



I.S.A.C.C. Istituto Servizi Assistenziali Cima Colbacchini

Relazione Performance 2024

PREMESSA

La Relazione sulla Performance, prevista dall'art. 10, comma 1 lett. b del Decreto Legislativo del 27 ottobre 2009, n. 150 e ss.mm.ii., è il documento, con il quale l'Amministrazione monitora, misura e illustra i risultati organizzativi e individuali raggiunti con rilevazione degli scostamenti rispetto agli obiettivi programmati ed alle risorse assegnate e al bilancio di genere.

L'I.S.A.C.C. utilizza la Relazione come strumento rivolto al perseguimento delle seguenti finalità:

- strumento di miglioramento gestionale, attraverso cui riprogrammare obiettivi e risorse tenendo conto dei risultati ottenuti negli anni precedenti;
- strumento di accountability, attraverso cui rendicontare agli stakeholder ("portatori di interesse" nei confronti dell'organizzazione), interni ed esterni, i risultati ottenuti nel periodo considerato.

La rendicontazione dei risultati avviene attraverso la Relazione sulla performance redatta dal Direttore e validata dal Nucleo, finalizzata alla presentazione dei risultati conseguiti agli organi di indirizzo politico-amministrativo, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

Nella redazione della Relazione si è privilegiata la sinteticità, la chiarezza espositiva e la comprensibilità, facendo ricorso a rappresentazioni grafiche e tabellari. Questa Relazione è finalizzata a rafforzare la trasparenza dell'azione amministrativa, promuovendo all'interno dell'Ente una gestione responsabile, idonea a rendicontare i risultati.

PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

In riferimento all'anno 2024, si riporta quanto

segue:

Ciclo di gestione della performance

- con deliberazione n. 8 del 01/03/2021 è stato approvato il "Regolamento per la misurazione e la valutazione della performance";
- con deliberazione n. 55 del 19/12/2022 è stato approvato il Piano della Performance 2023 – 2025;
- con determinazione n. 90 del 19/04/2023 è stato approvato il fondo provvisorio risorse decentrate, personale non dirigente (CCNL 21 maggio 2018 comparto delle Funzioni Locali) e dirigente (CCNL 17 dicembre 2020) anno 2023;
- in data 27/09/2021 è stato sottoscritto il Contratto Collettivo Integrativo parte normativa e parte economica 2021 – 2023;
- in data 13/01/2023 è stato sottoscritto il Contratto Collettivo Integrativo parte economica 2022;
- pre-intesa del contratto collettivo Integrativo parte economica 2023, concordata nel contenuto e nel testo tra delegazione di parte pubblica e rappresentanze sindacali interne e territoriali a giugno 2023 ma non sottoscritta da organizzazioni sindacali e RSU. La mancata sottoscrizione di parte sindacale non è mai stata motivata. Pertanto, la presente relazione si basa sull'ultima contrattazione integrativa sottoscritta per i criteri e le modalità di rilevazione.

Soggetti coinvolti

- a) Consiglio di amministrazione: approvazione Relazione annuale sulla performance
- b) Nucleo di Valutazione: validazione Relazione annuale sulla performance

- c) Direttore Generale: predisposizione Relazione annuale sulla performance
- d) Nomina gruppo di lavoro per la valutazione dei risultati del questionario di gradimento familiari e ospiti con deliberazione n. 19 del 01.04.2025

SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER GLI STAKEHOLDER INTERNI ED ESTERNI

Identità e mission

L'ISACC si compone di due residenze entrambe situate a Bassano del Grappa (VI):

- la sede Pazzaglia-Basso-Sturm si trova a in Vicolo Cà Rezzonico n. 2 - la sede Villa Serena si trova in Via S. Giorgio n.

86.

La residenza Pazzaglia-Basso-Sturm è composta da 5 nuclei per un totale di 163 posti letto complessivi (tra cui 8 posti letto per persone in Stato Vegetativo Permanente (SVP), 2 per persone affette da Sclerosi Laterale Amiotrofica (SLA), 22 posti letto dedicati a persone deambulanti autonomamente affette da demenza con disturbi del comportamento) e 30 posti letto per un reparto protetto per persone affette da demenza con disturbi del comportamento che deambulano in modo incerto o con un ausilio;

La residenza di Villa Serena è composta da 5 nuclei per un totale di 283 posti letto (tra cui due comunità una da 14 posti letto per persone affette da demenza con deambulazione incerta con parziale uso di ausilio e uno con 26 posti letti dedicati a persone affette da demenza con necessità di ausili o carrozzina senza autonomia di spostamento). L'I.S.A.C.C. di Bassano del Grappa assicura le attività di progettazione ed erogazione di servizi assistenziali sociosanitari in forma residenziale a residenti sia autosufficienti che non autosufficienti e persone con gravi bisogni assistenziali.

