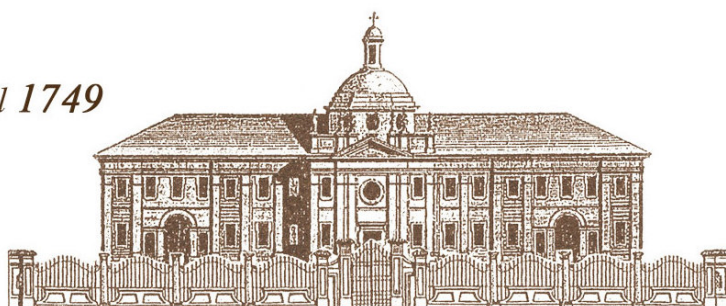


*dal 1749*



**OPERA PIA FACCIO FRICHIERI**

# PIANO D'AZIONE PER LA PERFORMANCE 2020

Documento programmatico per la realizzazione  
dell'obiettivo strategico anno 2020

## **Obiettivo individuato dall'Amministrazione:**

Con l'occasione del Covid e dei cambiamenti da questo comportati riportare l'attenzione dell'Ente sull'aspetto più personale dell'assistenza, tutelando così la salute di Ospiti e Lavoratori – Ambito di applicazione anno 2020

**Daniele Canavesio**  
Segretario Direttore

Carignano, 12.08.2020

## Sommario

OBIETTIVO DEL DOCUMENTO E PIANIFICAZIONE DI MASSIMA .....	2
Il personale OSS .....	2
Il personale di lavanderia .....	2
Il personale di cucina .....	3
Personale amministrativo .....	3
PERSONALE ASSISTENZIALE .....	4
PLAN – Pianificazione dell’intervento .....	4
DO – Svolgimento dell’intervento.....	4
CHECK – Controllo dell’esito .....	4
ACT – Chiusura dell’intervento e implementazione azioni correttive.....	4
PERSONALE DI LAVANDERIA.....	5
PLAN – Pianificazione dell’intervento .....	5
DO – Svolgimento dell’intervento.....	5
CHECK – Controllo dell’esito .....	5
ACT – Chiusura dell’intervento e implementazione azioni correttive.....	5
PERSONALE DI CUCINA.....	6
PLAN – Pianificazione dell’intervento .....	6
DO – Svolgimento dell’intervento.....	6
CHECK – Controllo dell’esito .....	6
ACT – Chiusura dell’intervento e implementazione azioni correttive.....	6
PERSONALE AMMINISTRATIVO .....	7
PLAN – Pianificazione dell’intervento .....	7
DO – Svolgimento dell’intervento.....	7
CHECK – Controllo dell’esito .....	7
ACT – Chiusura dell’intervento e implementazione azioni correttive.....	7
CONCLUSIONI .....	8

## OBIETTIVO DEL DOCUMENTO E PIANIFICAZIONE DI MASSIMA

Il presente piano ha il compito di definire e programmare le diverse azioni che concorrono alla realizzazione dell'obiettivo strategico / di struttura individuato dal Consiglio di amministrazione per l'anno 2020.

L'obiettivo, formalizzato nella Deliberazione n. 10 del 22.06.2020, è il seguente:

*Con l'occasione del Covid e dei cambiamenti da questo comportati riportare l'attenzione dell'Ente sull'aspetto più personale dell'assistenza, tutelando così la salute di Ospiti e Lavoratori.*

Andando oltre la formulazione letterale, il fine è quello di intervenire sul personale, in particolare quello di reparto, per migliorare la qualità dell'assistenza prestata.

Ricordato che il personale dipendente è attualmente così suddivisibile:

- Personale OSS – 7 unità
- Personale di lavanderia – 2 unità
- Personale di cucina – 1 unità
- Personale amministrativo – 1 unità

è necessario effettuare la lettura delle sue possibili implementazioni in ambito separato per ogni settore lavorativo.

