



ASP REGGIO EMILIA "CITTA' DELLE PERSONE"

# Relazione finale sulla performance Anno 2021

---

## 1. PRESENTAZIONE E INDICE

La Relazione sulla *performance* costituisce lo strumento mediante il quale l'amministrazione illustra ai cittadini e a tutti gli altri *stakeholder*, interni ed esterni, i risultati ottenuti nel corso dell'anno precedente, concludendo in tal modo il ciclo di gestione della *performance*.

Più in dettaglio, la Relazione deve:

- a) evidenziare a consuntivo i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati e alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti registrati nel corso dell'anno, indicandone le cause e le misure correttive da adottare;
- b) documentare gli eventuali risparmi sui costi di funzionamento derivanti da processi di ristrutturazione, riorganizzazione e innovazione ai fini dell'erogazione, nei limiti e con le modalità ivi previsti, del premio di efficienza di cui al medesimo articolo;
- c) contenere il bilancio di genere realizzato dall'amministrazione.

Al pari del Piano della *performance*, la Relazione è approvata dal Consiglio di Amministrazione, dopo essere stata definita in collaborazione con i vertici dell'amministrazione. La Relazione deve essere validata dall'Organismo Indipendente di valutazione come condizione inderogabile per l'accesso agli strumenti premiali di cui al Titolo III del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150

## 2.SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE GENERALE

### 2.1 - Descrizione dei fattori esterni all'organizzazione che hanno inciso sulla performance generale

Nel 2021, per il secondo anno, l'Azienda ha affrontato l'emergenza sanitaria legata alla pandemia da Covid 19 e le complessità che questa ha portato alla gestione dei servizi.

Concluso il 2020 quando, a partire dall'autunno, l'insorgere della seconda ondata di contagi era stata fronteggiata contenendone gli effetti nelle Case Residenza Anziani con lo spostamento di ospiti presso il Nucleo Covid allestito nella CRA Villa Erica e con isolamenti presso i reparti colpiti, l'inizio dell'anno 2021 è stato caratterizzato dall'avvio della campagna vaccinale anti COVID-19.

Una campagna che l'Azienda ha sostenuto con convinzione e fattivamente, favorendo iniziative di informazione, affrontando i temi del consenso informato per le persone fragili e i minorenni seguiti dai servizi, impegnandosi nell'organizzazione delle somministrazioni, prevedendo per i lavoratori misure di riconoscimento dell'orario impegnato nelle attività di screening e vaccinazione intese come attività di prevenzione del contagio.

#### ***2.1.1 Grado di attuazione dei programmi e connessi impatti sui bisogni;***

L'ASP "REGGIO EMILIA –Città delle Persone" è una Azienda multiservizi che gestisce per il Comune di Reggio Emilia servizi rivolti sia ad anziani che a disabili e a minorenni e famiglie in difficoltà.

In particolare l'Azienda gestisce:

#### **SERVIZI RIVOLTI ALLA POPOLAZIONE ANZIANA**

- **7 Case Residenza per Anziani non autosufficienti (CRA)** destinate ad accogliere anziani non autosufficienti quasi totalmente provenienti dal comune di Reggio Emilia. Gli ospiti possono essere ricoverati per un periodo temporaneo oppure stabilmente; possono accedere attraverso i servizi sociali, sulla base di un contratto di servizio tra l'azienda e il Comune, oppure facendone richiesta privatamente (i posti per questa tipologia di ospitalità sono molto ridotti). Il numero complessivo di posti letto stabilmente autorizzati e accreditati a disposizione della cittadinanza è pari a 582. Nel 2021 sono stati contrattualizzati 482 posti in accoglienza definitiva, 3 posti in accoglienza temporanea e 35 posti da tenere vuoti per potere allestire, in caso di necessità, camere singole per isolamento/quarantena degli ospiti. Gli effetti della pandemia hanno impattato pesantemente sui servizi offerti ai cittadini.
- **n. 1 Casa di Riposo**, destinata all'accoglienza di anziani autosufficienti, o parzialmente autosufficienti, per un numero complessivo di 91 posti autorizzati e non convenzionati;
- **n. 19 Alloggi Protetti** (per un totale di 28 posti letto), destinati all'accoglienza di anziani con lievi problematiche di autonomia personale, cui viene offerto un contesto tutelato e la possibilità di attivare servizi a richiesta in caso di necessità, collocati all'interno e/o in adiacenza a 2 case residenza aziendali: "I Girasoli" e "Villa Le Mimose";
- **n. 6 Centri Diurni**, dei quali 1 non riaperto dopo l'emergenza sanitaria, oltre a 1 dedicato ad anziani affetti da demenza (fino al 31/08/2021). Per un totale di 102 posti convenzionati con risorse da Fondo Regionale per la Non autosufficienza (FRNA).
- **n. 1 Servizio di Portierato Sociale**, garantito all'interno di una palazzina di n. 21 appartamenti in zona Villa Ospizio, sulla base di un affidamento del Comune di Reggio Emilia e ACER; Servizio di tutoring domiciliare ed ospedaliero: informazione, consulenza e affiancamento alle famiglie che accudiscono al domicilio i propri anziani e attivazione diretta del servizio di assistenza domiciliare per anziani in dimissione dall'ospedale per i quali non sia stato possibile effettuare una valutazione assistenziale presso il domicilio;

## SERVIZI RIVOLTI A MINORENNI E FAMIGLIE

- n. 3 **Comunità educative residenziali**, per un totale massimo di n. 24 posti (estendibili in caso di presenza di fratelli o sorelle);
- n. 1 **Comunità familiare**, per un totale massimo di n. 3 posti (o 4 in caso di fratelli/sorelle);
- n. 1 **Comunità per l'accoglienza di Minori stranieri non accompagnati** (O.A.S.I.) finalizzata a offrire ospitalità temporanea a persone minorenni straniere giunte sul territorio italiano senza accompagnamento di familiari o adulti esercenti la responsabilità genitoriale per un max. di 7 utenti contemporanei;
- Servizio **“Pronta accoglienza H24”**: ASP coordina, organizza e gestisce, sia a favore dei Comuni del Distretto di Reggio Emilia, fino al 30/09/2021, sia per quattro distretti della Provincia, un servizio che offre 24 ore su 24 ospitalità e tutela (grazie alla rete dei soggetti gestori) a:
  - minorenni italiani o stranieri residenti o trovati in stato di abbandono nei Comuni del distretto;
  - minorenni stranieri non accompagnati;
  - donne “irregolari” in stato di gravidanza e fino al 6° mese di vita del/la figlio/a;
  - madri/padri con figli minorenni in stato di grave difficoltà;
- n. 2 **Servizi semiresidenziali**:
- **Centro educativo pomeridiano “Iqbal Masih”**: servizio educativo diurno con il compito di sostenere ragazze e ragazzi e loro famiglie in difficoltà, come luogo d’incontro e partecipazione in ambiente protetto e responsabilizzante a forte valenza educativa e relazionale;
- **Servizio familiare “Il Portico”**: caratterizzato da un intervento diurno intensivo, con la finalità di evitare l’allontanamento dei minorenni dalla famiglia;
- Servizio di educativa territoriale: servizio educativo garantito dall’Azienda a integrazione e supporto di situazioni di fragilità presso i Poli Sociali Territoriali del Comune di Reggio Emilia e presso l’Unione dei Comuni delle Colline Matildiche per situazioni di fragilità;
- **Progetto “CO-HOUSING”**: accoglienza presso un immobile di proprietà aziendale e supporto educativo, in collaborazione anche con soggetti del privato sociale e volontari, di nuclei familiari con disagio abitativo al fine di costruire nuovi percorsi di reinserimento sociale, economico e lavorativo;
- **Progetto tutori volontari**: progetto, nato per la prima volta proprio a Reggio Emilia nel 2013 e divenuto ora progetto regionale, volto a individuare e formare cittadini idonei e disponibili ad assumere la tutela di minorenni, per meglio fare valere i loro diritti, anche nei confronti dell’ente locale;
- Servizio Tutele: è proseguito l’affidamento ad Asp, avviato nel 2018, della gestione complessiva delle tutele dei minorenni affidati al Comune, come previsto dal contratto di servizio con Comune e Azienda FCR;
- Progetto 18+ per giovani maggiorenni: accoglienza presso alloggi di proprietà aziendale e accompagnamento educativo di giovani maggiorenni con precedente esperienza di comunità residenziale per consentire loro di raggiungere la propria autonomia. Il progetto è terminato il 31/07/2021.
- Progetto ministeriale “Care Leavers”: avviato nel 2020 e rivolto a coloro che, al compimento della maggiore età, vivono fuori dalla famiglia di origine sulla base di un provvedimento dell’autorità giudiziaria; le schede progettuali relative al contratto di servizio prevedono che ASP partecipi al progetto mediante l’individuazione dei tutor per l’autonomia.

## SERVIZI RIVOLTI A PERSONE DISABILI

Si tratta di servizi residenziali e semiresidenziali a diverso grado d’intensità educativa e assistenziale, rivolti ad adulti e a minorenni con problematiche di disabilità.