La "Mission" dell'ISACC consiste nell'offrire ai residenti servizi qualificati e continuativi che garantiscono una buona qualità di vita, rispettando la loro individualità, dignità e riservatezza, i bisogni fisici, psichici, sociali e relazionali, mantenendo l'autonomia funzionale residua, l'inserimento comunitario per mitigare gli stati di disagio, in stretta collaborazione con la famiglia. Per questo motivo è volontà espressa dell'I.S.A.C.C. creare benessere, restituire tranquillità e migliorare la qualità della vita. Nell'erogare questi servizi, viene prestata particolare attenzione alla formazione del personale e alla comunicazione con l'utenza. Per l'impegno con cui il Centro Servizi ISACC Bassano merita di essere annoverato nella rete dei servizi del territorio in quanto particolarmente efficace/efficiente nel rispondere ai bisogni dei residenti.

Gli obiettivi principali dell'I.S.A.C.C. possono essere così riassunti:

1. affermare il ruolo sociale dell'individuo anziano anche se collocato all'interno di un servizio residenziale (rimotivazione alla "voglia di vivere" dell'anziano);
2. definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di interventi personalizzati, individuali e/o di gruppo;
3. perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
4. garantire all'utente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenere la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;

5. acquisire credibilità della struttura nei confronti degli operatori, del volontariato, dei familiari e della comunità locale;
6. lavorare con serenità e disponibilità per formare una squadra sinergica;
7. sviluppare una cultura “aziendale” e un linguaggio comune.

Sono garantite ai residenti le seguenti prestazioni:

- Socioassistenziali;
- Sanitarie;
- Riabilitative (Fisioterapiche, Logopediche, Psicologiche etc.); - Educative e di animazione.

Contesto esterno ed interno

L'analisi del contesto esterno ed interno ha la finalità di evidenziare le caratteristiche dell'ambiente nel quale opera l'I.S.A.C.C. al fine di definirne gli obiettivi prioritari e le strategie di sviluppo.

I principali stakeholder esterni sono:

- a) Regione Veneto: gli obiettivi del Piano della Performance devono necessariamente inserirsi nel contesto regionale nel quale l'I.S.A.C.C. opera sia in relazione con la ripresa della via della programmazione attraverso l'impostazione del Piano Socio-Sanitario Regionale, da cui dipendono gli assetti dei servizi, ivi compresa la determinazione dei posti letto attribuiti, sia per la prevista legge di riforma delle IPAB. La Regione Veneto si pone perciò come punto di riferimento per l'I.S.A.C.C.
- b) Azienda Ulss n. 7 Pedemontana: l'ULSS è il soggetto attuatore della programmazione sociosanitaria e sanitaria regionale, di conseguenza l'attività centrale dell'I.S.A.C.C. ha come soggetto interlocutore l'ULSS stessa, ed è con tale soggetto che infatti l'Ente si convenziona per l'assistenza sanitaria ai propri residenti;
- c) Comune di Bassano del Grappa: l'I.S.A.C.C. è una “risorsa” inserita nella rete dei servizi del territorio. Esso è un ente pubblico, la cui espressione politica è data dal Consiglio di amministrazione dell'Ente che viene nominato dal Sindaco del Comune di Bassano del Grappa.

I principali stakeholder interni sono:

- a) Residenti: i servizi offerti dall'I.S.A.C.C., si rivolgono a tutti coloro che, a causa delle condizioni psico-fisiche o sociali in cui si trovano, non possono essere adeguatamente assistiti al domicilio. Di conseguenza, i residenti sono gli utenti primari dell'attività della struttura;
- b) Familiari dei residenti: In ogni caso l'apporto familiare è fondamentale per promuovere il benessere stesso dei residenti, di conseguenza l'I.S.A.C.C., in tema di rappresentanza degli utenti, ha sostenuto e continua a sostenere la costituzione, le attività e le iniziative del Comitato Ospiti;
- c) Dipendenti: è quanto mai importante perseguire un dialogo costruttivo nei confronti di dipendenti, nella consapevolezza che la qualità delle risorse umane è importante per l'Ente;
- d) Operatori economici: condivisione della mission e delle modalità operative con tutti gli operatori economici che prestano la loro opera all'interno delle strutture, pertanto, è necessario instaurare un buon rapporto di collaborazione finalizzato all'adempimento degli obblighi istituzionali attraverso i contratti stipulati per il soddisfacimento degli obiettivi principali dell'ISACC;
- e) Volontariato: il volontariato si pone all'interno dell'Ente come risorsa strategica e fondamentale, le strutture non sono infatti destinate solamente ad essere uno strumento del servizio sanitario, ma sono luoghi di vita. La presenza dei volontari consente, quindi, all'I.S.A.C.C. di garantire ai residenti calore umano, dialogo e un aiuto concreto contro la solitudine.

- f) Organizzazioni sindacali: riconoscimento del ruolo delle organizzazioni sindacali per il miglioramento delle condizioni vita/lavoro attraverso confronti rispettosi dei reciproci ruoli e responsabilità.