### Il personale OSS

Il tipo più appropriato di intervento per il raggiungimento di un obiettivo simile sarebbe lo svolgimento in struttura di momenti di incontro formativo con un docente specializzato nella gestione dello stress, del burnout e del compassion fatigue nell'ambito del personale sanitario. Tuttavia nella specificità di questo anno e dell'emergenza COVID verificatesi non vi sono le risorse economiche (in ragione dei mancati incassi e delle maggiori spese) e di tempo (per via dell'epoca già avanzata) per avviare un progetto simile, che richiederebbe più interventi spazati nel tempo affiancati a rilevazioni periodiche.

Ritengo quindi una soluzione di compromesso possa essere individuata nello svolgimento di corsi in Formazione a Distanza, lasciando al personale la scelta dei corsi da effettuare tra quelli precedentemente selezionati dal sottoscritto in collaborazione con la Direttrice Sanitaria

### Il personale di lavanderia

Dato atto che il rapporto diretto tra la lavanderia e gli Ospiti è minimo, necessariamente l'intervento deve riguardare il miglioramento del servizio. Gli ambiti di intervento pertanto riguardano il corretto trattamento dei capi di vestiario nel lavaggio.

## Il personale di cucina

L'esperienza ci insegna che per l'anziano in residenzialità il pasto è uno dei momenti più importanti della giornata. In tale ottica permettere all'Ospite di avere un rapporto diretto con chi si occupa di preparare il cibo, e di trasformare quindi i cuochi da un'entità anonima a persone in carne e ossa, può umanizzare la preparazione del pasto, cambiando quindi la percezione del momento del pasto e allontanando l'immagine di "mensa" a favore di una concezione più familiare.

L'obiettivo può quindi essere raggiunto creando occasioni informali di incontro tra gli Ospiti e il personale di cucina addetto alla preparazione dei pasti, occasione peraltro anche di controllo in reparto sul porzionamento dei cibi.

## Personale amministrativo

Il servizio amministrativo già normalmente intrattiene una relazione più impostata sul livello umano, con gli Ospiti, occupandosi spesso di fare da punto di contatto tra l'Ospite e i parenti, ricevendo direttamente le eventuali lamentele degli Ospiti e svolgendo per loro conto piccole commissioni. Non considerando pertanto necessario un intervento specifico in tal senso, e considerata la difficoltà in cui il servizio amministrativo si trova per l'aggravio di lavoro degli ultimi mesi, ritengo che l'obiettivo possa essere di compiere rilevazioni mensili sul grado di avanzamento degli altri obiettivi previsti nel presente documento, riferendo al sottoscritto nel caso si noti un ritardo non giustificato nell'attuazione delle azioni previste dal presente documento.

Al di là del singolo obiettivo, gli interventi hanno in comune il percorso di realizzazione:

- Rilevazione della situazione iniziale
- Intervento finalizzato al raggiungimento dell'obiettivo
- Rilevazione a fine anno al fine di valutare gli eventuali benefici
- Esame dei risultati ed eventuale implementazione di modifiche alle procedure organizzative, se ritenuto necessario.

Il processo di realizzazione della performance assume pertanto la conformazione di un ciclo di Deming, e le diverse azioni sono conseguentemente raggruppate nelle sue 4 fasi.

## PERSONALE ASSISTENZIALE

### PLAN – Pianificazione dell'intervento

L'obiettivo individuato per il 2020 per il personale OSS è il seguente:

---

*Partecipazione entro la fine dell'anno ad almeno in media 1,7 corsi di formazione per dipendente, scelti tra quelli messi a disposizione dall'Ente*

---

Atteso che il bilancio presenta una disponibilità sufficiente a garantire lo svolgimento di massimo n. 2 corsi di formazione per ognuno dei 7 dipendenti, è stato individuato quale potenziale provider per la formazione a distanza la ditta Format sas con sede in Trento, la quale ha a disposizione un catalogo di corsi specifici per l'ambito assistenziale. A seguito di sottoscrizione di apposita convenzione il sottoscritto in collaborazione con la Direttrice Sanitaria selezionerà dal catalogo una rosa di possibili corsi da mettere a disposizione dei dipendenti.

