

7. Indicatori e parametri per la verifica

INDICATORE	MODALITA' DI VALUTAZIONE
Reclami e suggerimenti	Valutazione della qualità percepita, mediante rilevazione dei reclami e dei suggerimenti provenienti da familiari, utenti ed altri interlocutori
Esiti questionario per la rilevazione della soddisfazione degli utenti	Misurazione della Customer Satisfaction tramite la somministrazione annuale di un questionario strutturato a ospiti e familiari
Indicatore sintetico sulla qualità erogata	Rilevazione del numero di Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) che annualmente vengono effettuati per gli ospiti della struttura
Copertura posti letto	Determinazione della percentuale di copertura dei posti letto, inoltre corrispondenza più diretta fra livelli di occupazione ed il personale utilizzato (es. diminuendo le sostituzioni)
Giornate vuote	Determinazione del numero di giornate in cui il posto letto non è coperto, con un confronto con lo stesso periodo dell'anno precedente
Livello di assenze	Determinazione dei giorni medi di assenza per dipendente
Contenimento Covid 19	Ulteriore messa a punto di organizzazione e strumenti necessari all'ulteriore rafforzamento della prevenzione e contenimento del Covid 19 nella struttura
Costo del personale	Determinazione dell'incidenza (in %) del costo del personale sui ricavi generati da attività istituzionale. Determinazione (in %) del costo del personale assistenziale sul totale del costo del personale
Costi generali	Rappresentazione dell'incidenza (in %) dei costi generali amministrativi sul totale dei costi aziendali
Redditività patrimoniale	Determinazione, sulla base della consistenza degli immobili e dei proventi su di essi realizzati, di alcuni indicatori di redditività suddivisi per tipologia (commerciale, abitativo, agrario)
Situazione debiti e crediti	Valore di importo complessivo confrontato su vari anni e diverse tipologie di crediti e situazione debiti – monitoraggio morosità

8. Piano di valorizzazione del Patrimonio

La nostra Azienda di Servizi alla Persona ha in affidamento un patrimonio immobiliare consistente e utilizzato per perseguire gli scopi sociali dell'Azienda.

L'impegno dell'Azienda è orientato alla piena valorizzazione dei beni immobili che costituiscono la base per svolgere la propria attività assistenziale e sociale individuando tutte le soluzioni che consentano di realizzare e conservare una buona e adeguata redditività in termini di offerta di servizi e di raccolta di mezzi finanziari.

A tal fine dopo le numerose ristrutturazioni effettuate negli esercizi precedenti l'Ente intende perseguire la piena redditività del proprio patrimonio immobiliare disponibile, prevedendo anche la ristrutturazione di alcuni immobili di proprietà nel corso del 2021 e la manutenzione straordinaria di altri immobili già a reddito.

9. Indirizzi del Consiglio di Amministrazione per il triennio

Si evidenziano di seguito, in modo sintetico gli indirizzi che il Consiglio di Amministrazione individua da perseguire nel triennio 2021/2023:

- A) Conclusione gare di appalto e affidamento del servizio di ristorazione, dei servizi di lavanderia e dei servizi di somministrazione lavoro, considerando relativamente alle stesse la possibilità di internalizzare alcune attività assistenziali a seguito di riorganizzazioni gestionali;
- B) Conclusione opere di ristrutturazione urgenti e restauro del fabbricato di proprietà ad uso albergo posto in Firenze;
- C) Prosecuzione manutenzione straordinaria degli immobili appartenenti al patrimonio disponibile con particolare riferimento a quelle urgenti con interventi strutturali limitatamente ad alcuni immobili oltre ai lavori previsti che non sono stati realizzati nel 2020;
- D) Valutazione delle condizioni di fattibilità del piano di alienazione del patrimonio disponibile, avviando le necessarie procedure al fine del reinvestimento degli introiti in lavori di miglioramento del patrimonio disponibile ed indisponibile, ferma restando la necessità di verificare la potenziale fattibilità di alienazione, nel rispetto delle dinamiche di mercato, anche con particolare riguardo alla crisi derivante dalla situazione pandemica.
- E) Revisione servizio Portineria Centralino con verifica della messa in operatività delle nuove apparecchiature telefoniche e degli accessi, ove compatibile con le disposizioni in materia, secondo le linee guida del Garante della Privacy (REG. UE n. 679/2016)
- F) Messa a punto dell'ottimizzazione generale dell'organizzazione interna, con particolare riguardo alla valutazione dell'organico e delle prossime cessazioni per pensionamento di personale a tempo indeterminato e dimissioni per trasferimento in altri ambiti lavorativi, soprattutto per il personale OSS, nonché delle procedure di contenimento e prevenzione Covid 19, conferma dei protocolli Covid Free anche in previsione di eventuali criticità (eventuale terza ondata).
- G) Valutazione di eventuali stabilizzazioni del personale in accordo con le OO.SS.;
- H) Installazione e messa a regime dei software gestionali e delle attrezzature per il controllo presenze del personale, per la programmazione dei turni e controllo accessi;
- I) Verifica e in caso di necessità riorganizzazione e rimodulazione dei turni del personale nell'ottica di una più semplice gestione ed efficace rispondenza alle esigenze aziendali, secondo un sistema di turni a matrice fissa, da valutare in analogia alle turnazioni del SSN o di altre strutture.