Risorse umane e strumentali

In riferimento all'anno 2024, si riporta quanto segue:

Consiglio di amministrazione

Con disposizione del Sindaco di Bassano del Grappa prot. n. 0081058 in data 31.10.2019 è nominata l'Amministrazione dell'Istituto Servizi Assistenziali Cima Colbacchini di Bassano del Grappa. Il CDA insediato con deliberazione n. 49 del 04/11/2019, risulta così composto:

- Peserico Clemente (Presidente)
- Balestrieri Giuseppe (Componente)
- Gamba Sergio (Componente)
- Iavernaro Antonio (Componente dimissionario)
- Meneghetti Giovanni (Componente dimissionario)

I componenti rimangono in carica per cinque anni (scadenza 05.11.2024 e prosecuzione fino alla nomina del nuovo cda), allo scadere dell'incarico il Presidente avvia la procedura per la nomina del nuovo Consiglio di amministrazione.

Con disposizione del Sindaco di Bassano del Grappa prot. n. 82184 in data 27.12.2024 è stata nominata la nuova Amministrazione dell'Istituto Servizi Assistenziali Cima Colbacchini di Bassano del Grappa: così composto:

Presidente Dott. COMPOSTELLA FERNANDO ANTONIO

Vicepresidente Dott. MENEGHETTI GIOVANNI MARIO

Consigliere Dott. VOLPE ROBERTO

Consigliere Dott. REGINATO GIOVANNI

Consigliere Dott. ANDOLFATTO GIANCARLO.

Collegio dei revisori dei conti

Il Collegio dei revisori dei conti risulta così composto (delibera n. 24 del 29/02/2020):

- Dott.ssa Celebron Anna (Presidente, nominato dalla Regione Veneto)
- Dott.ssa Mannucci Alessandra (Componente, nominato dal Consiglio di amministrazione)
- Dott.ssa Monti Margherita (Componente nominata dalla conferenza dei sindaci o ambito)

Il Collegio dei Revisori è attualmente in prorogatio, essendo in corso la procedura per il rinnovo per ulteriori cinque anni.

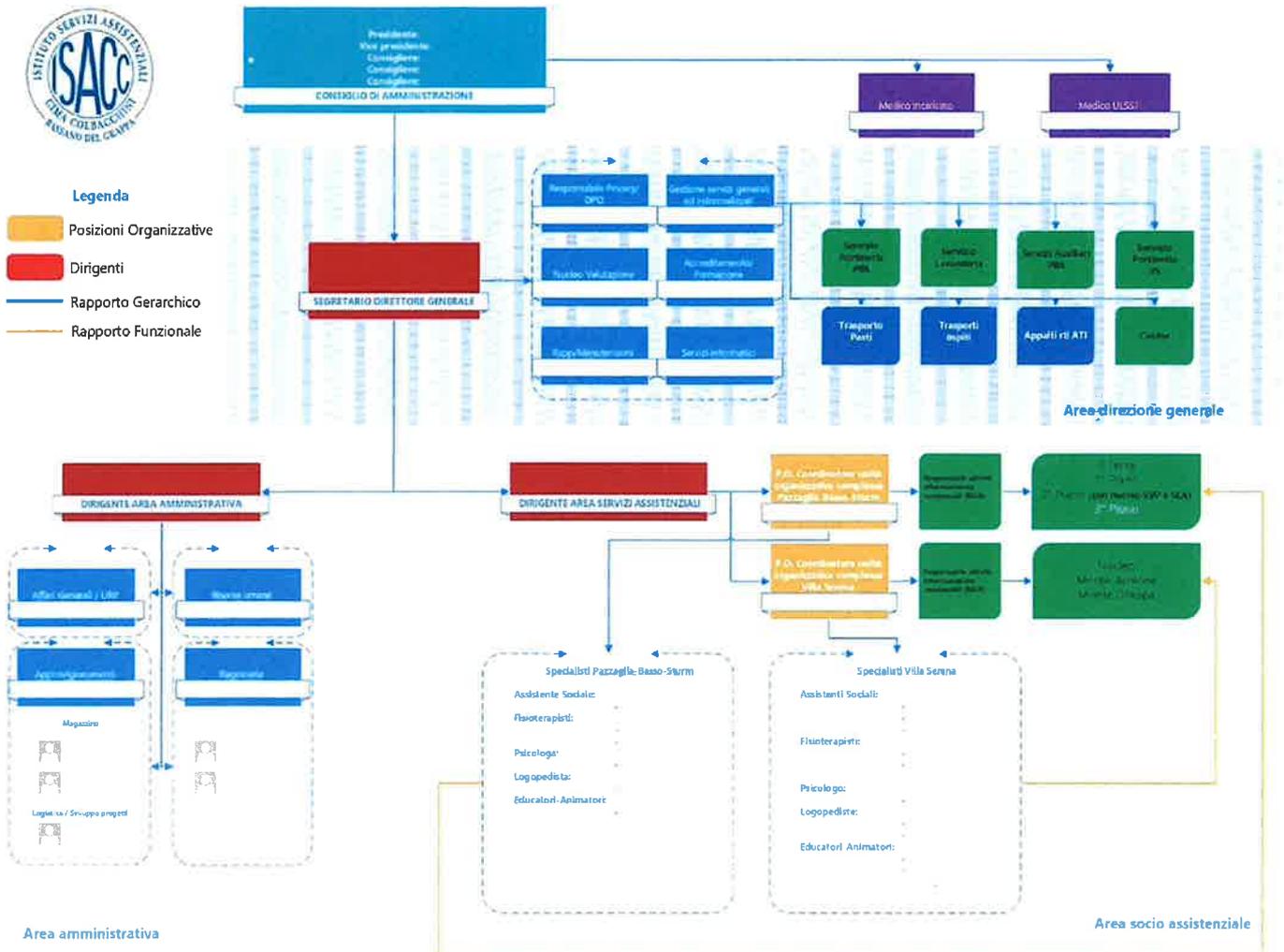
Nucleo di Valutazione

Il Nucleo di Valutazione risulta così composto (con delibera n. 1 del 26/01/2024 è stato nominato il nucleo di valutazione per tre anni rinnovabili):

