazione e collaborazione in tema di assistenza alla persona fragile con i soggetti del territorio.

1.2. ANALISI DEL CONTESTO INTERNO

L'organizzazione dell'Istituto ha ormai raggiunto una sua consolidata struttura, espressa nell'organigramma e nel funzionigramma reperibili sul sito istituzionale dell'ente in amministrazione trasparente².

La Direzione, posta in posizione apicale, ha la funzione principale di esprimere lo stile di *management*, rispondendo della propria attività gestionale direttamente all'organo politico, il Consiglio di Amministrazione.

La Direzione si avvale degli organi *di line* cioè dell'Ufficio Affari Generali, Ragioneria e Economato, dell'ufficio Personale e Formazione, della Segreteria, oltre che da figure professionali

² Link al sito istituzionale: <http://www.bonbozzola.it/>



quali l'Assistente Sociale, il *Clinical Risk Manager*, il Responsabile della Qualità (RQ), il Responsabile e l'Adetto del servizio di provenienza e protezione (RSPP e ASPP).

Per la gestione dei servizi socio assistenziali e sanitari la Direzione si avvale di due Coordinatori, uno dedicato alla gestione dei servizi socio assistenziali e generali, (coadiuvato da due infermieri referenti di reparto), e uno per i servizi generali.

In tale assetto organizzativo ciascuna Area risponde direttamente alla Direzione, ma è coordinata da un Responsabile il quale gode di autonomia operativa e decisionale rispetto agli obiettivi strategici, individuati annualmente dalla direzione politica, e risponde direttamente dei risultati annualmente raggiunti, con ricadute sulla valutazione e il relativo premio incentivante; infatti la valorizzazione della fascia manageriale intermedia, *middle-management*, consente una maggiore responsabilizzazione del singolo individuo e, al contempo, una condivisione del sistema valori e degli obiettivi strategici da parte del gruppo.

Si conferma poi che il processo di riorganizzazione dell'ente, avviato nel 2013, si sta perfezionando sempre più al fine di garantire un servizio di qualità. Questo avviene attraverso un costante monitoraggio dei piani di lavoro e la correttezza della matrice di lavoro.

Tutto il personale socio-sanitario utilizza il sistema informatizzato di gestione degli Ospiti attraverso la cartella socio assistenziale - CSS - che consente la stesura informatizzata delle consegne e l'utilizzo di una serie di schede operative. Tale sistema di gestione delle informazioni permette una maggiore accuratezza nella presa in carico e nella gestione dell'utente con abbandono dei supporti cartacei e, quindi, con maggiore efficacia ed efficienza del servizio reso agli ospiti.

Il potenziamento di tale sistema viene ritenuto fondamentale per il miglioramento della *performance* organizzativa. Infatti la condivisione delle informazioni a livello trasversale risulta di molto facilitata dalla possibilità di essere tempestivamente recuperata anche dai professionisti che non accedono quotidianamente alla struttura.

Nel definire il contesto interno non si può non tenere conto della pandemia in essere, che ha segnato la vita dell'ente a partire dallo scorso febbraio 2020. Tale fattore esterno ha invero modificato le abituali attività di cura ed assistenza durante l'anno appena trascorso, e persistendo sin'ora.

In questo mutato contesto globale, anche l'Istituto ha approntato tutti gli strumenti a sua disposizione per prevenire e contrastare il diffondersi della pandemia da Covid-19. I nuovi processi di assistenza all'ospite sono stati trasfusi nei documenti del Sistema interno di Gestione della qualità, al quale si rimanda per l'analisi delle procedure adottate.



2. IDENTITÀ

2.1 MANDATO ISTITUZIONALE E *MISSION*

L'anziano, con i suoi bisogni e desideri, è il centro del progetto assistenziale del Bon Bozzolla.

Per questo la *mission* dell'Istituto è **garantire agli Ospiti**, autosufficienti e non, **la migliore qualità di vita e il benessere globale**, promuovendo il mantenimento del più alto grado di autonomia possibile attraverso l'erogazione di qualificati servizi assistenziali, sanitari e riabilitativi.

I percorsi di cura sono personalizzati secondo Piani Assistenziali Individualizzati (PAI): definiti nel rispetto della libertà di scelta dell'Ospite e favorendo la più ampia partecipazione dei familiari, i percorsi assistenziali vengono aggiornati periodicamente e ogni qualvolta le mutate condizioni di salute psicofisica dell'anziano lo richiedano.

Inoltre, la promozione della vita sociale degli Ospiti si realizza anche attraverso il coinvolgimento della Comunità; eventi aperti e progetti che coinvolgono Scuole, Enti e Associazioni locali (in particolare con quelle di Volontariato), diventano parte della quotidianità del Bon Bozzolla.