Nel mese di settembre si terrà un incontro di Delegazione Trattante nel quale saranno definiti gli aspetti oggetto di contrattazione del ciclo della Performance, compresa la definizione dell'importo destinato al finanziamento della stessa.

Successivamente si terrà un incontro con i dipendenti per l'assegnazione formale dell'obiettivo e l'istruzione sull'accesso alla piattaforma dei corsi. Nel caso di dipendenti che non dispongano a casa delle attrezzature informatiche necessarie, l'Amministrazione metterà a disposizione attrezzature proprie da usare presso l'Ente.

### DO – Svolgimento dell'intervento

Dopo l'assegnazione dell'obiettivo sarà somministrato al personale dipendente un test di self assessment sulla condizione psichica lavorativa dei dipendenti (individuato nel *Professional Quality of Life* – [www.proquol.org](http://www.proquol.org)).

I dipendenti avranno quindi un arco di tempo di circa 3 mesi e mezzo (da metà settembre a fine anno) per portare a termine i corsi scelti.

### CHECK – Controllo dell'esito

Nei primi 10 giorni di gennaio ai dipendenti saranno nuovamente somministrati i test per confrontarne l'andamento rispetto a settembre, e saranno raccolte eventuali segnalazioni.

### ACT – Chiusura dell'intervento e implementazione azioni correttive

Entro il 31 gennaio sarà redatta la relazione sulla performance, che comprenderà un esame di quanto fatto per il raggiungimento dell'obiettivo e i risultati ottenuti. Eventuali correttivi da apportare all'organizzazione del lavoro saranno discussi con le figure di coordinamento e ufficializzati con disposizioni scritte.

# PERSONALE DI LAVANDERIA

## PLAN – Pianificazione dell'intervento

L'obiettivo individuato per il personale di lavanderia per il 2020 è il seguente:

---

*Partecipazione a corso di formazione sulla corretta gestione del ciclo di lavaggio dei capi, e ideazione di un sistema di tracciamento dei capi rovinati*

---

Verrà quindi richiesto alla ditta fornitrice dei detersivi di effettuare una formazione sul campo per ricordare le corrette procedure di lavaggio (temperature, dosaggi etc) per gli indumenti degli Ospiti. La formazione sarà programmata nell'autunno 2020.

Inoltre al fine di ridurre le occasioni di scontento con Ospiti e famiglie il personale di lavanderia dovrà ideare un sistema che renda trasparente il processo di eventuale eliminazione dei capi troppo usurati o rovinati dal tempo.

## DO – Svolgimento dell'intervento

A seguito dell'assegnazione degli obiettivi post contrattazione, nel mese di settembre verrà contattata la ditta per effettuare la formazione, che si terrà nei locali dell'Ente entro la fine del mese di novembre.

Entro il 15 dicembre si terrà un incontro con il sottoscritto e la coordinatrice nel quale il personale di lavanderia dovrà proporre un sistema interno di tracciamento dei capi rovinati.

## CHECK – Controllo dell'esito

Entro la fine dell'anno verrà effettuata una valutazione della procedura proposta e della sua implementabilità, rilevando il bilanciamento di costi e benefici; verrà inoltre chiesto alla ditta che ha svolto la formazione di relazione sugli esiti pratici e non dell'intervento.

## ACT – Chiusura dell'intervento e implementazione azioni correttive

Entro il 31 gennaio sarà redatta la relazione sulla performance, che comprenderà un esame di quanto fatto per il raggiungimento dell'obiettivo e i risultati ottenuti. Se ritenuto opportuno verrà attivato il sistema di controllo ideato dal personale.