- Dott.ssa Boscaro Federica

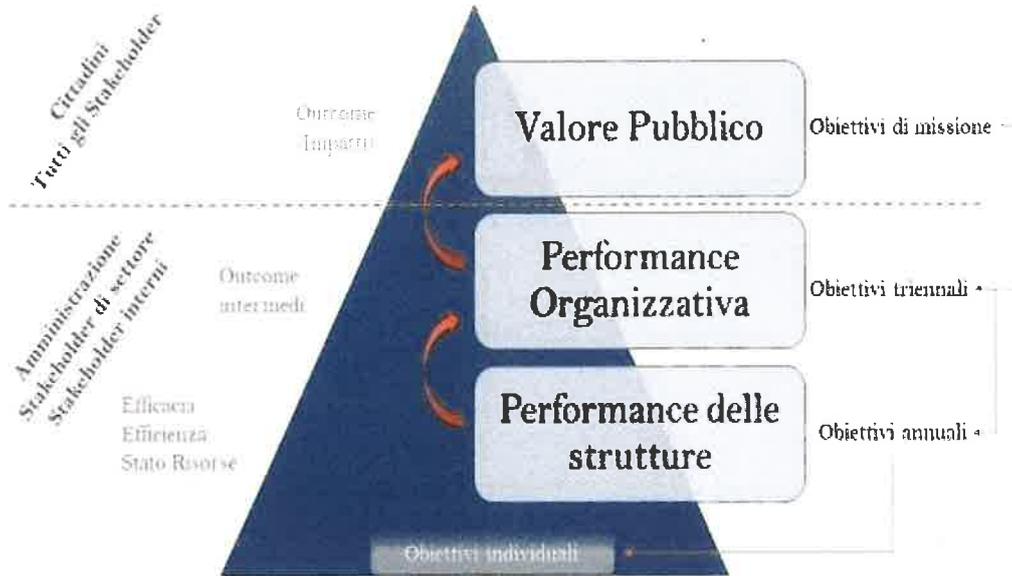
Organigramma

L'organigramma funzionale dell'I.S.A.C.C. è stato rivisto ed approvato con deliberazione n. 35 del 20/09/2021.



PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

Schema della Performance: Lo schema della Performance rappresenta in modo grafico la coerenza tra la mission dell'Ente e gli obiettivi dichiarati. Inoltre, rappresenta i legami tra mandato istituzionale, missione, visione, aree strategiche, obiettivi strategici, e piani d'azione. Esso fornisce una rappresentazione articolata, completa, sintetica ed integrata della performance dell'amministrazione. L'Albero della performance ha una valenza di comunicazione esterna e una valenza tecnica di "messa a sistema" delle due principali dimensioni della performance.



I concetti chiave si possono così esplicitare:

- Mission: sono gli indirizzi politici dati dall'organo di governo (Consiglio di amministrazione);
- Aree strategiche: costituiscono le prospettive in cui vengono idealmente scomposti e specificati il mandato istituzionale, la missione e la visione. Di conseguenza, essi sono gli ambiti in cui la Direzione promuove la propria attività gestionale definendo le strategie da adottare per ottenere un risultato di miglioramento per l'ambito di competenza;
- Obiettivo strategico: ad ogni area strategica è attribuito un obiettivo/progetto definito prioritario, che determinerà le politiche aziendali nel corso dell'anno, le modalità di intervento e la valutazione della performance;



Gli Obiettivi strategici per l'anno 2024 sono:

OBIETTIVO OPERATIVO N. 1 DEL PIANO DELLE PERFORMANCE TRIENNIO 2024 - 2026			
AREA STRATEGICA		OBIETTIVO STRATEGICO	
Miglioramento dei posti letto nelle sedi		Migliorare il confort degli ambienti di vita per i residenti attraverso una riorganizzazione dei posti letto nelle due sedi; Creare nuove unità d'offerta in collaborazione con l'Azienda ULSS 7 Pedemontana;	
Tipologia di obiettivo		Responsabile del progetto: Responsabili dei servizi	Descrizione
di miglioramento	X	PERSONALE INTERESSATO: personale dipendente ISACC	Verifica dei posti letti attuali per proporre una diversificazione di sistemazione; attivare le necessarie procedure per la creazione di nuove unità d'offerta
di mantenimento/consolidamento			
di potenziamento			
individuale			
organizzativo	X		
innovativo			
funzionale			