Le modalità operative adottate per il raggiungimento delle finalità della *mission* possono essere così riassunte:

- un approccio globale alla persona, con interventi mirati e una personalizzazione delle cure
- una costante attenzione alla ridefinizione degli obiettivi organizzativi e assistenziali, per il miglioramento continuo della qualità dei servizi
- la razionalizzazione delle risorse, per garantirne il migliore utilizzo
- la valorizzazione del personale, con attenzione alla formazione e all'aggiornamento professionale;
- il coinvolgimento dei familiari delle persone assistite nelle scelte di cura;
- la collaborazione del volontariato, come risorsa chiave per il miglior funzionamento dei servizi;
- l'apertura alla Comunità per favorire la promozione della vita sociale, l'integrazione e lo scambio con il territorio.

Senza sconfessare quanto appena espresso, il Piano delle Performance per l'anno 2021 deve dare conto delle ripercussioni subite a causa della Pandemia da Covid-19 insorta nel 2020. La parola d'ordine che ha cambiato radicalmente l'approccio sia con la Comunità che con i Familiari degli ospiti è stata "distanziamento sociale".

Al fine di rispettare la propria *mission*, il Bon Bozzolla ha attuato una serie di misure finalizzate a preservare l'incolumità degli anziani accolti, avendo come inevitabile contropartita l'erosione dei rapporti interpersonali sia degli utenti che del personale dipendente.



2.2 L'ENTE IN CIFRE

LA STRUTTURA

L'Ente è autorizzato, ai sensi della L.R. n.22/2002 e della DGR 84/2007, ad accogliere 120 Ospiti non autosufficienti³, ed è accreditato per 120 Ospiti⁴. Inoltre, è autorizzato per n. 20 Ospiti autosufficienti⁵.

In base all'accordo sottoscritto con il Comune di Farra di Soligo, e all'approvazione del disciplinare operativo da parte del Consiglio di Amministrazione dell'Ente (Delibera del CdA n.35 del 18/12/2017), dal 01/01/2018 il Bon Bozzolla eroga i servizi di assistenza domiciliare (SAD) per i cittadini residenti nel comune di Farra di Soligo.

Il nuovo Istituto Bon Bozzolla si caratterizza per il radicale ripensamento degli spazi. Da una struttura ospedaliera di stampo novecentesco si passa ad un vero e proprio ambiente familiare connotato da ampi spazi interni ed esterni.

Nella nuova struttura risiedono attualmente 94 ospiti, mentre 26 sono rimasti nella parte originaria non interessata dai lavori.

Il nuovo Istituto si suddivide su 4 livelli:

- al piano interrato sono situati gli uffici amministrativi, una sala riunioni e la sala CED;
- al piano terra si trovano: la reception, gli uffici delle figure socio assistenziali e sanitarie (assistente sociale, coordinatori, professionisti sanitari e medici), la biblioteca, la cappella per le celebrazioni ed un giardino interno. Sempre al piano terra è situato uno dei quattro nuclei di assistenza per anziani non autosufficienti con profilo di minima/ridotta intensità assistenziale, con buone capacità funzionali residue con annessi saloni comuni per le attività degli ospiti;
- al primo piano è situata l'infermeria centralizzata e due nuclei di assistenza per anziani non autosufficienti con profilo di minima/ridotta e media intensità assistenziale con problematiche sanitarie e comportamentali moderate. Anche qui è assicurata la presenza di un ampio salone con vista sulla vallata e terrazza.
- al piano secondo si trova un apposito nucleo protetto per anziani non autosufficienti con profili di minima/ridotta e media intensità assistenziale con disturbi comportamentali prevalenti. Per questi ospiti è stato realizzato un particolare giardino esterno anch'esso protetto.

³ Decreto del Direttore Sezione Non Autosufficienza della Regione Veneto n.37 del 16/02/2015 e Decreto Dirigenziale di Azienda Zero n. 102 del 22/02/2019.

⁴ Deliberazione Giunta Regionale n. 15 del 07/01/2020.

⁵ Deliberazione del Direttore Generale dell'Azienda ex Ulss 7 n.1426 del 27/11/2014

Tutti i nuclei di assistenza sono muniti di un coordinamento per gli Operatori Socio Sanitari, nonché di appositi bagni assistiti muniti i sollevatore.

I nuclei si compongono esclusivamente di stanze doppie divise da un bagno comune e da un antibagno con funzione di cabina armadio.

La struttura verrà definitivamente completata con il II° stralcio dei lavori partirà a fine febbraio e terminerà, come da cronoprogramma di gara, a gennaio 2022.

Casa Cardani

L'Ente gestisce anche Casa Cardani, autorizzata ad accogliere 20 Ospiti autosufficienti, sia a lungo termine che per brevi periodi (una settimana/quindici giorni), in concomitanza con eventi particolari (come ad esempio vacanze o problemi di salute dei familiari e altre situazioni), che impediscono l'assistenza del parente a domicilio.