- **Centro socio-riabilitativo residenziale per disabili adulti “La Cava”**: destinato a persone con grave disabilità fisica, intellettiva o plurima, con diverso grado di non autosufficienza fisica o relazionale, prive del sostegno di familiari, o per i quali non sia possibile la permanenza nella propria abitazione. Il Centro ha una capacità di accoglienza residenziale per un massimo 18 persone di età compresa tra i 18 e i 65 anni;
- **Centro socio riabilitativo semiresidenziale “La Cava”**: ubicato in adiacenza al centro residenziale, offre un servizio socio-sanitario diurno, destinato a un massimo di 16 persone tra i 18 e i 65 anni con grave disabilità fisica, intellettiva o plurima e con diverso grado di non autosufficienza fisica o relazionale;
- **Progetto di residenzialità emancipata presso alloggi di Via Rossena e Largo Biagi**: finalizzato a promuovere una progressiva autonomia di persone disabili con disabilità medio-lieve, per mantenere e potenziare le abilità residue delle persone e contrastare cronicizzazioni o regressioni;
- **Centro multiservizi per minorenni disabili “Carlo e Lorenzo Vasconi”**: rivolto a minorenni portatori di gravi disabilità (in età compresa tra i 6 e i 18 anni, di norma, frequentanti la scuola) si rivolge complessivamente a 18 famiglie e comprende una struttura per l'accoglienza semiresidenziale, riservata alla compresenza massima di sei ospiti;

### *2.1.2 Portafoglio dei servizi erogati ovvero grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi e livello della qualità e della quantità delle prestazioni e dei servizi erogati*

La gestione 2021 di ASP Reggio Emilia città delle persone è stata, come per l'anno precedente, fortemente caratterizzata e condizionata dal perdurare della pandemia Covid 19. Tuttavia, a differenza di quanto accaduto nel 2020, l'acquisita conoscenza delle caratteristiche del virus dal punto di vista epidemiologico e, conseguentemente, dei meccanismi di protezione e prevenzione, ma soprattutto la messa a punto e la disponibilità di vaccini efficaci e sicuri e l'adozione di provvedimenti normativi atti a proteggere la popolazione, con particolare attenzione ai soggetti a maggior rischio, ne hanno radicalmente modificato l'impatto.

I vincoli imposti dall'esigenza di ostacolare la diffusione della pandemia hanno fortemente limitato la possibilità di comunicazione e contatto tra le persone accolte nelle strutture ed i loro familiari.

A tali difficoltà si è cercato di ovviare attraverso l'utilizzo di soluzioni organizzative, tecnologiche e strutturali che consentissero la comunicazione visiva, verbale e, con le opportune barriere, anche il contatto.

Nei servizi residenziali per anziani grazie alla disponibilità delle stanze **“Tra le tue braccia”** realizzate grazie al protocollo sottoscritto con il Comune e Azienda Speciale F.C.R. e con la collaborazione dell'Ordine degli Architetti e dell'AUSL di Reggio Emilia, gli incontri fra i familiari e gli ospiti delle strutture residenziali anziani, sospesi a causa delle disposizioni normative poste a prevenzione del Covid 19 hanno potuto riprendere prima ancora dell'applicazione della Circolare del Ministro della Sanità dell'8 maggio, sulla base della quale sono state poi disciplinate le modalità di effettuazione delle visite in presenza, all'esterno ed al chiuso, dei nuovi ingressi con le cautele e gli isolamenti precauzionali, come anche le uscite degli ospiti ed i rientri in struttura.

Per il perdurare della pandemia da Covid 19 e dello stato di emergenza non è stata effettuata, la rilevazione della soddisfazione degli utenti (customer satisfaction) nella modalità del questionario, come invece era stato fatto nel 2019, tuttavia **l'ascolto delle esigenze degli ospiti e delle loro famiglie è stato un elemento di particolare centralità nell'anno 2021**, in cui si sono sviluppati dialoghi ed interlocuzioni sia a livello individuale e su istanze specifiche, che a livello collettivo. (il numero degli incontri per singolo servizio o struttura, è un indicatore di benessere rendicontato nella Relazione annuale prevista dalla Regione Emilia Romagna per i servizi accreditati, che ogni anno ASP compila e invia al Comune di Reggio Emilia).

**Per gli ospiti con disabilità** del Centro Socio Riabilitativo Residenziale La Cava ciò è avvenuto non solo con le famiglie, ma anche **attraverso la promozione di percorsi e azioni di “auto rappresentanza” e “auto determinazione” delle persone ospitate.**

**Si è inoltre ricostituito il Comitato Parenti**, grazie anche a rinnovate disponibilità di famigliari che si sono incontrati fra loro, con la Presidenza del nuovo Consiglio di Amministrazione e con la dirigenza di ASP ed hanno approvato un nuovo Statuto ed eletto le cariche rappresentative.

Infine si è provveduto **a cura dell'URP alla raccolta e gestione delle segnalazioni distinte fra : reclami, rilievi, elogi/apprezzamenti, suggerimenti.** (il report delle segnalazioni, suddiviso per singolo servizio o struttura, è un allegato della Relazione annuale prevista dalla Regione Emilia Romagna per i servizi accreditati, che ogni anno ASP compila e invia al Comune di Reggio Emilia.)

### ***2.1.3 Stato di salute dell'amministrazione dal punto di vista economico-finanziario, organizzativo e nelle relazioni con i differenti stakeholders.***

**L'andamento della Gestione Economico-Finanziaria**

**Il Bilancio consuntivo d'esercizio 2021 dell'Azienda presenta ricavi per € 37.025.601 e costi per € 36.581.427** determinando così un **utile d'esercizio pari ad Euro 444.174** (valori arrotondati).

Il volume complessivo dei ricavi e dei costi è superiore a quello dell'anno precedente.

**La provenienza dei ricavi** è costituita in via prevalente dalla remunerazione dei servizi alla persona che rappresentano il **65,97% del totale.**

**La destinazione dei costi** vede una prevalenza di costi determinati dall'impiego del personale (dipendente e somministrato) pari al 59,12% del totale costi, come naturale per un'azienda che eroga servizi e prestazioni socio educativi, socio-assistenziali e socio sanitari integrati e dall'acquisto di servizi (15,18% del totale costi) che complessivamente costituiscono il **74,30% dei costi sostenuti.**

**Incidenza ed evoluzione costi generali sul totale dei costi aziendali:**

come risulta dalla relazione di gestione l'incidenza è passata dal 14,65% del 2020 al 17,44% del 2021. L'incidenza percentuale riflette l'effetto transitorio dell'accantonamento delle risorse economiche per il rinnovo contrattuale del personale (CCNL 2019-2021) imputate ai centri di costi delle direzioni (quindi fra i costi generali) nel 2021 per essere poi imputate ai singoli servizi (quindi fra i costi diretti) nel 2022 al momento della sottoscrizione del CCNL e dell'erogazione degli arretrati.

## **REDDITIVITA' DELLA GESTIONE OPERATIVA**

### **LA RICLASSIFICAZIONE**

Il Conto Economico viene riclassificato a PIL e ROC, in base allo schema previsto dalla deliberazione della Giunta della Regione Emilia Romagna n. 1130/2012 "Linee guida per la predisposizione del bilancio sociale delle ASP dell'Emilia-Romagna. Modifiche alla DGR 741/2010".

Lo Stato Patrimoniale è riclassificato secondo lo schema destinativo finanziario, con valori assoluti e percentuali.

I dati raffrontati sono quelli del triennio 2019-2020-2021.

### **Il Conto Economico**

La riclassificazione del conto economico a PIL e ROC prevede che il Prodotto Interno Lordo (PIL) comprenda tutti i ricavi da servizi alla persona, da gestione del patrimonio immobiliare, i ricavi diversi della gestione caratteristica, i contributi in conto esercizio, i costi capitalizzati con esclusione

delle quote di contributi in conto capitale utilizzate per la sterilizzazione degli ammortamenti. Queste ultime sono successivamente portate a rettifica degli ammortamenti. Tra i costi che conducono dal Prodotto Interno Lordo caratteristico al Risultato Operativo della gestione caratteristica (ROC) sono compresi i costi di beni e la variazione delle rimanenze di magazzino, i costi per i servizi, compreso il lavoro somministrato e la relativa IRAP, gli ammortamenti rettificati dalle sterilizzazioni, accantonamenti svalutazioni e perdite su crediti, tutti i costi del personale dipendente ed anche l'IRAP, calcolata sulla base del sistema retributivo.

CONTO ECONOMICO A "PIL E ROC"

CONTO ECONOMICO A "PIL E ROC"						
	2019		2020		2021	
Prodotto Interno Lordo (PIL)	€ 34.086.519	100,00%	€ 33.128.586	100,00%	€ 34.532.736	100,00%
Risultato Operativo Caratteristico (ROC)	-€ 450.975	-1,32%	-€ 788.978	-2,38%	€ 511.996	1,48%
Risultato ordinario (RO)	-€ 296.362	-0,87%	-€ 496.006	-1,50%	€ 670.506	1,94%
Risultato Ante Imposte (RAI)	-€ 293.818	-0,86%	-€ 489.016	-1,48%	€ 675.044	1,95%
Risultato Netto (RN)	-€ 525.929	-1,54%	-€ 714.554	-2,16%	€ 444.174	1,29%

**Indice di onerosità finanziaria:**

L'indice esprime l'onerosità media dei finanziamenti dell'ASP ottenuti dai soggetti terzi. Nel 2021 risulta minimamente aumentato rispetto all'anno precedente, pur restando molto basso.

	2019	2020	2021
indice di onerosità finanziaria	0,08	0,02	0,03

**Indici di liquidità generale e primaria:**

Si tratta di indici volti ad esprimere sintomi circa il grado di solvibilità aziendale.

	2019	2020	2021
current ratio	1,27	1,17	1,28

L'indice di liquidità corrente se maggiore di 1 esprime la capacità dell'azienda di coprire le uscite a breve termine con le attività correnti. Nel 2021 presenta valori maggiori di 1 ed in miglioramento rispetto a quelli riferiti agli anni precedenti

Gli **indici di durata**, indicano i tempi medi di massima degli incassi e dei pagamenti dell'azienda.

indici di durata	2019	2020	2021
tempo medio degli incassi	92,92	93,02	83,98
tempo medio dei pagamenti	61,80	79,11	88,70
marginale tra pagamenti e incassi	-31,12	-13,91	4,72

Il primo indice misura in giorni il tempo che mediamente intercorre fra il sorgere del credito ed il suo incasso, il secondo misura in giorni i tempi di pagamento dei debiti commerciali. Il margine misura il lasso di tempo medio fra l'incasso ed il pagamento.