ATTIVITÀ	PESO	PIANIFICAZIONE			INDICATORE DI PERFORMANCE
		2024	2025	2026	
Attivazione di diverse tipologie di posti letto nelle due sedi e definizione durata comodo d'uso sede di Villa Serena	50%	x	x	x	Fatto/Non fatto - Presentazione di una relazione da parte del Responsabile del Servizio/Area
Gestire le unità d'offerta con la creazione di nuovi servizi e avvio della procedura di trasferimento	50%	x	x	x	Fatto/Non fatto - Presentazione di una relazione da parte del Responsabile del Servizio/Area

OBIETTIVO OPERATIVO N. 2 DEL PIANO DELLE PERFORMANCE TRIENNIO 2024 - 2026		
AREA STRATEGICA	OBIETTIVO STRATEGICO	
Miglioramento della performance assistenziale	Migliorare le performance assistenziali offerte attraverso percorsi che mirano alla personalizzazione delle cure con una specializzazione nelle diverse comunità, un'attenzione particolare alle situazioni di fine vita e al Rischio Clinico;	
Tipologia di obiettivo	Responsabile del progetto: Coordinatori	Descrizione
di miglioramento		Attivazione di progetti che mirano al miglioramento delle prestazioni assistenziali erogate
di mantenimento/consolidamento		
di potenziamento	X	
individuale		
organizzativo	X	
funzionale		
		PERSONALE INTERESSATO: personale dipendente ISACC

ATTIVITÀ	PESO	PIANIFICAZIONE			INDICATORE DI PERFORMANCE
		2024	2025	2026	
Personalizzazione delle cure nelle diverse comunità con assistenza e progetti specifici	50%	x	x	x	Fatto/Non fatto - Presentazione di una relazione da parte del Responsabile del Servizio/Area
Gestione del rischio clinico	30%	x	x	x	Attività formativa che coinvolge almeno il 20 % del personale dipendente
Miglioramento della presa in carico delle situazioni di fine vita	20%	x	x	x	N. presa in carico situazione di fine vita come da procedura - almeno 5 nell'anno

OBIETTIVO OPERATIVO N. 3 DEL PIANO DELLE PERFORMANCE TRIENNIO 2024 - 2026		
AREA STRATEGICA		OBIETTIVO STRATEGICO
Sviluppo organizzativo		Monitoraggio e rispetto della previsione di bilancio e controllo delle spese; Standardizzazione dei processi attribuibili agli OSS-FC con l'individuazione delle attività residuali o alternative alla figura dell'Infermiere; Migliorare il sistema di comunicazione verso l'esterno e l'interno implementando gli strumenti a disposizione.
Tipologia di obiettivo		Responsabile del progetto: Responsabili dei servizi
di miglioramento	X	PERSONALE INTERESSATO: personale dipendente ISACC
di mantenimento/consolidamento		
di potenziamento		
individuale		
organizzativo	X	
funzionale		
		Descrizione
		Attività volte a migliorare e sviluppare un sistema organizzativo

ATTIVITÀ	PESO	PIANIFICAZIONE			INDICATORE DI PERFORMANCE
		2024	2025	2026	
Scheda di valutazione individuale	50%	x	x	x	Competenze tecniche e professionali, responsabilizzazione, capacità relazionali e di crescita professionale, rapporti con residenti, familiari e vari stakeholder
Verifica delle previsioni di bilancio sia per quanto riguarda le entrate che le spese	30%	x	x	x	Relazione mensile da parte dei responsabili rispetto all'andamento
Gestione integrazione attività tra OSS-FC e Infermiere	10%	x	x	x	Revisione delle procedure e monitoraggio delle attività assegnate ad OSS-FC e Infermiere
Potenziamento sistema di comunicazione	10%	x	x	x	N. comunicazioni realizzate verso l'esterno attraverso sito internet/social in uso nell'ente non inferiori a 10 nell'anno

La valutazione individuale

Le competenze individuali vengono valutate, secondo quanto previsto dal “Regolamento per la misurazione e la valutazione della performance” con lo strumento della scheda di valutazione individuale, tenuto conto delle indicazioni del Ministero per la Pubblica Amministrazione del 28 novembre 2023.

Essa si concentra su quattro grandi aree:

1) COMPETENZE TECNICHE E PROFESSIONALI:

Con questo fattore si vuole evidenziare:

- o L’abilità nello svolgimento pratico e tecnico (per l’Area Socio-Assistenziale) o teorico-pratico (per l’Area Amministrativa) delle proprie mansioni;
- o La capacità di rispettare le scadenze e gli adempimenti/attività previste;
- o La capacità di organizzare il proprio lavoro e di programmare le attività;
- o La capacità di cogliere e valutare le criticità tipiche della propria Area (es. bisogni e condizioni dei residenti per l’Area socioassistenziale o rispetto scadenze per l’Area Amministrativa) e di proporre soluzioni.

2) RESPONSABILIZZAZIONE

Con tale fattore si evidenzia l’importanza della responsabilità della posizione professionale considerata, basandosi sul principio per cui prevenire è meglio che correggere e si declina in:

- o Dimostrare attenzione alle consegne/alle pratiche affidate, precisione e continuità anche nei passaggi di informazione;
- o Capacità di utilizzare l’ambiente, le attrezzature e i materiali in modo corretto;
- o Tempestività nell’applicazione delle procedure/linee guida/regolamenti approvati;
- o Capacità di affrontare le situazioni in maniera flessibile e di prendere in considerazione soluzioni e alternative praticabili.