Le stanze degli Ospiti (10 da due posti letto ciascuna) sono situate al primo piano della struttura e sono dotate di bagno e cavo tv. Al piano terra si trovano gli spazi comuni: la sala soggiorno/tv, la sala da pranzo, la cucina e l'ambulatorio medico.

Agli Ospiti sono garantiti tutti i servizi generali, quello educativo-animativo, l'aiuto e la supervisione nelle attività quotidiane e, se necessario, il bagno assistito. Non sono invece inclusi i servizi riabilitativi fisioterapici, psicologici e logopedici, che possono comunque essere attivati su richiesta del medico curante.

MOVIMENTAZIONE OSPITI BON BOZZOLLA NEGLI ULTIMI 5 ANNI:

	2016			2017			2018			2019			2020		
	Entrati	Entrati	Dimessi	Deceduti	Dimessi	Deceduti	Entrati	Dimessi	Deceduti	Entrati	Dimessi	Deceduti	Entrati	Dimessi	Deceduti
Non auto temporanei (art. 2)	28	27	19	2	21	7	33	31	2	26	25	1	17	13	4
Non auto definitivi	51	68	25	43	28	31	48	7	28	42	17	25	39	6	62
Rette private	40	22	13	3	27	2	18	23	2	24	21	3	25	19	6
Autosufficienti	9	5	6	0	8	0	10	7	0	8	7	0	5	6	0
TOTALE	128	122	73	48	84	40	109	68	32	100	70	29	86	44	72



Posti letto per anziani privi di quota sanitaria a vario titolo negli ultimi 5 anni:

	2016	2017	2018	2019	2020
1° Livello	15	5	5	7	1
2° Livello	1	0	0	0	0
TOTALE	16	5	5	7	1

PERCENTUALI DI COPERTURA DEI POSTI LETTO

Di seguito si riporta la tabella relativa al tasso di copertura per singola categoria di posto letto, calcolato sulle giornate di presenza teoriche / giornate di presenza effettive, desumibili quest'ultimi dai dati di bilancio consuntivi.

	G.P.T.	2016		2017		2018		2019		2020	
		G.P.E.	%	G.P.E.	%	G.P.E.	%	G.P.E.	%	G.P.E.	%
Non auto temporanei (art. 2)		1036	94,6	1036	94,6	In Elaborazione		In Elaborazione		In Elaborazione	
Non auto definitivi 1° livello		29000	87,3	30211	91						
Non auto definitivi 2° livello		8717	99,5	8679	99,1						
Rette private		3129	107	2703	92,6						
Autosufficienti		3129	42,9	3757	51,5						



SERVIZI DOMICILIARI

Da gennaio 2018 il Bon Bozzolla ha in gestione l'assistenza domiciliare del Comune di Farra di Soligo, con cui ha sottoscritto un accordo quinquennale.

Il servizio è rivolto ai cittadini (anziani e nuclei familiari adulti e minori) che si trovano in una particolare situazione di bisogno, anche temporaneo, con limitazioni dell'autonomia dovute a cause di ordine fisico, psichico e/o sociale.

Le attività di assistenza domiciliare, svolte da personale con qualifica di OSS, consistono in interventi di supporto alla persona e alla famiglia, tra cui: cura, igiene personale e aiuto domestico. L'accesso all'assistenza domiciliare avviene previa valutazione del servizio sociale del Comune ed i costi sono in parte coperti dall'Ente Locale stesso in base al reddito ISEE del richiedente. Il servizio viene erogato - salvo diversi accordi o esigenze concordate tra Comune e Bon Bozzolla - dal lunedì al venerdì, festività escluse, nella fascia oraria dalle 07.30 alle 14.00.

Previa domanda dell'interessato al Comune di Farra di Soligo, il Bon Bozzolla garantisce inoltre il servizio di trasporto e la fornitura dei pasti a domicilio, questi ultimi a carico dell'utente.

Sempre sulla scorta del suddetto accordo, attraverso la propria dotazione e l'intervento della propria *equipe* di professionisti, il Bon Bozzolla mette a disposizione delle famiglie del territorio anche altri servizi ed attività, sia domiciliari sia in struttura. Tali prestazioni, erogate singolarmente su richiesta e a carico dell'utente, consistono: nel bagno assistito (a domicilio o negli ambienti attrezzati di via San Gallo), nel servizio di lavanderia professionale, in interventi infermieristici di base e nell'attivazione di trattamenti riabilitativi di fisioterapia, logopedia e assistenza psicologica, anche con la partecipazione a progetti già attivi in struttura.