E' stato ricalcolato il tasso medio dei pagamenti del 2020 a causa di un errore materiale nella formula per la decurtazione nel denominatore dei debiti delle fatture da ricevere.

Dal confronto di questi indici risulta per il 2021 un margine positivo tra i tempi medi di incasso che risultano inferiori ai i tempi medi di pagamento, in costante miglioramento rispetto agli anni precedenti.

Si espone inoltre **l'Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture**, indicatore previsto dalla normativa e pubblicato sul sito aziendale nella sezione Amministrazione Trasparente (art. 33 del D.Lgs. 33/2013 e del D.P.C.M. 22/09/2014)

Esprime la media ponderata in ragione dell'importo dei giorni intercorrenti tra il termine per il pagamento e la trasmissione del mandato di pagamento al tesoriere.

Per il 2021 il medesimo indicatore è stato calcolato, e pubblicato, ogni trimestre e complessivo annuale.

<b>Indicatore tempestività pagamenti</b>	<b>1° TRIM 2021</b>
<b>Giorni</b>	<b>0,00</b>
<b>Indicatore tempestività pagamenti</b>	<b>2° TRIM 2021</b>
<b>Giorni</b>	<b>0,00</b>
<b>Indicatore tempestività pagamenti</b>	<b>3° TRIM 2021</b>
<b>Giorni</b>	<b>0,00</b>
<b>Indicatore tempestività pagamenti</b>	<b>4° TRIM 2021</b>
<b>Giorni</b>	<b>-0,07</b>



## Indici di redditività

Vengono esposti di seguito gli indici.

indici di redditività patrimoniale	2019	2020	2021
redditività lorda del patrimonio disponibile	5,45	5,77	6,02

L'indice esprime la redditività del patrimonio disponibile rapportandone i proventi, depurati dalle imposte sui redditi, al valore determinato ai fini IMU ed è in miglioramento.

## Indici di incidenza del costo sui fattori produttivi:

indici di incidenza dei fattori produttivi sul PIL	2019	2020	2021
incidenza del costo dei fattori produttivi	0,25	0,26	0,26
incidenza del costo del personale	0,71	0,69	0,63

Rapportando il costo dei fattori produttivi (beni e servizi) e il costo del lavoro al PIL, si ottengono gli indici sopra riportati.

La situazione dei crediti al 31.12.2021 vede un importo complessivo pari ad Euro 11.618.020 in crescita rispetto all'anno precedente (Euro 11.097.249 nel 2020) così come è in crescita il valore della produzione ( Euro 37.021.014 ed in particolare i Ricavi per servizi alla persona pari ad Euro 32.053.518 superando la flessione del 2020 e ritornando ai valori pre Covid (nel 2020 Euro 30.870.124 a fronte dei Euro 32.055.210 del 2019).

In relazione ai crediti in sofferenza, mentre nel 2020 ai solleciti amministrativi inviati non sempre si era potuto far seguito con azioni di recupero crediti, sospese dalla normativa in relazione all'emergenza Covid 19, nel 2021 l'attività di sollecito e recupero è ripresa consentendo importanti recuperi: degli insoluti per rette maturati nel 2020 e valutati ai fini del Bilancio consuntivo 2020 pari ad Euro 191.025,01, entro il 31.12.2021 ne sono stati recuperati Euro 77.833,70 pari al 40,75%

## L'assetto organizzativo

Nel 2021 non sono state apportate modifiche della struttura organizzativa aziendale come disegnata negli anni precedenti.

Sui ruoli apicali si sono concentrate responsabilità plurime in relazione alle figure mancanti.

In particolare dopo la cessazione del Direttore il 11 gennaio 2021, la funzione di Direzione vicaria è stata assolta dalla Dirigente Area Risorse, che ha altresì retto ad interim per la direzione l'Unità di progetto Ricerca e sviluppo e il Servizio sicurezza e, nell'ambito dell'Area Risorse, il Servizio Acquisti contratti e patrimonio per il quale le procedure di reclutamento attivate non hanno dato esito positivo.

Nell'Area servizi alla persona la Dirigente ha coperto ad interim per il mese di gennaio il ruolo di Responsabile del Servizio Minorenni Disabili e progetti di transizione verso l'autonomia; l'incarico di Responsabile del Servizio Anziani è rimasto affidato ad interim alla Responsabile del Servizio Accreditamento Qualità e Controllo interno per l'intero anno, e nel corso dei mesi di

maggio e giugno si è registrato un avvicendamento nella Responsabilità del Servizio Coordinamento attività infermieristiche e sanitarie, con rientro in AUSL della Figura che lo aveva ricoperto nei precedenti 7 anni e incarico ad una nuova professionista, anch'essa dipendente AUSL in comando in ASP.

L'organizzazione di tutti i servizi aziendali rivolti alle persone è stata costantemente impegnata nella micro organizzazione rivedendo ed aggiornando procedure lavorative e metodi per adeguare i servizi alle nuove esigenze di contrasto, contenimento e prevenzione della pandemia, utilizzando in modo sistematico nelle pratiche quotidiane la tecnologia necessaria a superare i vincoli imposti dalla chiusura dei servizi, dalle limitazioni alle visite ed incontri in presenza, dall'attività didattica a distanza.

Anche nel 2021 il tema del reclutamento delle figure professionali necessarie all'attività aziendale è stato centrale nell'attenzione del Consiglio, nelle interlocuzioni istituzionali condotte anche a livello Regionale, così come nell'attività della struttura.

L'effettuazione nei primi mesi del 2021 dell'atteso concorso pubblico per Infermieri, realizzato in convenzione con altre Asp della Regione, capofila l'Asp di Parma, e l'intero scorrimento della graduatoria di 55 idonei, unitamente ad altre procedure attivate in corso d'anno, non è bastato a coprire l'intero fabbisogno e l'attività infermieristica è stata supportata da personale somministrato e da personale AUSL in comando: ciò a plastica dimostrazione che il problema del reperimento delle figure infermieristiche è generalizzato e di non semplice ed immediata soluzione, considerando che la carenza rilevata a livello nazionale ed anche in ambito sanitario necessita di interventi già in fase di programmazione delle lauree sanitarie.

E' opportuno sottolineare che nel 2021 sono state completate diverse altre procedure di reclutamento autorizzate dal Piano Occupazionale 2020-2021-2022, che hanno riguardato figure di responsabilità in ambito assistenziale, figure tecniche ed amministrative.

#### **Sono state riconfermate e agite le scelte degli anni passati in relazione a:**

-mantenimento nel circuito lavorativo del personale con sopravvenute inidoneità, che nel corso del 2021 è stato impegnato in attività finalizzate a facilitare le visite dei famigliari e i contatti a distanza e nella gestione dei Check point a prevenzione del Covid 19 all'ingresso dei servizi. Sono stati inoltre finalizzati percorsi di collaborazione con il Comune di Reggio Emilia per l'utile collocazione di tale personale in attività compatibili presso i servizi comunali.

-attenzione alla tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;

-attenzione al miglioramento del benessere organizzativo, alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, alla promozione delle pari opportunità, in coerenza con quanto previsto dal Piano triennale di Azioni Positive 2019-2021 approvato dal Consiglio di Amministrazione ed elaborato nel confronto con il CUG.

A fine 2021, in particolare, è stato pubblicato un Avviso esplorativo interno per trasformazione rapporto di lavoro a tempo parziale, la cui procedura è stata completata nel 2022 con decorrenza dei nuovi contratti dal mese di aprile 2022.

La **dimensione complessiva del personale impegnato nei servizi dell'ASP nel 2021** è riportata nella tabella sottostante ed è possibile raffrontarla con l'analogo dato riferito al 2019 ed al 2020.

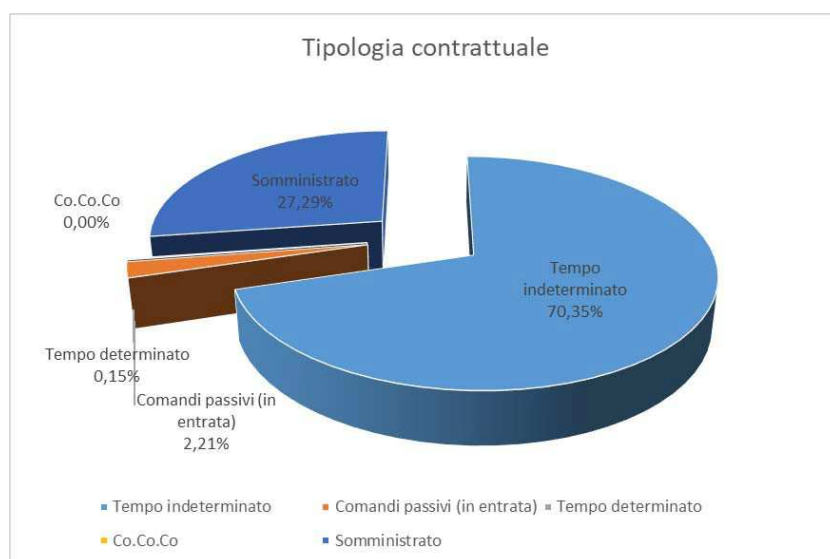
<b>TIPOLOGIA CONTRATTUALE</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Dipendenti a tempo indeterminato	510	486	477
<u>di cui</u> in comando attivo	0	13	24
Comandi passivi (in entrata)	3	24	15
Dipendenti a tempo determinato	3	3	1
Personale Somministrato	206	181	185
<b>TOTALE</b>	<b>722</b>	<b>694</b>	<b>678</b>

Nel 2021 il personale a tempo indeterminato si decrementa complessivamente di 9 unità rispetto all'anno precedente. Le procedure autorizzate nell'ambito del Piano Occupazionale 20-21-22 con Deliberazione n. 56/2020 del 19.11.2020, hanno consentito di realizzare n. 50 nuove assunzioni, che, come si è detto, hanno riguardato 1 OSS, 3 Fisioterapisti, 33 infermieri (di cui 1 per mobilità), 6 R.A.A.I., 1 Istruttore Tecnico, 2 Coordinatori Resp. Servizi alla Persona, 3 Operaio A.S.T. Officina, 1 Istruttore Direttivo Contabile, cui si aggiungono due ricostituzioni del rapporto di lavoro di OSS. Nel complesso le nuove assunzioni non compensano le cessazioni dal servizio che sono state 61.