3) CAPACITÀ RELAZIONALI E DI CRESCITA PROFESSIONALE:

Questo fattore fa emergere quanto sia fondamentale mantenere un adeguato, corretto e sano livello di relazioni al fine di garantire elevati standard nel servizio erogato e quanto sia necessario partecipare alle varie proposte formative con l’obiettivo di crescere professionalmente, e si declina in:

- o Capacità di collaborare nel rispetto dei ruoli, predisposizione ad evitare i conflitti, volontà di ascoltare gli altri;
- o Partecipazione alle attività formative proposte e applicazione di quanto appreso;
- o Capacità di accettare indicazioni, suggerimenti e critiche da parte dei propri superiori e/o colleghi;
- o Disponibilità ad accettare i cambiamenti e le innovazioni.

4) RAPPORTI CON RESIDENTI/FAMILIARI/VARI STAKEHOLDER:

quest’ultimo fattore sottolinea l’importanza di intrattenere buone relazioni e rapporti con i vari interlocutori con cui si entra in contatto, più precisamente esso si sostanzia in:

- o Capacità di adattare la comunicazione e relazione interpersonale alle caratteristiche dell'utente;
- o Capacità di dare informazioni adeguate agli ospiti/familiari/stakeholder;
- o Capacità di mantenere gentilezza e cortesia con ospiti/familiari/stakeholder anche in situazioni di criticità;
 - o Capacità di informare i familiari/stakeholder su aspetti di propria competenza e/o di orientarli, indirizzarli all'interno dell'Ente (luoghi, persone, procedure).

Vista l'importanza del ruolo rivestito dai professionisti a livello organizzativo, per tale categoria, per la competenza 1), punto 4., è previsto il seguente fattore: "capacità di cogliere e valutare le criticità tipiche della propria Area e di proporre soluzioni, nonché di porsi e raggiungere obiettivi utili al miglioramento del servizio (es. proposta progetti utili all'Ente, propositività, spirito di iniziativa).

Le eventuali ri-modulazioni degli obiettivi assegnati e descritti in questa sezione del PIAO, potranno essere proposte nell'ipotesi dell'insorgenza di specifiche cause oggettive, quali:

- il mutato indirizzo politico - amministrativo;
- significative variazioni delle disponibilità economico - finanziarie;
- l'entrata in vigore di provvedimenti normativi e di atti organizzativi che comportino l'assegnazione di ulteriori obiettivi o la modifica di quelli già definiti;
- variazioni rilevanti della domanda di servizi da parte degli utenti dei servizi, nonché di altre variabili comunque riferibili al contesto esterno dell'Amministrazione;
- il riscontro di scostamenti tra i risultati parziali effettivamente conseguiti e quelli attesi, tali da compromettere il raggiungimento della iniziale programmazione.

Le proposte di ri-pianificazione saranno avanzate su iniziativa dei Responsabili delle diverse aree, con il coordinamento della Direzione e la collaborazione del Nucleo di Valutazione; le stesse, quindi, saranno sottoposte all'approvazione politico-amministrativa del Consiglio di amministrazione entro il primo semestre di ciascun anno di riferimento.

Performance organizzativa complessiva

In questa sezione si riportano le principali risultanze rilevate per l'anno 2024

- **Obiettivo operativo n. 1 del Piano della Performance 2024 – 2026**

MIGLIORARE IL CONFORT DEGLI AMBIENTI DI VITA:

Attività:

1. Verifica dei posti letti attuali per proporre una diversificazione di sistemazione; attivare le necessarie procedure per la creazione di nuove unità d'offerta N° e descrizione servizi riorganizzati ed erogati in relazione all'emergenza;
2. Migliorare il confort degli ambienti di vita per i residenti attraverso una riorganizzazione dei posti letto nelle due sedi; Creare nuove unità d'offerta in collaborazione con l'Azienda ULSS 7 Pedemontana;

3. Attivazione di diverse tipologie di posti letto nelle due sedi e definizione durata comodo d'uso sede di Villa Serena
 4. Gestire le unità d'offerta con la creazione di nuovi servizi e avvio della procedura di trasferimento
- **Obiettivo operativo n. 2 del Piano della Performance 2024 – 2026**

MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI:

Attività:

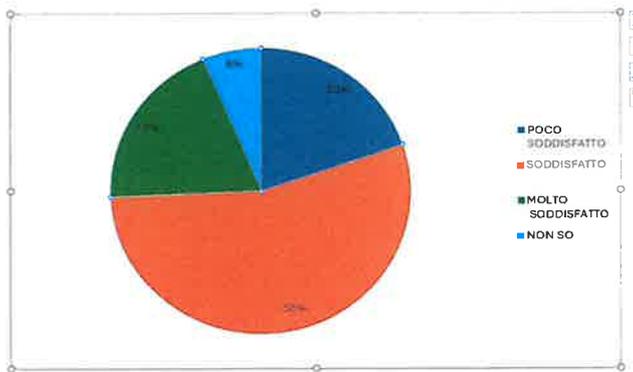
1. Miglioramento della performance assistenziale
2. Migliorare le performance assistenziali offerte attraverso percorsi che mirano alla personalizzazione delle cure con una specializzazione nelle diverse comunità, un'attenzione particolare alle situazioni di fine vita e al Rischio Clinico;
3. Personalizzazione delle cure nelle diverse comunità con assistenza e progetti specifici
4. Gestione del rischio clinico
5. Miglioramento della presa in carico delle situazioni di fine vita