CONSOLIDAMENTO DEI SERVIZI GIÀ ATTIVATI

A) Servizio domiciliare Comune di Farra di Soligo

Per il 2021 s'intende potenziare il servizio domiciliare, anche con altri e ulteriori servizi previsti nella convenzione.

B) Intervento di ampliamento e ristrutturazione

Il 16 gennaio 2019 è stato sottoscritto il "Verbale di Consegna dei Lavori" con il quale ha preso avvio l'intervento di ampliamento e ristrutturazione dell'Istituto Bon Bozzolla, la cui durata dei lavori è fissata in 913 giorni.

L'iter che ha portato all'avvio dei lavori è stato lungo e complesso e può essere così riassunto.

Con deliberazioni del Commissario Straordinario Regionale:



- n. 9 del 22/03/2016 veniva approvato il progetto preliminare redatto dall'Ingegnere Luciano Viero, acquisito agli atti con il prot. n. 619 del 22/03/2016 per i lavori di ampliamento e manutenzione straordinaria dell'ex Ospedale del Soligo;
- n. 17 del 11/05/2016 veniva approvato il progetto definitivo di ampliamento e manutenzione straordinaria dell'Ex Ospedale del Soligo e mandato per la pubblicazione del bando di gara per la progettazione esecutiva.

Successivamente, con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 21 del 04/08/2017 veniva approvato il progetto esecutivo dei lavori di ristrutturazione edilizia e ampliamento dell'Istituto Bon Bozzolla predisposto dal Raggruppamento Temporaneo di Scopo (RTS) formato da Well Tech Engineering srl di Trento (*mandante*), dall'ing. Carlo Titton di Follina (TV), dall'ing. Michele Titton di Cortina d'Ampezzo (BL), dall'ing. Eva Feligioni e dall'ing. Andrea Ferrara di Vittoria (RG) (*mandatari*).

Dopo l'approvazione del progetto esecutivo, sono state avviate le seguenti procedure di gara con determinazioni del Segretario - Direttore:

- n. 201 del 03/11/2017: *“Gara sopra soglia comunitaria da aggiudicarsi con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa per l'affidamento dei lavori di ristrutturazione edilizia e ampliamento dell'Istituto”*;
- n. 148 del 06/07/2018: *“Gara sopra soglia comunitaria da aggiudicarsi con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa per l'affidamento dell'incarico di Direzione Lavori e Contabilità dei lavori di ristrutturazione edilizia e ampliamento dell'Istituto”*;
- n. 151 del 11/07/2018: *“Procedura ristretta da aggiudicarsi con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa per l'affidamento dell'incarico del servizio tecnico di Coordinamento della Sicurezza in fase di esecuzione dei lavori di ristrutturazione edilizia e ampliamento dell'Istituto”*.

Le gare di cui sopra venivano aggiudicate, sempre con determinazione del Dirigente, rispettivamente ai seguenti Operatori Economici:

- det. n. 130 del 15/06/2018 al costituendo ATI tra Impresa Tonon S.p.A. di Colle Umberto (TV) – mandataria -, Consorzio Stabile Pedron di Villa del Conte (PD) e Lasa F.lli Nata Srl di Cantarana di Cona (VE) – mandanti -, per i lavori di ristrutturazione edilizia e ampliamento dell'Istituto, per un importo di € 8.895.066,43 (comprensivo di oneri per la sicurezza e IVA);
- det. n. 200 del 09/10/2018 al costituendo RTP tra Alfaluda srl di Silea (TV) – mandataria -, D.F.G. Ingegneria srl di Castelfranco Veneto (TV) e TFE Ingegneria srl di Pianiga (VE) – mandanti - per l'affidamento dell'incarico di Direzione Lavori e Contabilità dei lavori di



ristrutturazione edilizia e ampliamento dell'Istituto, per un importo di € 205.398,94 (oneri e IVA compresi);

- der. n. 201 del 09/10/2018 all'Ingegnere Paolo Sanavio di Polverara (PD) per l'affidamento dell'incarico del servizio tecnico di Coordinamento della Sicurezza in fase di esecuzione dei lavori di ristrutturazione edilizia e ampliamento dell'Istituto, per un importo di € 100.337,14 (comprensivo di oneri e IVA).

IL PERSONALE

L'organico della struttura e la gestione delle risorse umane

L'organico dell'ente è composto principalmente da personale dipendente con contratto CCNL del comparto Funzioni Locali. Alcune attività sono garantite da professionisti in regime di partita iva, come per esempio il servizio di psicologia e fisioterapia.

Dal 2016 il servizio infermieristico notturno, prima appaltato ad una cooperativa, è stato internalizzato così come il servizio assistenziale di casa Cardani a favore degli Ospiti autosufficienti.