Il personale a tempo determinato è una figura dirigenziale. Nell'anno 2021 sono stati stipulati anche n. 4 contratti a tempo determinato da infermiere tutti cessati nel corso dell'anno.

Al 31.12.2021 si è rilevato un incremento del personale somministrato di 4 unità rispetto al corrispondente periodo del 2020; al lavoro somministrato, si è fatto ricorso oltre che per sostituzioni di tipo temporaneo, a copertura delle assenze, per la sostituzione del turn over per le figure di O.S.S. Si è fatto ricorso a lavoro somministrato anche per figure di Educatore, per le quali, attraverso la procedura attivata non si è ottenuto alcuna nuova copertura, per personale del Servizio Tecnico in attesa dell'esito delle specifiche procedure, e per figure amministrative, di guardaroba e di magazzino.

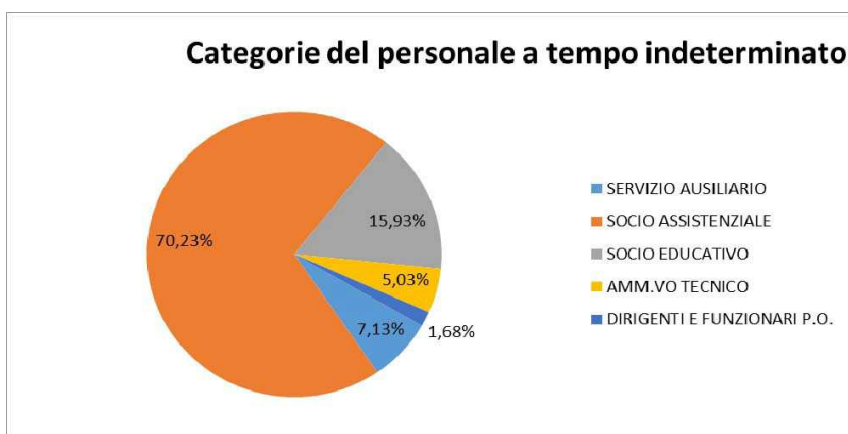
All'interno delle strutture e dei servizi dell'ASP opera anche altro personale in servizi affidati in appalto, si tratta principalmente dei servizi di pulizia, alberghiero e di ristorazione.



Il grafico evidenzia la preponderante presenza di lavoratori dipendenti con contratto a tempo indeterminato, che rappresentano il 70,35% del totale (erano il 70,03% nel 2020 ed il 70,42 nel 2019), cui si aggiungono lavoratori somministrati per il 27,29% in aumento rispetto all'anno precedente (erano il 26,08% nel 2020 ed il 28,53 % nel 2019), i dipendenti in assegnazione temporanea (comando passivo) diminuiscono al 2,21% (erano il 3,46% nel 2020 e lo 0,42% nel 2019); i dipendenti a tempo determinato sono pari allo 0,15 (erano il 0,42% nel 2019 e 2020): si tratta, al 31.12.2021, unicamente di una figura Dirigenziale.

### **Categorie del personale dipendente a tempo indeterminato**

La distribuzione del personale occupato nelle Aree e nei Servizi in cui è organizzata l'ASP è riportata nel seguente grafico:

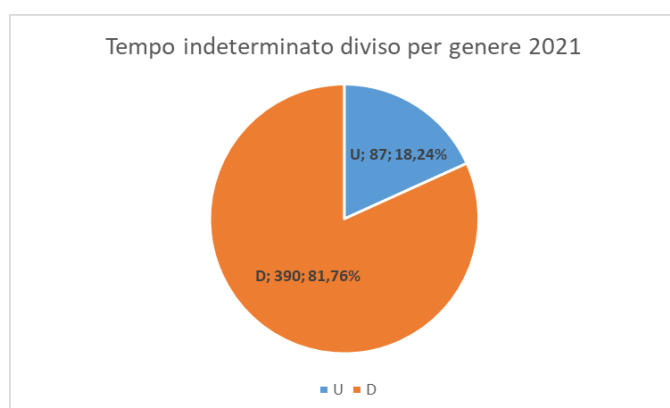


La ripartizione risponde ai raggruppamenti indicati dalle Linee Guida regionali; i dati rilevati per l'anno 2021 evidenziano la prevalenza del personale Socio assistenziale (che comprende anche gli Infermieri) e rappresenta il 70,23% di tutto il personale a tempo indeterminato (era il 69,75 nel 2020 70,98% nel 2019), seguito dal personale Socio educativo che rappresenta il 15,93% (era il 16,05% nel 2020, 15,88% nel 2019); seguono il personale dei servizi ausiliari pari al 7,13% ed il personale amministrativo e tecnico pari al 5,03%; infine, il personale con funzioni direttive o dirigenziali pari al 1,68%.

### Anagrafica del personale dipendente a tempo indeterminato

Genere

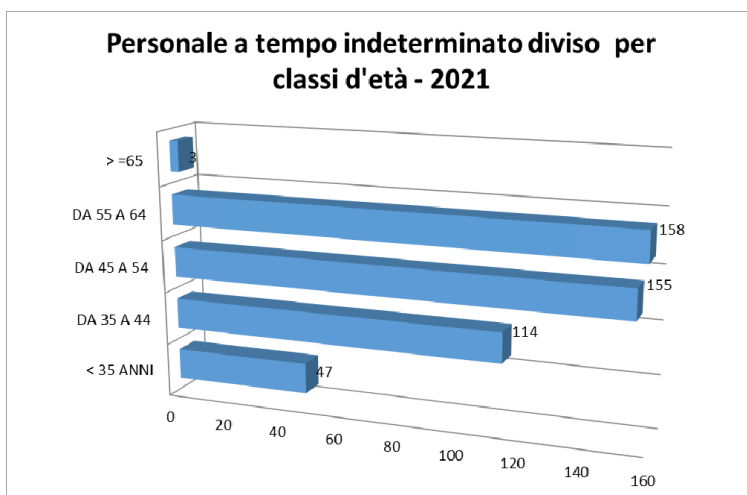
Resta prevalente in azienda la componente femminile, 390 unità di personale a tempo indeterminato impegnato a tutti i livelli, compresi quelli dirigenziali e direttivi, pari al 81,76% (era il 82,30% nel 2020 e 81,76% nel 2019); gli uomini sono 87 e rappresentano il 18,24% di tutto il personale dipendente a tempo indeterminato (il 17,70% nel 2020 e il 18,24% nel 2019).



Degli 87 dipendenti di genere maschile, n. 53 operano in ambito socio assistenziale, n. 21 in ambito socio educativo, n. 4 nei servizi ausiliari, 7 in ambito tecnico amministrativo e 2 sono dirigenti o responsabili di servizio con posizione organizzativa.

In tutti i raggruppamenti la componente femminile risulta numericamente prevalente.

## Età



I dati aziendali sull'età del personale dipendente, in particolare quello a tempo indeterminato, sono coerenti con quelli rilevati a livello nazionale: il personale oltre i 45 anni rappresenta il 66,25% di tutto il personale (era il 67,08% nel 2020 e il 63,54% nel 2019).

La classe di età prevalente fra i dipendenti a tempo indeterminato è quella fra i 55 e i 64 anni, comprendente 158 lavoratori e rappresenta il 33,12% dei dipendenti a tempo indeterminato, con un aumento percentuale rispetto all'anno precedente (erano 160 pari al 32,92% nel 2020 e 149 nel 2019 pari al 29,22%).

Seguono i dipendenti fra i 45 ed i 54 anni, pari a 155 lavoratori che rappresentano il 32,49% dei dipendenti a tempo indeterminato (erano 161 nel 2020 pari al 33,13% e 172 nel 2019 pari al 33,73%).

I lavoratori tra i 35 e i 44 anni diminuiscono e sono 114 pari al 23,90%, mentre erano 117 pari al 24,07% nel 2020 e 131 pari al 25,69% nel 2019.

I dipendenti di età inferiore a 35 anni che a fine esercizio sono 47 unità pari al 9,85% (erano 43 pari al 8,85% nel 2020 e 55 pari al 10,78% nel 2019).

Infine i dipendenti di età superiore a 65 anni sono 3 pari al 0,63%.

Per tutte le professionalità operanti in azienda il progredire dell'età rappresenta un fattore negativo rispetto all'efficienza del lavoro: per il personale di assistenza e che opera nei servizi esso è spesso correlato con l'incremento di prescrizioni o non idoneità alla mansione e per il personale amministrativo con difficoltà nell'affrontare la crescente complessità e conseguenti riflessi sullo stress lavoro-correlato.

### **Rapporti con gli Stakeholder**

ASP "REGGIO EMILIA-Città delle Persone" è collocata all'interno di un fitto sistema di relazioni con soggetti istituzionali, privati, soggetti del privato sociale e del volontariato che costituiscono i principali stakeholder aziendali.

ASP "REGGIO EMILIA – Città delle Persone" ritiene che il coinvolgimento e confronto costante con i soggetti istituzionali sia un elemento imprescindibile per la lettura dei bisogni rilevati e inespressi del territorio, al fine di dare risposte adeguate alle mutevoli esigenze dei cittadini attraverso servizi differenziati.