Gradimento dei familiari e degli ospiti rispetto al servizio reso desumibile dal questionario di gradimento: il questionario riferito all'anno 2024 è stato predisposto dal nuovo Consiglio di amministrazione in forma cartacea, somministrato ai residenti e familiari e raccolto in apposite urne situate presso le portinerie delle due sedi dell'ISACC.

Il nuovo Consiglio di amministrazione ha ritenuto opportuno individuare un gruppo di lavoro per la rilevazione del gradimento espresso dai residenti e loro familiari relativamente all'anno 2024, dato atto che il risultato del lavoro di detto gruppo verrà utilizzato per la relazione della performance anno 2024.

QUESTIONARIO GRADIMENTO FAMILIARI OSPITI

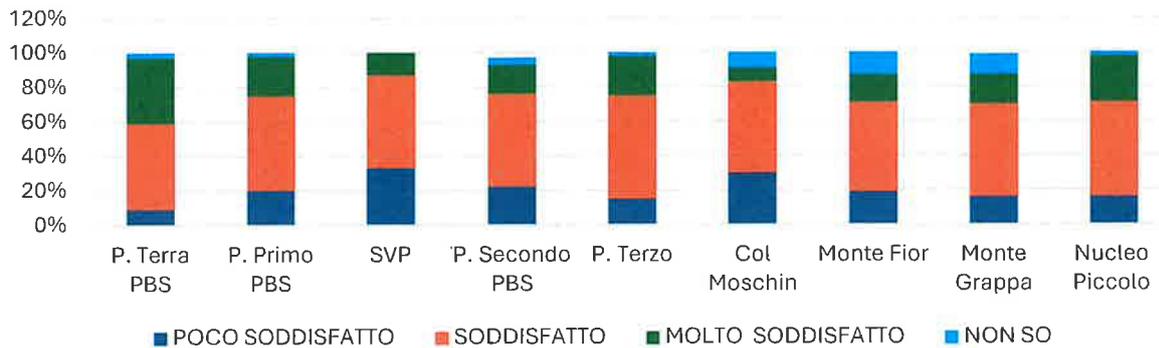
TOTALE



	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	NON SO	TOTALE
Centro Servizi I.S.A.C.C.	691	1909	676	220	3496
PazzagliaBasso Sturm	324	966	385	37	1712
Villa Serena	367	943	291	183	1784

Domanda 26: Complessivamente, quant'è soddisfatto dell'esperienza offerta all'interno dell'ISACC? (sceglie un punteggio che va da 1 a 10 dove 1=pessima e 10=ottima)

Gradimento esperienza offerta



La maggioranza dei giudizi rileva la soddisfazione dei familiari.

Numero ringraziamenti, comunicazioni positive relative al servizio erogato: il Servizio Sociale dell'I.S.A.C.C. ha rilevato che nel 2024 siano pervenute un totale di 15 attestazioni di ringraziamento/comunicazioni positive inerenti alla qualità e umanità dell'assistenza prestata dal personale. A queste manifestazioni di stima si aggiungono i numerosi ringraziamenti espressi di persona. Viene segnalato, inoltre, che spesso durante il colloquio di pre-accoglienza i familiari dichiarano di aver scelto su consiglio di altri familiari che hanno apprezzato il servizio reso ai loro cari. Pertanto, si ritiene raggiunto l'obiettivo per l'attribuzione della performance organizzativa.

Performance individuale

Obiettivo operativo n. 3 del Piano della Performance 2024 – 2026 – SVILUPPO ORGANIZZATIVO:

Attività:

1. Scheda di valutazione individuale: essa si concentrava su quattro grandi aree

COMPETENZE TECNICHE E PROFESSIONALI: con questo fattore si vuole evidenziare:

- L'abilità nello svolgimento pratico e tecnico (per l'Area Socio-Assistenziale) o teorico-pratico (per l'Area Amministrativa) delle proprie mansioni;
- La capacità di rispettare le scadenze e gli adempimenti/attività previste;
- La capacità di organizzare il proprio lavoro e di programmare le attività;
- La capacità di cogliere e valutare le criticità tipiche della propria Area (es. bisogni e condizioni degli ospiti per l'Area socioassistenziale o rispetto scadenze per l'Area Amministrativa) e di proporre soluzioni.

RESPONSABILIZZAZIONE: con tale fattore si evidenzia l'importanza della responsabilità della posizione professionale considerata, basandosi sul principio per cui prevenire è meglio che correggere e si declina in:

- Dimostrare attenzione alle consegne/alle pratiche affidate, precisione e continuità anche nei passaggi di informazione;
- Capacità di utilizzare l'ambiente, le attrezzature e i materiali in modo corretto;

- Tempestività nell'applicazione delle procedure/linee guida/regolamenti approvati;
- Capacità di affrontare le situazioni in maniera flessibile e di prendere in considerazione soluzioni e alternative praticabili.