Di seguito l'andamento del personale negli ultimi 5 anni:

	2016		2017		2018		2019		2020	
	Uomini	Donne								
Servizi amministrativi e generali	6	13	6	13	6	13	6	14	7	10
Servizi Socio Assistenziali	11	72	18	70	15	69	16	67	20	65
	17	85	24	83	21	82	22	81	27	75
Tot.	102		103		107		103		102	

La tabella sottostante riporta la situazione del personale suddividendolo nelle varie tipologie di servizio come sopra evidenziate e precisamente:

- personale dipendente con contratto a tempo indeterminato;
- personale dipendente con contratto a tempo determinato;
- personale in somministrazione (contratti a tempo determinato);
- personale in libera professione (incarico individuale ex art.7 d.lgs. 165/2001).

In tutte le categorie sotto riportate le "unità" corrispondono a singoli lavoratori senza distinzione tra rapporto di lavoro a tempo pieno o parziale.

I lavoratori in libera professione vengono utilizzati esclusivamente nell'area riabilitativa.

In casi residuali vengono utilizzati quando il monte ore settimanale necessario è al di sotto del minimo valutato per il contratto a tempo parziale nella Pubblica Amministrazione.



La situazione proposta dalla tabella seguente è la fotografia alla data del 31/12 di ogni anno, con riferimento all'ultimo quinquennio (2015/2019).

Tipologia di contratto	2016	2017	2018	2019	2020
Dipendenti a tempo indeterminato	97	93	87	80	77
Dipendenti a tempo determinato	5	10	20	23	25
Lavoratori in somministrazione	0	0	0	0	0
Lavoratori in libera professione	5	5	3	3	3
Totale personale in servizio al 31/12	103	105	106	106	105

L'aumento complessivo del personale, nel periodo 2013-2016, è dovuto sia all'avvio del servizio domiciliare, sia all'aumento del personale di assistenza oltre gli standard minimi regionali ed è conforme agli atti di programmazione triennale del fabbisogno a cura del C.d.A.

L'utilizzo degli L.S.U. e L.P.U.

Da giugno 2013 l'Istituto si avvale del supporto di lavoratori che, essendo in mobilità, cassa integrazione o disoccupazione, vengono coinvolti durante il periodo di inattività in mansioni che hanno per oggetto la realizzazione di opere e la fornitura di servizi di utilità collettiva, nel caso specifico, all'interno del Bon Bozzola.

A settembre 2014 è stata sottoscritta una convenzione biennale con il Tribunale di Treviso per far svolgere al proprio interno lavori di pubblica utilità ai condannati per violazioni del codice della strada che ne hanno fatto richiesta (residenti in provincia di Treviso), rinnovata nel 2017. L'attività - valutata singolarmente in base alla compatibilità con la struttura e l'organizzazione del lavoro - non è retribuita e viene quindi svolta a favore della collettività, secondo il tipo e la durata dell'impiego indicato dal giudice nella sentenza. I lavoratori, fino a un massimo di due contemporaneamente, possono essere impiegati in mansioni di supporto per i servizi sociali e alla persona, scontando così la propria condanna in modo solidale e al servizio del prossimo.



	2016		2017		2018		2019		2020	
	Numero	Ore lavorate	Numero	Ore lavorate	Numero	Ore lavorate	Numero	Ore lavorate	Numero	Ore lavorate
L.S.U.	14	4661	3	549	9	3440	0	0	0	0
L.P.U.	3	873	4	296	2	558	3	540	2	388
Totale	17	5534	7	845	11	3998	3	540	2	388

L'utilizzo degli L.S.U. è stato dedicato all' affiancamento in alcune attività in differenti servizi:

servizi generali:

- supporto sia al servizio ristorazione interno, oltre che al servizio di manutenzione;

servizi amministrativi:

- supporto al servizio di segreteria.

Si evidenzia che l'utilizzo di L.S.U. permette di ridurre i costi di gestione perché l'L.S.U. gode dell'indennità erogata dall'INPS: nessun costo è in carico al Centro Servizi (ad eccezione di eventuali piccole integrazioni e dell'iscrizione all'assicurazione Inail). Tuttavia, si rileva che le ore sono calate nel corso degli anni a seguito del venire meno della disponibilità di L.S.U. da parte dei Centri per l'impiego.

LA QUALITA'

Rilevazione della qualità percepita

Come avviene ormai da alcuni anni, la rilevazione della soddisfazione dei servizi erogati viene effettuata con la somministrazione di un questionario elaborato da diversi Centri Servizi della Regione Veneto aderenti a *SeniorNet* - Network dei servizi rivolti agli anziani, al quale l'Ente aderisce dal 2015.