### **Stakeholder interni:**

- Assemblea dei soci:
- Risorse umane
- Rappresentanze

### **Stakeholder esterni:**

- Utenti, ospiti, loro familiari e reti sociali, Comitato parenti
- Comune di Reggio Emilia e sue articolazioni
- Azienda Farmacie Comunali Riunite (FCR)
- Azienda USL
- Altre istituzioni (Università, Aima, La Cremeria, Enaip)
- Organizzazioni sindacali
- Associazioni, no profit e singoli volontari (Associazione “Amici dell’Omozzoli Parisetti)
- Fornitori, inquilini e affittuari
- Donatori

## **2.2 – Obiettivi che sono stati oggetto di rimodulazione nel corso dell’anno 2021**

Nella seduta del 30 gennaio 2021 il Consiglio di Amministrazione uscente presieduto da Raffaele Leoni ha approvato il Piano delle Performance 2021, alla luce degli indirizzi strategici e degli obiettivi gestionali precedentemente definiti, ed attesa della compiuta predisposizione dei documenti di programmazione economico finanziaria, dando atto che il medesimo sarebbe stato integrato ed armonizzato altresì con gli obiettivi che il Comune di Reggio Emilia assegna alle Aziende partecipate, inserendoli nel DUP comunale, con gli obiettivi definiti dall’aggiornamento annuale del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione 2020-2022 e dal Piano triennale di Azioni Positive 2019-2021, anch’esso aggiornato nella medesima seduta.

Il 26.02.2021 si è insediato il nuovo Consiglio di Amministrazione presieduto dalla Dott.ssa Mariella Martini, nella seduta del 17.11 ha approvato la Proposta di bilancio pluriennale di previsione 2021-2022-2023 da sottoporre all’Assemblea dei Soci, entro il termine del 2021 non sono state apportate modifiche al Piano Performance 2021.

## **2.3 - Livello di conseguimento degli obiettivi gestionali e grado dell’albero della performance**

<b>Tipologia di Miglioramento</b>	<b>Valutazione obiettivo</b>	
ATTUAZIONE PIANO DI RIENTRO	4,14	Obiettivo pienamente conseguito
RINNOVO CONTRATTI DI SERVIZIO	4	Obiettivo pienamente conseguito
CONTRASTO AL CORONAVIRUS	4,5	Obiettivo pienamente conseguito
ATTUAZIONE PIANO OCCUPAZIONALE	4,5	Obiettivo pienamente conseguito

**2.4 - Andamento delle performance comportamentali suddivisi per categoria contrattuale e con particolare attenzione alle singole aree comportamentali previsti dal Sistema di misurazione e di valutazione della performance, secondo la seguente tabella:**

Per il personale di livello non dirigenziale la valutazione è stata espressa nel range 1-5 ( 1= negativo, 3 = positivo, 5 = eccellente) come segue:

Cat. A

Performance individuale			
Minimo	Massimo	N. valutazioni espresse	Media
3	3	1	3

Cat. B

Performance individuale			
Minimo	Massimo	N. valutazioni espresse	Media
3	5	339	3,01

Cat. C

Performance individuale			
Minimo	Massimo	N. valutazioni espresse	Media
3	5	95	3,02

Cat. D

Performance individuale			
Minimo	Massimo	N. valutazioni espresse	Media
3	5	74	3,03

Per le Posizioni Organizzative ed Alte professionalità la valutazione è stata espressa nel range 1 – 5 (con un peso del 30% relativo ai comportamenti organizzativi ed un peso del 70% riferito al grado di raggiungimento degli obiettivi individuali) come segue:

**POSIZIONI ORGANIZZATIVE E ALTE PROFESSIONALITA'**

Valutazione			
Minimo	Massimo	N. valutazioni espresse	Media
4,13	4,59	8	4,40

Per i Dirigenti la valutazione è stata espressa nel range 1 – 5 (con peso del 30% per i comportamenti organizzativi, del 30% per il grado di raggiungimento degli obiettivi individuali, del 20% per la performance organizzativa riferita alla struttura direzionale ed il 20% riferito alla performance aziendale) come segue:

**DIRIGENTI**

Valutazione			
Minimo	Massimo	N. valutazioni espresse	Media
4,08	4,30	3	4,18



### **3. ADEGUAMENTO DELL'ENTE AL DECRETO LEGISLATIVO N.74/2017**

#### **3.1 - Eventuale approvazione di integrazioni e/o modificazioni al Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi (estremi del provvedimento e eventuali successive integrazioni e modifiche)**

Il Regolamento di Organizzazione è stato approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2016/5 del 18/01/2016 e successivamente modificato con deliberazioni del Consiglio di Amministrazione n. 2016/43 del 16/06/2016 e n. 2017/35 del 24/07/2017.

Nel 2021 non sono state apportate modifiche della struttura organizzativa aziendale come disegnata negli anni precedenti.

#### **3.2 - Approvazione del Sistema di misurazione e di valutazione delle performance e/o di eventuali integrazioni/o modificazioni (estremi del provvedimento).**

Il Sistema di misurazione e valutazione della performance è stato approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2017/30 del 05/07/2017.

Nel 2021 non sono state apportate modifiche o integrazioni al Sistema.

## 4. DATI INFORMATIVI SULL'ORGANIZZAZIONE

### 4.1 Descrizione e rappresentazione dell'organigramma

La struttura organizzativa di ASP "REGGIO EMILIA – Città delle Persone" è articolata, nel rispetto dell'art. 12 del Regolamento di Organizzazione aziendale, in:

- **Direzione:** in staff alla Direzione sono collocate funzioni di supporto alle attività di coordinamento e di gestione complessiva dell'Azienda e di supporto al Cda (controllo di gestione, strategico e di qualità, relazioni istituzionali e sindacali, comunicazione interna ed esterna, affari generali, legale e contenzioso, servizio prevenzione e protezione).

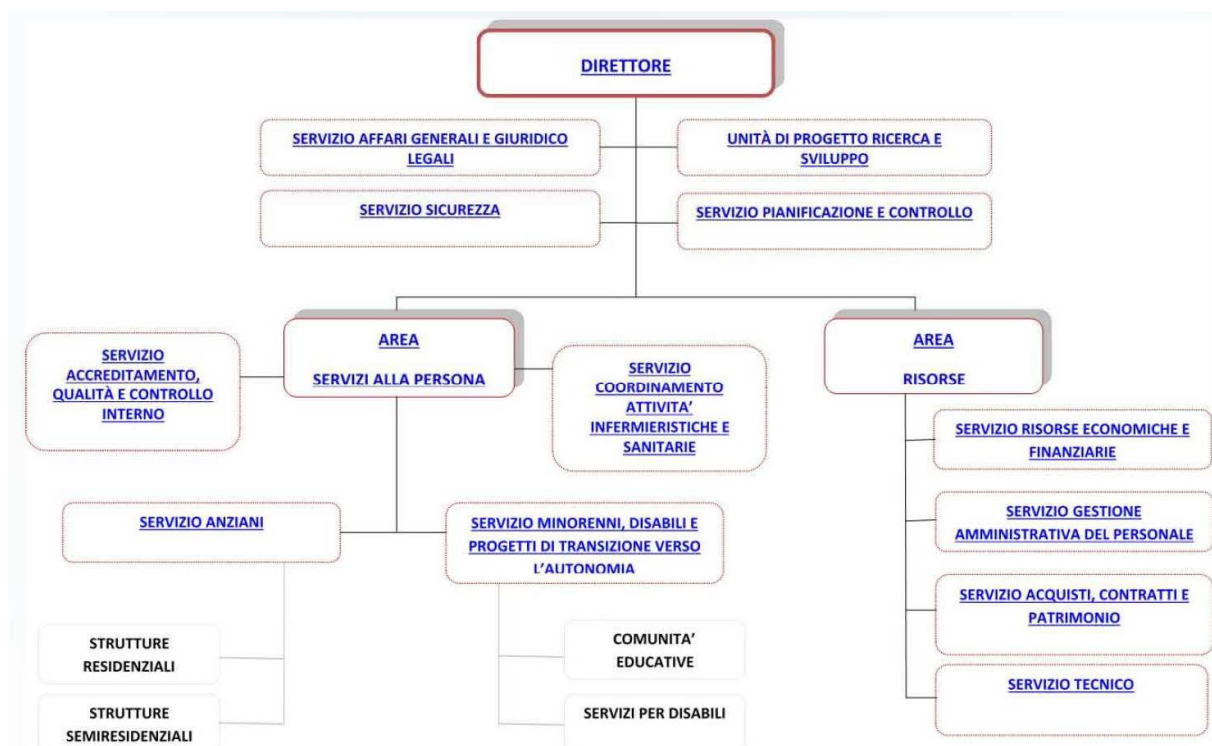
- **Aree Funzionali:** si articolano in Servizi. Le Aree aziendali sono due: Area Servizi alla Persona e Area Risorse;

- **Servizi:** al loro interno possono essere istituite Unità operative;

- **Unità di progetto, ricerca e sviluppo:** per la realizzazione di programmi o di specifici obiettivi di particolare rilevanza, non rientranti nelle competenze delle unità organizzative permanenti.

Questo è l'organigramma aziendale relativo all'anno 2021 :

### ORGANIGRAMMA



## 4.2 Elenco delle posizioni dirigenziali/apicali sia a tempo determinato che a tempo indeterminato

Le posizioni dirigenziali sono tre:

- Direttore, incarico a tempo determinato cessato il 11.01.2021, funzioni vicarie assicurate per l'intero anno dal Dirigente Area Risorse
- Dirigente Area Risorse a tempo indeterminato
- Dirigente Area Servizi alla Persona a tempo indeterminato, in aspettativa per altro incarico, coperto con dirigente a tempo determinato per l'intero anno

## 4.3 Tasso medio di assenza e di maggiore presenza

L'Azienda assicura l'applicazione di tutti gli istituti in particolare di quelli miranti all'obiettivo della conciliazione tra esigenze lavorative ed esigenze di cura familiare. Nel prospetto sotto indicato si evidenziano le assenze dei lavoratori raggruppate per macro classi, per semplicità di esposizione esse sono state rapportate a giorni e comprendono sia le assenze retribuite che quelle non retribuite e si riferiscono a tutto il personale dipendente (sia a tempo determinato che indeterminato).