CAPACITÀ RELAZIONALI E DI CRESCITA PROFESSIONALE: questo fattore fa emergere quanto sia fondamentale mantenere un adeguato, corretto e sano livello di relazioni al fine di garantire elevati standard nel servizio erogato e quanto sia necessario partecipare alle varie proposte formative con l'obiettivo di crescere professionalmente, e si declina in:

- Capacità di collaborare nel rispetto dei ruoli, predisposizione ad evitare i conflitti, volontà di ascoltare gli altri;
- Partecipazione alle attività formative proposte e applicazione di quanto appreso;
- Capacità di accettare indicazioni, suggerimenti e critiche da parte dei propri superiori e/o colleghi;
- Disponibilità ad accettare i cambiamenti e le innovazioni.

RAPPORTI CON OSPITI/FAMILIARI/VARI STAKEHOLDER: quest'ultimo fattore sottolinea l'importanza di intrattenere buone relazioni e rapporti con i vari interlocutori con cui si entra in contatto, più precisamente esso si sostanzia in:

- Capacità di adattare la comunicazione e relazione interpersonale alle caratteristiche dell'utente;
- Capacità di dare informazioni adeguate agli ospiti/familiari/stakeholder
- Capacità di mantenere gentilezza e cortesia con ospiti/familiari/stakeholder anche in situazioni di criticità
- Capacità di informare i familiari/stakeholder su aspetti di propria competenza e/o di orientarli, indirizzarli all'interno dell'Ente (luoghi, persone, procedure)

Il totale dei dipendenti valutati è stato pari a 140 e la media complessiva conseguita è stata di 47,51/60.

I risultati sono apprezzabili tenuto conto della complessità derivante dalle dimissioni, resta inteso che questo è un risultato da cui partire per progettare un miglioramento basato sull'inserimento di nuove risorse umane.

2. Rispetto del Codice di comportamento: il Coordinatore di sede, relativamente alla residenza Pazzaglia-Basso-Sturm e Villa Serena segnala che nel 2024 non si sono registrate violazioni.
3. Rispetto tempi di lavoro (sosta intermedia, pausa e tempi di vestizione): Tutto il personale di assistenza diretta e indiretta. La sede Pazzaglia-Basso -Sturm A seguito della riorganizzazione dei servizi tutto il personale dipendente addetto all'assistenza è stato destinato alla sede Pazzaglia Basso Sturm mentre nella struttura di Villa Serena l'assistenza è stata affidata alla RTI Bassano solidale ad eccezione dei professionisti. Pertanto, ai dipendenti dell'ISACC da giugno 2022 vengono riconosciuti i tempi di vestizione come indicato nel piano di lavoro di ogni comunità.
4. Nel 2024 non ci sono stati procedimenti disciplinari.

VALUTAZIONE AREA POSIZIONI ORGANIZZATIVE ANNO 2024

In ottemperanza a quanto stabilito nel Manuale d'uso per il conferimento delle Posizioni Organizzative e delle Alte Professionalità dell'I.S.A.C.C. (allegato sub. 1 delibera n. 30 del 03/06/2019), si precisa che anche per i titolari di Posizione Organizzativa e alta professionalità, nominati con determina n. 309 del 30/12/2022, per il periodo 01/01/2024 – 31/12/2026 e determina n. 138 del 27/06/2023, per il periodo 01/07/2023-31/12/2025 è stata applicata la metodologia di valutazione basata sul ciclo della performance.

Pertanto, i risultati delle attività svolte dai dipendenti a cui è stato conferito incarico di Posizione Organizzativa ovvero di alta professionalità e Dirigente socio-Assistenziale, sono stati valutati, sulla base di una relazione documentata del livello di raggiungimento degli obiettivi assegnati.

Il lavoro di gruppo ha permesso di ottenere un risultato importante riguardante il progetto di allestimento terapie in dose unitaria, ai sensi della DGRV n. 1023/2023 e alla successiva DGRV n. 423/2024. Trattasi del primo progetto attivo in Regione Veneto.

Il verbale del nucleo di valutazione riporta le valutazioni effettuate secondo il sistema definito nel Manuale d'uso per il conferimento delle stesse.

Visti i risultati positivi raggiunti, l'ottima gestione della fase post emergenziale, i progetti importanti che stanno prendendo corpo e il progressivo sviluppo di una modalità operativa basata sui reali margini di miglioramento, il punteggio totale della valutazione corrisponde al massimo dell'indennità di risultato corrispondente al raggiungimento di tutti gli obiettivi, mentre il dirigente socio assistenziale, che non ha presentato alcuna relazione sull'attività svolta, è stato, quindi, valutato il suo contributo rispetto ad incarichi e deleghe; incarichi che è stato necessario interrompere prima della scadenza per evidenti lacune e scarsa preparazione professionale. Si conferma la valutazione negativa.

Il Direttore Generale incaricato nel 2024