La rilevazione viene realizzata tra dicembre e maggio. Data la presenza di Ospiti in ricovero temporaneo, sono stati realizzati due strumenti distinti:

- 1) Questionario di soddisfazione per i famigliari di Ospiti in ricovero non temporaneo
- 2) Questionario di soddisfazione per i famigliari di Ospiti in ricovero temporaneo (a differenza del precedente, contiene quesiti inerenti la soddisfazione al momento dell'accoglienza e della dimissione dell'Ospite).

Lo strumento di indagine viene ~~stato~~ consegnato a tutti i familiari degli Ospiti in ricovero non temporaneo presenti in struttura nel periodo in cui è stata realizzata la rilevazione e a tutti i familiari



degli Ospiti in ricovero temporaneo che sono usciti dalla struttura nell'intero periodo della rilevazione.

I risultati presi in esame concernono solamente i questionari degli Ospiti per non autosufficienti, essendo il numero di quelli autosufficienti troppo esiguo per poter fare delle elaborazioni. Tuttavia con riferimento a questi ultimi, il gradimento è rilevato attraverso i colloqui periodici dei coordinatori e della direzione con gli stessi utenti e loro familiari.

La rilevazione analizza i vari servizi offerti e il grado di coinvolgimento della famiglia, come si evince nella tabella sotto riportata, che contiene anche il confronto degli ultimi 4 anni. Per tutti i servizi il grado di soddisfazione è positivo, mantenendo una media alta di gradimento.

	2016	2017	2018	2019	2020
Servizio di ristorazione	4,2	4,0	4,0	4,4	4,6
Servizio di lavanderia	4,4	4,2	4,2	4,3	4,7
Gestione e comfort degli spazi interni	4,0	4,0	4,0	4,1	4,3
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,5	4,6	4,6	4,7	4,5
Animazione della struttura	4,3	4,3	4,3	4,5	4,7
Processi assistenziali di cura	4,4	4,3	4,3	4,5	4,8
Servizi sanitari e riabilitativi	4,3	4,3	4,3	4,6	4,8
Servizi sociali	4,5	4,5	4,5	4,4	4,6
Personale	4,3	4,3	4,3	4,6	4,8
Informazioni e coinvolgimento	4,1	4,0	4,0	4,6	4,8

Per quanto riguarda la soddisfazione complessiva, i valori rilevati evidenziano un andamento costante negli anni:

	2016	2017	2018	2019	2020
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,6	4,6	4,5	4,6	4,9
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,9	3,9	3,9	4	4,5
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,3	4,3	4,3	4,4	4,8
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,3	4,3	4,4	4,5	4,8



IL BILANCIO

Dati economico - finanziari

I bilanci dell'Istituto sono sempre stati chiusi in attivo, a riprova della diligente gestione dell'ente, con particolare attenzione al contenimento dei costi.

Dal 2014, con l'introduzione della contabilità economico – finanziaria, gli utili d'esercizio sono stati accantonati a patrimonio netto – riserva di utili e verranno interamente utilizzati nei lavori di ampliamento e ristrutturazione dell'Istituto.

ANNO	IMPORTO IN EURO	DELIBERA DI APPROVAZIONE
2014	230.999	n. 14 del 29/06/15
2015	179.828	n. 15 del 27/04/16
2016	338.099	n. 15 del 28/04/17
2017	386.900	n. 08 del 27/04/18
2018	440.024	n. 13 del 30/04/19
2019	178.598	n. 15 del 18/06/20

3. IL PROCESSO E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DELLA PERFORMANCE – OBIETTIVI PER L'ANNO 2020

3.1 Analisi attività anni precedenti

L'ente è certificato UNI EN ISO 9001:2015. Uno dei documenti previsti dal sistema qualità è il Riesame delle Direzione. Prendendo a riferimento quanto viene indicato in tale documento, di seguito, si riportano gli obiettivi conseguiti negli ultimi 4 anni.

Anno 2015:

- È stata rinnovata l'autorizzazione all'esercizio per 118 posti letto
- È stata rivista la turnistica del personale di assistenza allo scopo di liberare risorse per la gestione delle assenze, con completa informatizzazione della stessa
- Sono stati riorganizzati i piani di lavoro degli operatori addetti all'assistenza, per una gestione più razionale delle risorse e al fine di raggiungere gli obiettivi legati all'assistenza diretta, con la suddivisione dei piani di lavoro e del personale in nuclei da circa 30 ospiti
- Sono state potenziate le attività educative nelle ore pomeridiane, attraverso la realizzazione di nuovi progetti che prevedano nuove collaborazioni con gruppi esterni (ad opera del servizio socio-educativo)
- Sono stati avviati laboratori di attività occupazionale al fine di potenziare le attività riabilitative al fine di offrire un servizio aggiuntivo, soprattutto a quegli ospiti affetti da problematiche comportamentali
- Sono state consolidate le collaborazioni e l'interscambio con le altre case di riposo presenti nel territorio per la realizzazione di iniziative comuni, oltre è stata data la possibilità di offrire un



aiuto ai familiari per pratiche pensionistiche, invalidità civile, contributi (ad opera della direzione) con la presenza di una rappresentante del sindacato CGIL