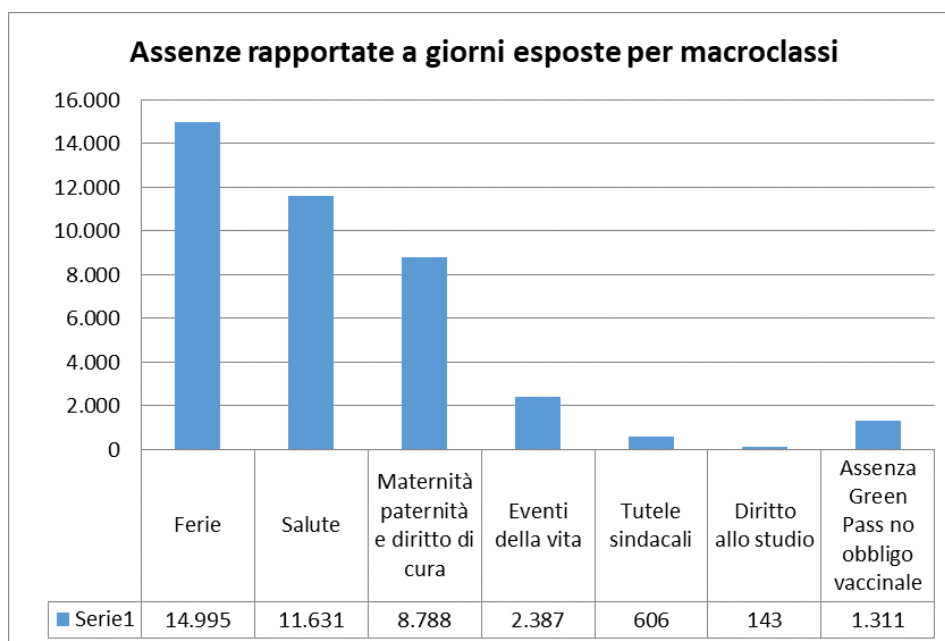
ASSENZE PER MACRO CLASSI	anno 2019		anno 2020		anno 2021	
	GIORNI DI ASSENZA	%	GIORNI DI ASSENZA	%	GIORNI DI ASSENZA	%
Ferie e recupero festività non godute	18.040	43,45%	15.497	34,07%	14.995	37,62%
Salute	11.516	27,74%	16.299	35,84%	11.631	29,18%
Maternità, paternità e diritto di cura	9.544	22,99%	11.766	25,87%	8.788	22,05%
Eventi della vita	2.160	5,20%	1.574	3,46%	2.387	5,99%
Tutele sindacali	71	0,17%	235	0,52%	606	1,52%
Diritto allo studio	187	0,45%	111	0,24%	143	0,36%
Assenze per mancanza Green pass / inadempimento obbligo vaccinale	-	-	-	-	1.311	3,29%
<b>TOTALE</b>	<b>41.518</b>	<b>100%</b>	<b>45.482</b>	<b>100%</b>	<b>39.861</b>	<b>100%</b>

Nell'anno 2021 la principale voce di assenza è riferita, sia in valore assoluto che percentuale, alle assenze per ferie;

Seguono le assenze per motivi di salute, in notevole diminuzione rispetto all'anno precedente; sono inoltre diminuite le assenze legate a maternità, paternità e diritti di cura, molto alte nell'anno 2020 stante anche i numerosi permessi e congedi aggiuntivi previsti dalle normative nell'anno 2020 a tutela della maternità/paternità.

Nel 2021 sono state rilevate nuove tipologie di assenze per i lavoratori non in regola con gli obblighi di Certificazione verde e con gli obblighi vaccinali: tali assenze si sono concentrate a partire dal mese di settembre, nell'ultima parte dell'anno.

La determinazione delle assenze medie di ogni dipendente, calcolata ripartendo il totale delle assenze registrate per la media aritmetica dei dipendenti a tempo indeterminato e determinato presenti all'inizio dell'anno e alla fine, indica che ogni dipendente, nel corso del 2021, ha effettuato mediamente 7,95 giorni di assenza non retribuita su un totale di 82,53 giorni di assenza media pro capite.



La determinazione delle assenze medie di ogni dipendente, calcolata ripartendo il totale delle assenze registrate per la media aritmetica dei dipendenti a tempo indeterminato e determinato presenti all'inizio dell'anno e alla fine, indica che ogni dipendente, nel corso del 2021, ha effettuato mediamente 82,53 giorni di assenza, dei quali 7,95 giorni di assenza non retribuita.

Nel 2021 sono di gran lunga incrementati i giorni di assenza non retribuita pro capite rispetto all'anno precedente, in particolar modo per assenze per mancanza di Green Pass o per inadempimento obbligo vaccinale.

Nel 2020 tali valori erano stati di 2,38 giorni di assenza non retribuita su un totale di 90,78 giorni.

Nel 2019 tali valori erano stati di 4,30 giorni di assenza non retribuita su un totale di 79,46 giorni di assenza.

Nel 2021 quindi sono diminuiti i giorni di assenza pro capite rispetto all'anno precedente complessivamente di 8,25 giorni; le assenze retribuite sono diminuite di 13,85 giorni medi pro capite e quelle non retribuite sono aumentate di 5,57 giorni medi pro-capite.

Ovviamente il confronto di tali dati deve tenere conto delle diverse condizioni delle annualità 2020 e 2021: nel 2020 con numero di permessi e congedi aggiuntivi previsti dalle normative COVID-19, sia per tutela della maternità che per coloro che assistono persone portatrici di Handicap, nel 2021 con le norme inerenti gli obblighi di Certificazione Verde e gli obblighi vaccinali.

#### 4.4 Procedimenti disciplinari attivati, procedimenti disciplinari conclusi.

Nel 2021 sono stati attivati n. 4 procedimenti disciplinari, dei quali 3 di competenza dell'UPD; uno di questi è stato concluso nel 2021 con sanzioni e 2 sono stati conclusi nel 2022, con sanzioni anch'essi.

## 4.5 Analisi degli indicatori di salute organizzativa

### 1 Analisi caratteri qualitativi/quantitativi

Indicatori	2021
Età media del personale (anni)	48
Età media dei dirigenti (anni)	60
Tasso di crescita di personale	-1,89%
% di dipendenti in possesso di laurea	N.D.
% di dirigenti in possesso di laurea	100%
Ore di formazione (media per dipendente)	4,62
Turnover del personale	23,25%
Costi di formazione/spese del personale	0,10%
N. di revisioni della struttura organizzativa negli ultimi 3 anni	<p>Nel 2019 è stata effettuata la pesatura degli incarichi di Posizione Organizzativa adottati con determinazione dirigenziale n. 2019/282 del 27/06/2019, a seguito dell'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione del nuovo regolamento concernente l'Area delle posizioni organizzative, approvato con deliberazione n. 2019/30 del 16/05/2019.</p> <p>I primi incarichi sono stati affidati dal 7 ottobre del 2019 e sono stati operativi nel 2020 e nel 2021, oltre a nuovi incarichi affidati nel 2021.</p>
Propensione all'innovazione (n. iniziative di sviluppo organizzativo attivate negli ultimi 3 anni)	<p>L'ASP partecipa alle strategie ed ai progetti innovativi del welfare locale nella continua ricerca di idonee risposte alle esigenze ed ai bisogni della collettività, impegno all'innovazione da parte dell'Azienda.</p> <p>In tema di welfare i servizi più innovativi attivati sperimentalmente sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Co-housing”: accoglienza temporanea in coabitazione di famiglie in difficoltà abitativa”</li> <li>• “Care Leavers” è rivolto a coloro che, al compimento della maggiore età, vivono fuori dalla famiglia di origine sulla base di un provvedimento dell'autorità giudiziaria.</li> </ul> <p>In tema di innovazione dell'assistenza agli anziani :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adesione nel 2021 ad ATS capofila Unimore per la partecipazione all'avviso del ministero della salute traiettoria 1 - azione 1.1 del piano operativo salute – “Active &amp; healthy ageing” - tecnologie per l'invecchiamento attivo e l'assistenza domiciliare;</li> <li>- Progetto Palazzo Magnani Il progetto, iniziato nel 2019 volto alla fruizione delle opere d'arte presso il museo da parte degli anziani, è proseguito anche nel 2021, con modalità multimediali attraverso l'utilizzo delle Stanze Multimediali realizzate.</li> </ul> <p>In tema di innovazione organizzativa aziendale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adesione nel 2021 a manifestazione d'interesse</li> </ul>

	promossa dal Comune di Reggio Emilia per la creazione di un gruppo di lavoro locale per il progetto sugli obiettivi di sviluppo sostenibile di “Agenda 2030” Il proseguo dell'emergenza sanitaria ha fortemente condizionato la progettualità attivabile nel corso dell'anno.
N. di personal computer/N. dipendenti e lavoratori	188/678 (i dipendenti amministrativi, i coordinatori dei servizi, i responsabili dei servizi, gli addetti all'accoglienza hanno tutti una postazione personale, mentre gli operatori, gli infermieri, i fisioterapisti e gli animatori utilizzano postazioni condivise ). Nella ricognizione sono inoltre compresi n. 7 personal computer a dominio utilizzati per la realizzazione delle stanze multimediali nelle Case Residenza .
N. di postazioni dotate di accesso a Internet/N. postazioni	188/188
E-mail certificata	3
N. dipendenti dotati di firma digitale/N. totale aventi diritto	7/9

## 2 Analisi Benessere organizzativo

Indicatori	2021
Tasso di assenza ai sensi D.Lgs. n. 33/2013 (gg. assenza media pro-capite)	82,53
Tasso di dimissioni premature	8,10%
Tasso di richieste di trasferimento	0,05%
Tasso di infortuni	5,6
N. Procedimenti disciplinari avviati	4
N. procedimenti disciplinari conclusi	1

## 3 Analisi di genere

Indicatori	2021
% dirigenti donne	100%
% di donne rispetto al totale del personale	n.d.
% di personale donna assunto a tempo indeterminato	81,76%
Età media del personale femminile (distinto per personale dirigente e non)	n.d
Personale femminile dirigenziale a tempo indeterminato ( 1)	58 anni
Personale femminile non dirigenziale a tempo indeterminato (389)	50 anni
% di personale donna laureato rispetto al totale personale femminile a tempo indeterminato:	17%

L'aggiornamento 2021 del Piano triennale delle azioni positive 2019-2021 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione con atto deliberativo n. 2021/8 del 30.01.2021. Nel corso del 2021, nonostante il perdurare delle difficoltà operative direttamente ed indirettamente connesse al Covid 19, i membri del CUG hanno potuto portare a compimento la restituzione della ricerca “Soddisfazione lavorativa, stress/burnout e engagement nel personale dei servizi per anziani dell’Asp Reggio Emilia Città delle Persone” su cui avevano lavorato negli anni precedenti.