# PERSONALE DI CUCINA

## PLAN – Pianificazione dell'intervento

L'obiettivo individuato per il personale di cucina per il 2020 è il seguente:

---

*Calendarizzazione di almeno 1,7 incontri mensili con gli Ospiti in occasione del consumo del pasto*

---

La cuoca sarà lasciata libera di organizzare gli incontri nelle date scelte, ma dovrà essere garantita un'equa distribuzione tra pranzi e cene e tra i due reparti. La cuoca dipendente dell'Ente dovrà partecipare di persona ad almeno due terzi degli incontri, mentre i restanti potranno essere delegati al cuoco della cooperativa.

## DO – Svolgimento dell'intervento

Una copia del calendario degli incontri dovrà essere consegnata in ufficio; in occasione di ogni incontro il personale di cucina dovrà compilare un modulo, indicando la data, il reparto visitato, le segnalazioni raccolte e le eventuali osservazioni sul servizio di distribuzione.

Nel caso sia ritenuto necessario avviare modifiche sperimentali urgenti in corso d'opera al servizio di preparazione o distribuzione dei pasti, queste potranno essere discusse con il personale di coordinamento ed immediatamente rese attive.

## CHECK – Controllo dell'esito

Alla fine dell'anno dopo l'ultimo incontro il personale di cucina relazionerà al personale di coordinamento sull'esito degli incontri e sulle informazioni raccolte.

## ACT – Chiusura dell'intervento e implementazione azioni correttive

Entro il 31 gennaio sarà redatta la relazione sulla performance, che comprenderà un esame di quanto fatto per il raggiungimento dell'obiettivo ed i risultati ottenuti. Se ritenuto opportuno l'organizzazione del servizio sarà modificata definitivamente in base a quanto emerso negli incontri e alle eventuali sperimentazioni avviate nel periodo precedente.

# PERSONALE AMMINISTRATIVO

## PLAN – Pianificazione dell'intervento

L'obiettivo individuato per il personale amministrativo per il 2020 è il seguente:

---

*Monitoraggio sul progresso delle diverse categorie di personale nel raggiungimento degli obiettivi di struttura, con relazioni periodiche sull'andamento*

---

L'unità di personale amministrativo agirà in autonomia nel controllare che il personale stia portando avanti le azioni previste (senza valutarne la qualità), relazionando mensilmente al sottoscritto in modo da evitare un accavallarsi di tutte le attività nell'ultimo periodo disponibile.

## DO – Svolgimento dell'intervento

Il personale agirà in autonomia, scegliendo le modalità che riterrà più consone al raggiungimento dell'obiettivo. La relazione mensile al sottoscritto potrà essere fatta a voce, ma dovrà essere calendarizzata con un intervallo di tempo specifico, ed essere preceduta o seguita da mail che sommariamente riporti i punti principali della relazione.

## CHECK – Controllo dell'esito

L'efficacia dell'azione è strettamente legata all'esecuzione stessa, per cui non necessita di un controllo finale sull'esito; la valutazione sul raggiungimento dell'obiettivo si formerà pertanto organicamente con il passare del tempo.

## ACT – Chiusura dell'intervento e implementazione azioni correttive

Entro il 31 gennaio sarà redatta la relazione sulla performance, che comprenderà un esame di quanto fatto per il raggiungimento dell'obiettivo ed i risultati ottenuti.



## CONCLUSIONI

Il presente documento è stato redatto nel mese di agosto 2020, e viene allegato all'originale della determinazione con la quale sono ufficializzati gli obiettivi per l'anno 2020. Una copia sarà inoltre inserita nella relazione sulla performance dell'anno 2020, da presentarsi a NdV e Consiglio di Amministrazione.

Trattandosi della prima implementazione del ciclo della performance, l'anno 2020 ha valenza sperimentale, e fungerà da punto di partenza per la gestione negli anni successivi.

Il Segretario Direttore

Daniele Canavesio