- Sono stati attivati incontri in-formativi rivolti ai familiari, al fine di dare supporto ai familiari

Anno 2016:

- È stata avviata la procedura per il rinnovo dell'accreditamento
- Con deliberazione n. 35 del 25/11/2016 si è proceduto con la richiesta di alienazione dei beni facenti parte del patrimonio immobiliare non strumentale e derivati dall'Accordo di Programma del 2014, ai sensi della DGRV 2307 del 09/08/2005. A tale fine era stata disposta una perizia di stima da parte del geom. Moretto di Montebelluna, asseverata dal Notaio Barone di Cornuda. Siamo in attesa di riscontro da parte del competente Direzione regionale
- Affidamento/proroga dei seguenti servizi i a ditte e/o cooperative:
 - servizio di igiene ambientale, prorogato alla Coop. Castelmonte di Montebelluna fino al 31/05/2019
 - servizio di lavanolo biancheria piana, ospiti e divise, nuovo affidamento alla Coop. Eureka di Castelfranco Veneto (TV) fino al 28/02/2019
- Nel mese di luglio, stante il pignoramento dei conti del Comune di Farra di Soligo l'Istituto con deliberazione n. 20 del 14/06/2016 ha ritenuto di farsi carico, in coerenza con gli scopi statutari, del costo della preparazione e del trasporto dei pasti a domicilio per il Comune stesso fino al 20/06/2016. Visto il perdurarsi del pignoramento, il provvedimento è stato successivamente rinnovato con deliberazione n. 22 del 22/06/2016, fino a 15/07/2016
- E' stato aggiornato il sito e aperta una pagina facebook
- È stato acquistato il software per la gestione della cartella sanitaria informatizzata al quale è seguita la formazione del personale
- È stato allestito uno spazio dedicato all'attività di terapia occupazionale
- Implementazione nuovi progetti nel servizio di fisioterapia a carattere individuale
- Sono stati attivati dei percorsi formativo rivolti ai volontari con n. 4 eventi organizzati dal servizio sociale in collaborazione con il servizio psicologico, su tematiche individuate dagli stessi volontari. a seguito di indagine svolta presso le 2 associazioni di volontariato attive presso l'Istituto.

Anno 2017:

- È stato ottenuto il rinnovo dell'accreditamento istituzionale
- Sono state attivate iniziative volte al recupero di impegnative di residenzialità
- È stata sostenuta la visibilità della pagina facebook con informazioni relative alle attività sociali, ricreative e occupazionali realizzate in struttura



- È stata informatizzata tutta la documentazione sanitaria
- Potenziata la presenza di personale presso i saloni nella fascia oraria pomeridiana, anche attraverso la realizzazione di attività educative/animative di gruppo presso gli stessi
- Percorso informativo per i familiari, con attivazione progetto di “Auto mutuo – aiuto”
- Sono stati celebrati i 25 anni di attività dell’ente con una serie di appuntamenti che hanno coinvolto tutta la struttura, dall’accoglienza alla formazione, fino alla convivialità. Gli eventi sono iniziati il 1° giugno e sono proseguiti fino a domenica 5 novembre, per poi concludersi nel 2018. I festeggiamenti sono stati scanditi da momenti di alta formazione, come i tre convegni dedicati alla “Domiciliarità”, “Al benessere dell’anziano” e “Alla terapia occupazionale” (con accreditamento dei corsi per il conseguimento di ECM) ma anche da momenti di festa aperti alla comunità, come avvenuto per la giornata “Bon Bozzola Porte Aperte” al “Pizza Party” fino alle celebrazioni vere e proprio del 5 novembre con tutti gli Ospiti, familiari, personale e volontari.

Anno 2018:

- È stata richiesta l’autorizzazione all’esercizio per ulteriori due posti letto di I° livello, portando la capacità ricettiva della struttura da 118 a 120.
- È stato avviato, in collaborazione con il Comune di Farra di Soligo, il servizio domiciliare fornendo le attività di base attraverso l’assunzione di tre OSS già impegnate nel servizio da anni con la cooperativa che ne gestiva il servizio
- È stato implementato il Sistema di Risk Management per la sicurezza dell’Ospite all’interno dell’organizzazione allo scopo di minimizzare i rischi di eventi negativi, con l’individuazione di un Clinical Risk Manager (il coordinatore dei servizi socio assistenziali e sanitari) e la formazione di tutto il personale
- È stato potenziato l’utilizzo della cartella sanitaria informatizzata con nuovi applicativi utili alla programmazione e registrazione delle attività erogate
- Sono state intraprese iniziative legate al benessere organizzativo e lo sviluppo di competenze finalizzate alla gestione dello stress lavoro correlato (corsi di Mindfulness) all’interno del percorso formativo
- Si è consolidato un percorso di collaborazione con le scuole professionali, superiori e universitarie per la formazione di tirocinanti
- Si è adeguata tutta la documentazione al nuovo Regolamento Europeo sulla Privacy