Inoltre nel mese di novembre il CUG di ASP è stato invitato a partecipare ad un evento formativo sulle molestie nei luoghi di lavoro, tenuto dalla Consigliera di Parità provinciale, azione prevista dal Piano Triennale.

Il CUG ha raccolto alcune segnalazioni di lavoratori, ha definito un percorso di ascolto e trattazione dei temi emersi, fornendo, ove possibile, riscontri e risposte da parte di dirigenti e responsabili.

Nel 2021 il CUG si è riunito n. 4 volte alcune delle quali in modalità on line per problematiche connesse allo stato di emergenza sanitaria.

Nel mese di dicembre il Consiglio di Amministrazione, in attesa delle indicazioni normative per la redazione del PIAO, nell'intendimento di orientare l'azione aziendale a favorire il benessere organizzativo dei lavoratori e promuovere forme di conciliazione, ha prorogato fino al 30.06.2022 il Piano Triennale Azioni Positive 2019 – 2021, aggiornamento 2021, che non ha esaurito la propria attualità e considerano l'opportunità di completamento o prosecuzione di alcune delle azioni in esso previste.

## 5. INDICATORI DI SALUTE RELAZIONALE

### a. Coinvolgimento Stakeholders nei processi decisionali

L'Azienda identifica iniziative che coinvolgono i diversi portatori di interesse nel processo di formazione delle decisioni, con diversa possibile intensità (informazione, confronto, co-decisione)? Se sì, quali sono?

#### Stakeholder interni:

- Assemblea dei soci: costituita da Comune di Reggio Emilia, Provincia di Reggio Emilia e rappresentanti dei soci privati. Gli enti locali Soci di ASP risultano contemporaneamente *stakeholder* (portatori di interessi) e *shareholder* (soci azionisti);
- Risorse umane: l'Azienda, individua nel proprio personale la principale risorsa per la realizzazione dei servizi rivolti agli utenti e, conseguentemente, ritiene prioritario favorirne la motivazione, la partecipazione ai processi aziendali, la valorizzazione e la crescita professionale, nonché la cura della salute e della sicurezza, nella logica di “prendersi cura di chi cura”;
- Rappresentanze: l'Azienda riconosce il ruolo positivo della Rappresentanza sindacale organizzata dei lavoratori (RSU) con la quale, d'intesa con le Organizzazioni sindacali di categoria, si sviluppano confronti e ricerca di intese. Inoltre l'Azienda promuove azioni positive per favorire pari opportunità, conciliazione dei carichi lavorativi e familiari, benessere organizzativo e individuale dei dipendenti, in collaborazione con il CUG aziendale.

#### Stakeholder esterni:

- Utenti, ospiti, loro famigliari, reti sociali, Comitato Parenti: le relazioni sono sia di carattere individuale, sia di carattere collettivo. ASP favorisce e promuove la costituzione di forme di rappresentanza elettiva dei famigliari e ne riconosce il ruolo di controllo e interlocuzione.
- Comune di Reggio Emilia e sue articolazioni: il rapporto con il Comune di Reggio Emilia è continuo sia a livello istituzionale, che a livello tecnico.
- Azienda Farmacie Comunali Riunite (FCR): sulla base del ruolo affidatole dal Comune di Reggio Emilia, l'Azienda FCR svolge la funzione di sub committente nei confronti di ASP per una pluralità di servizi (centri diurni anziani, comunità educative per minorenni, servizi residenziali e semiresidenziali per disabili, servizi pomeridiani per minorenni).
- Azienda USL: esercita la committenza sanitaria dei servizi socio sanitari accreditati rivolti ad anziani non autosufficienti e a disabili, per i quali assicura le prestazioni mediche o le relative risorse economiche. In capo ad AUSL è la gestione del Fondo Regionale per la Non Autosufficienza e lo svolgimento di funzioni ispettive o di vigilanza sul funzionamento delle strutture e dei servizi autorizzati;
- Altre istituzioni: sono attivi rapporti di collaborazione con l'Università per tirocini formativi di figure professionali, con scuole cittadine di diverso ordine e grado e con enti di formazione professionale sia per la realizzazione di attività ludico-atelieristiche e di socializzazione intergenerazionale all'interno dei servizi aziendali (AIMA), sia per la professionalizzazione degli studenti e la diffusione della conoscenza dell'Azienda attraverso stage, tirocini, alternanze scuola- lavoro (La Cremeria, Enaip).
- Organizzazioni sindacali: ASP intrattiene sistematici rapporti sia con le organizzazioni sindacali di categoria che le RSU, per quanto attiene la rappresentanza degli interessi dei lavoratori.
- Associazioni, no profit e singoli volontari: sono diversi i soggetti che collaborano con ASP, garantendo direttamente alcune attività e interventi attraverso specifiche convenzioni e supportando l'azione del personale aziendale per migliorare e potenziare i servizi resi.
- Fornitori, inquilini e affittuari: le relazioni sono governate dalle procedure amministrative dell'Azienda; Donatori: si tratta di singoli cittadini, spesso famigliari di ex utenti dei servizi aziendali, o associazioni che desiderano concorrere direttamente all'attività dell'Azienda offrendo denaro o beni, finalizzati a migliorare la qualità dei servizi erogati e la qualità di vita degli utenti.



Tra gli stakeholder con cui maggiormente nel corso dell'anno 2021 è continuata una significativa collaborazione, nonostante le attività più limitate, si segnalano:

- Fondazione Palazzo Magnani, per la fruizione da parte degli anziani delle opere d'arte museali, iniziato nel 2019 e proseguito nel 2021 anche se con differenti modalità: le opere sono state presentate e commentate attraverso collegamenti multimediali. Con i servizi per disabili è stato realizzato il progetto “L'Arte Mi Appartiene”.
- AIMA – Associazione Italiana Malati di Alzheimer: per il progetto “Arte e Terapia” - Una serie di incontri svolti in videoconferenza per alcuni gruppi di anziani che hanno seguito un'attività di arte terapia proposta da una esperta di SoulCollage.
- Il Multiplo – per il progetto “Buongiorno di Leggo”, per proporre momenti di stimolazione cognitiva e svago agli ospiti delle strutture.
- Associazione Amici dell'Omozzoli Parisetti – per i progetti “Arte e Cultura” e “Nipoti di Babbo Natale”
- Reggio Emilia Città Senza Barriere per la partecipazione al progetto “Giornata internazionale della disabilità”.
- Fornitori, inquilini e affittuari: le relazioni sono governate dalle procedure amministrative dell'Azienda;
- Donatori: si tratta di singoli cittadini, spesso familiari di ex utenti dei servizi aziendali, o associazioni che desiderano concorrere direttamente all'attività dell'Azienda offrendo denaro o beni, finalizzati a migliorare la qualità dei servizi erogati e la qualità di vita degli utenti. Anche nel corso del 2021 le iniziative di supporto con donazioni per fronteggiare la pandemia hanno mostrato un alto valore umano, sono sempre un prezioso contributo attività di ASP e costituiscono un concreto beneficio per gli utenti dei servizi e una dimostrazione di grande sensibilità e partecipazione dei cittadini;

*b. Coinvolgimento Stakeholders nella gestione e produzione servizi*

L'Azienda comunica in modo trasparente chi sono i soggetti pubblici e privati con i quali sono attivi contratti e relazioni o che partecipano alle diverse attività e servizi? Se sì, secondo quali modalità?

I rapporti con gli Stakeholders sono rappresentati sia nel Piano Programmatico, documento di programmazione strategico-gestionale, approvato dal Consiglio di Amministrazione contestualmente al Bilancio Preventivo e nel Bilancio Sociale, documento di rendicontazione dell'attività, approvato dal Consiglio di Amministrazione in allegato al Conto consuntivo.

*c. Coinvolgimento Imprese e Utenti*

L'Azienda identifica le imprese e gli utenti ai quali rivolge i propri servizi, riportando l'esito di indagini di customer satisfaction relativi al livello di attività e servizi erogati e all'operato dell'amministrazione nel suo complesso? Se sì, secondo quali modalità?

## **6. CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE**

- 6.1 Costituzione della struttura tecnica permanente e individuazione del responsabile della misurazione (estremi del provvedimento e eventuali successive integrazioni e modifiche)**
- Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2016/89 del 28.12.2016 “Approvazione costituzione Struttura tecnica permanente a supporto dell’OIV”
  - Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2017/30 del 05/07/2017 “Approvazione Sistema di misurazione e Valutazione della Performance”
  - Il Consiglio di Amministrazione ha approvato il Piano delle Performance 2021 nella seduta del 30 gennaio 2021, prevedendo obiettivi in continuità con le gli indirizzi strategici definiti e in attesa della compiuta predisposizione dei documenti di programmazione economico finanziaria. Gli obiettivi sono stati poi integrati dal Comune di Reggio Emilia con l’approvazione del DUP e con gli obiettivi definiti dall’aggiornamento annuale del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione 2020-2022 e dal Piano triennale di Azioni Positive 2019-2021.
- 6.2 Approvazione del bilancio di previsione (estremi del provvedimento e eventuali successive integrazioni e modifiche)**
- Deliberazione Assemblea dei Soci 1-2021 del 7.1.2021 Approvazione proposta Piano Programmatico 2020-2021-2022
  - Deliberazione Assemblea dei Soci 1-2022 bilancio annuale economico preventivo 2021 con allegato documento di budget (proposta Cda n. 2021/33 del 10/09/2021) –
  - Deliberazione Assemblea dei soci 3-2022. Approvazione bilancio pluriennale di previsione 2021-2022-2023. (proposte del consiglio di amministrazione n. 2021/44 del 17/11/2021 e n. 2021/47 del 16/12/2021)
- 6.3 Approvazione del Piano delle performance (estremi del provvedimento e eventuali successive integrazioni e modifiche)**
- Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 7/2021 del 30.01.2021 “Approvazione Piano della Performance Anno 2021”
  - Determinazione dirigenziale n. 2021/157 del 08.05.2021 “Attribuzione risorse per la realizzazione del piano performance”
- 6.4 Approvazione del Consuntivo (estremi del provvedimento e eventuali successive integrazioni e modifiche)**
- Deliberazione Assemblea dei soci n. 4 del 25.08.2022 Bilancio consuntivo al 31.12.2021 ASP (prop. Cda n. 2022/23 del 14/06/2022)
- 6.5 Sessioni formali di monitoraggio sull’andamento degli obiettivi con l’OIV e n. di variazioni apportate nell’anno al Piano delle performance/PEG.**

Il Piano delle Performance è stato approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2021/7 del 30.01.2021

Non vi sono state variazioni.

## 7. CONTRATTAZIONE INTEGRATIVA

7.1 Costituzione del fondo delle risorse per la retribuzione di posizione e di risultato della dirigenza con determinazione dirigenziale 2021/394 del 1.12.2021

7.2 Costituzione del fondo delle risorse decentrate per il personale NON dirigenziale con determinazione dirigenziale 2021/278 del 9.8.2021

7.3 Ammontare dei premi destinati alla performance individuale per il personale non dirigenziale è pari al 40% delle risorse disponibili per la performance (Euro 356.923,41)

7.4 Ammontare delle risorse destinate al personale dipendente e previste da specifiche disposizioni di legge Euro 0 per l'anno di riferimento.

7.5 Sottoscrizione del CCDI: l'ipotesi di accordo per la ripartizione delle risorse decentrate è stata sottoscritta il 2.11.2023 e resa in atti al PG 12260 del 3.11.2023.

Con deliberazione n. 2024/48 del 5.9.2024 il Consiglio di Amministrazione ha autorizzato la sottoscrizione definitiva dell'Accordo

## 8. ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA

Con deliberazione n. 2021/14 del 23/03/2021 è stato approvato l'aggiornamento annuale del Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza 2021-2023. Nel 2021 a causa della vacanza del ruolo di Direttore il ruolo di Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) è stato assunto dal Legale Rappresentante di ASP (Presidente del Consiglio di Amministrazione).

Il Piano, unitamente alla Relazione annuale sul suo grado di attuazione, sono pubblicati sul sito istituzionale, dell'Azienda nella Sezione Amministrazione Trasparente – Disposizioni generali – Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza.

### 8.1 Iniziative assunte nell'anno in merito alla prevenzione dei fenomeni corruttivi

Il processo di attuazione del PTPCT nell'anno 2021 è stato ancora influenzato dalla situazione emergenziale derivata a seguito della pandemia, mantenendo l'attenzione, nel complesso, ai principi e agli obiettivi posti all'inizio dell'anno.

Nel 2021 non si sono verificati eventi corruttivi.

Il PTPCT si ritiene "adeguato", in presenza di una situazione "ambientale" improntata alla correttezza, come dimostra l'assenza, anche in passato, di segnalazioni e/o di evidenze di comportamenti corruttivi. Pertanto, pur nelle difficoltà legate al periodo emergenziale, si può affermare che il PTPCT risulta attuato nella sua globalità. Nel 2021 si è cercato di diffondere il principio della "responsabilità diffusa" nell'ottica di un progressivo miglioramento dello stato di attuazione del PTPCT e al fine di consolidare sempre più la responsabilizzazione e il coinvolgimento di ogni responsabile al processo di attuazione del Piano.

Durante il 2021 si è assistito ad un rallentamento dell'attività di formazione in tema di anticorruzione, in quanto l'attività di formazione in presenza è stata sospesa, in funzione delle misure di prevenzione e

contenimento del contagio da Covid 19. La situazione pandemica, infatti, ha reso ancora più complessa la gestione dell'azienda che, pur non trascurando l'esigenza di formazione in questo specifico settore, ha comprensibilmente, indirizzato le risorse umane e finanziarie a disposizione sui temi più urgenti della sicurezza. Per quanto attiene l'ambito della prevenzione della corruzione e della trasparenza, sono state attivate azioni formative specifiche in modalità FAD per i collaboratori dei servizi in staff alla Direzione sulle misure generali del PTPCT, sulla piattaforma di acquisizione dei PTPCT e sui temi della semplificazione e della trasparenza.

In relazione alle segnalazioni di illeciti sono pervenute n. 2 segnalazioni di whistleblower, entrambe non procedibili in quanto non attinenti a fenomeni corruttivi ma a problematiche attinenti il rapporto di lavoro.

Sono stati svolti monitoraggi semestrali sulla pubblicazione dei dati così come previsti nel PTPC.

Il sito istituzionale, relativamente alla sezione 'Amministrazione trasparente', traccia il numero delle visite. Nel 2021 il numero delle visite alla sezione Amministrazione Trasparente è di 9.235.

## **8.2 Eventuali criticità riscontrate in materia di prevenzione della corruzione**

Il ruolo di RPCT, stante la temporanea scopertura del posto di Direttore cui per regolamento è attribuito, viene assolto temporaneamente dal Presidente del Consiglio di Amministrazione, operando così un più stretto coinvolgimento dell'organo di indirizzo sulle tematiche della trasparenza e anticorruzione. Nel rispetto del principio di separazione tra funzioni di indirizzo ed attività gestionali il RPCT ha operato in sinergia con i Dirigenti valorizzando il principio di accountability. Le difficoltà organizzative legate alla concomitante scopertura di alcuni ruoli apicali dell'Azienda hanno reso più difficile il monitoraggio e l'attuazione del Piano.

L'attività del RPCT, pur avendo assolto adeguati livelli di coordinamento, è stata condizionata dalla situazione pandemica che l'Azienda, in quanto Azienda di servizi alla persona, ha dovuto affrontare, essendo stata maggiormente impegnata in attività volte a garantire i livelli generali di sicurezza degli utenti dei servizi e dei lavoratori.

Gli aspetti critici dell'attuazione del PTPC sono riferibili: 1) alle esigenze contingenti da affrontare che lo rendono non prioritario nell'ambito di un contesto ambientale sano; 2) alla situazione pandemica in atto che ha modificato le modalità operative e di processo; 3) alla contingente scopertura di ruoli di presidio nelle funzioni sia operative che di vigilanza e controllo.

Il Presidente dell'organo di indirizzo, nell'esercizio temporaneo delle funzioni di RPCT, ha comunque assicurato i livelli minimi di coordinamento e di impulso delle azioni riferibili al piano, sebbene, abbia potuto contare su un apparato dirigenziale e direttivo ridotto per la contemporanea scopertura di diverse posizioni e prevalentemente impegnato nella gestione dell'emergenza sanitaria.

## 9. CONTROLLI INTERNI

Nel corso del 2021, oltre a proseguire con l'azione di controllo interno sugli atti tramite il Servizio Affari Generali e Giuridico Legali, al quale, a cui sono attribuite le competenze giuridico amministrative relative agli atti aziendali, si è proceduto con i sistemi di controllo interno già previsti a livello statutario e regolamentare, costituiti dall'Organo di revisione contabile e dall'OIV, oltre che dall'organo di indirizzo politico amministrativo e dai Dirigenti, per gli ambiti di rispettiva competenza. E' proseguita anche per il 2021 l'azione di monitoraggio strutturata del Piano, a partire dalla sezione Trasparenza ed in raccordo con il Comune, socio di maggioranza che richiede alle aziende partecipate l'invio di specifici monitoraggi.

## 10. CONCLUSIONI

Nel 2021, per il secondo anno, l'Azienda ha affrontato l'emergenza sanitaria legata alla pandemia da Covid 19 e le complessità che questa ha portato alla gestione dei servizi.

L'inizio dell'anno 2021 è stato caratterizzato dall'avvio della campagna vaccinale anti COVID-19, a seguire dall'obbligo vaccinale per il personale sanitario e di interesse sanitario, con la vaccinazione come requisito essenziale per l'esercizio della professione e/o delle prestazioni lavorative e con l'avvio dei controlli, poi estesi ulteriormente alle persone frequentanti le strutture attraverso il Green pass.

E' stato un anno complesso che ha visto l'avvicendamento del Consiglio di Amministrazione, la vacanza del ruolo di Direttore, grandi difficoltà di reperimento del personale in particolare infermieristico e sanitario ed ha richiesto al personale in servizio, enormi sforzi di tenuta, flessibilità, adattamento a situazioni mai sperimentate prima.

Non è mai venuto meno l'impegno a perseguire gli obiettivi aziendali, in primis la sicurezza di utenti e dipendenti, attuando tutte le misure di prevenzione e isolamento necessarie, affiancate a nuove soluzioni strutturali ed organizzative realizzate per mantenere vive le relazioni interpersonali e i contatti con la realtà esterna alle strutture.

Si è operato per ricercare l'economicità della gestione, ritornata in utile anche grazie alle misure compensative dei maggiori costi sostenuti a causa del Covid.

Si è operato in coerenza con gli indirizzi posti dalla committenza: il Comune di Reggio, l'Azienda USL di Reggio Emilia e Farmacie Comunali Riunite.

IL DIRETTORE VICARIO

Dott.ssa Alessandra Sazzi