Anno 2019

- È stata incrementata la salute e la sicurezza degli ospiti attraverso la nomina del Risk Manager, a seguito della quale è stata erogata la necessaria formazione al personale e, da ultimo, è stata predisposto l'uso delle schede di segnalazione;
- L'ente è riuscito ad attivare la procedura prevista per l'accredimento a soggetto ospitante i volontari del Servizio Civile Nazionale;
- Vi è stato un ritrasferimento degli ospiti allettati al nucleo 2, al fine di definire piani di lavoro maggiormente adeguati;
- È stato approvato il Contratto Collettivo Decentrato Integrativo con deliberazione n. 37 del 20/12/2019;
- È stato predisposto un apposito piano di lavoro con una specifica definizione dei compiti dei manutentori;
- Il personale infermieristico e assistenziale è stato destinatario di un apposito corso sulla gestione dell'ospite con disturbi comportamentali;
- Vi è stata la predisposizione e la diffusione di un protocollo di prevenzione della caduta degli ospiti.

Anno 2020

- L'ente è risultato destinatario di un finanziamento regionale di due milioni di euro da impiegare per far fronte ai lavori di ristrutturazione ed ampliamento;
- Sono state approntate nuove procedure di triage all'ingresso degli utenti per prevenire e contrastare il diffondersi del coronavirus;
- Sono stati attivati i percorsi formativi dell'Istituto Superiore di Sanità e della Fondazione Scuola di Sanità Pubblica per formare il personale sul nuovo virus Covid-19;
- Si è concluso a novembre il primo stralcio dei lavori di ristrutturazione ed ampliamento;
- A fine novembre si è proceduto al trasferimento degli uffici amministrativi nella nuova struttura;
- A dicembre sono stati trasferiti complessivamente 94 ospiti, suddivisi nei nuovi 4 nuclei di degenza.

4. PIANO ORGANIZZATIVO DEL LAVORO AGILE (P.O.L.A.)

La pandemia da Covid-19 ha imposto un ripensamento complessivo delle modalità di lavoro all'interno della pubblica amministrazione.

Il Ministero per la Pubblica Amministrazione ed il Dipartimento della Funzione Pubblica hanno adottato una serie di provvedimenti e di misure volte ad accrescere l'utilizzo del lavoro agile all'interno degli enti pubblici.

Per lavoro agile s'intende *“un modello di organizzazione del lavoro che si basa sulla maggiore autonomia del lavoratore che, sfruttando appieno le opportunità della tecnologia, ridefinisce orari, luoghi e in parte strumenti della propria professione”* (cfr. Linee Guida sul Piano Organizzativo del Lavoro Agile e indicatori di Performance - Dipartimento della Funzione Pubblica - v. 1.0 Dicembre 2020).

Per poter procedere ad un progressivo adattamento alla normativa, occorre individuare le attività c.d. smartizzabili, cioè quelle prestazioni che possono essere rese in modalità di lavoro agile. Tale scelta spetta al dirigente dell'ente.

Il presente piano delle performance per l'anno 2021 individua in maniera esplicita e puntuale le attività che devono essere rese in presenza:



- attività infermieristiche;
- attività di assistenza socio-sanitaria;
- attività fisioterapiche, psicologiche, logopediche ed educative;
- attività di manutenzione della struttura;
- attività di valutazione sociosanitaria dell'utente all'ingresso in struttura;
- attività di direzione e coordinamento dei nuclei di assistenza;
- attività di direzione e coordinamento degli uffici amministrativi;
- attività di pulizia, sanificazione ed igienizzazione della struttura;
- attività comprese negli obblighi del RSPP;
- attività comprese negli obblighi dell'ASPP;
- attività comprese negli obblighi del RLS;
- attività comprese negli obblighi del datore di lavoro.

Le attività non specificatamente ricomprese in questo elenco saranno oggetto di mappatura e studio al fine di poter sviluppare un programma di lavoro agile. Senza prima fotografare il livello di attuazione e di sviluppo di lavoro agile non è possibile effettuare una programmazione.

Tuttavia, è doveroso dare atto che nella prima fase dell'emergenza l'Istituto ha impiegato un dipendente in un periodo mensile di *smart working*.

Farra di Soligo, 25/02/2021

Il Segretario – Direttore
f.to Dott. Eddi Frezza